

МИНЕСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

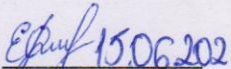
Факультет Вычислительной техники (наименование)	Кафедра ИнОУП
Направление подготовки	46.03.02 «Документоведение и архивоведение»
Профиль	Документационное обеспечение управления

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

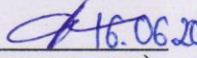
на тему

Нормативное регулирование электронных коммуникаций
органов власти

Студент гр. 17ВД1

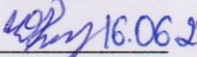
 15.06.2021 Е.Ю. Филина
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Руководитель

 16.06.2021 Л.Р. Фионова
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер

к.т.н., доцент каф. ИнОУП
(должность, место работы)

 16.06.2021 И.О.Г. Кирюхин
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 17.05.2021 № 10)

Заведующий кафедрой

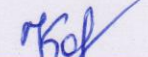
 Л. Р. Фионова
(подпись) (инициалы, фамилия)

Работа защищена с оценкой

отлично

(протокол заседаний ГЭК от 30.06.2021 № 19)

Секретарь ГЭК

 Л.В. Коровина
(подпись) (инициалы, фамилия)

г. Пенза, 2021



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ИнОУП

Л.Р. ФИОНОВА

«23» 04 2021 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) бакалавра

1. Студент Филина Евгения Юрьевна

(фамилия, имя, отчество)

группа 17ВД1 факультет вычислительной техники (очная форма)

направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

2. Руководитель ВКР Фионова Л.Р., декан ФВТ, профессор

3. Сроки дипломного проектирования с 3 июня 2021 г. по 8 июля 2021 г.

4. Место преддипломной практики ФГБОУ ВО "Пензенский государственный университет", кафедра ИнОУП

5. Тема ВКР бакалавра Нормативное регулирование электронных коммуникаций органов власти

Тема утверждена приказом по ПГУ № 315а/б от «27» 04 2021 г.

6. Задание на проектирование (цель работы, предмет исследования, ограничения на предмет исследования, требования к результатам проектирования.)

Цель работы: проанализировать сайты и нормативные акты органов власти по работе с электронными обращениями граждан и выработать рекомендации по их возможному совершенствованию.

Предмет исследования – нормативные акты, регламентирующие электронные коммуникации в органах власти, в том числе выставленные на сайтах.

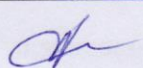
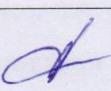
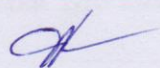
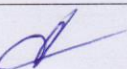
Ограничения на предмет исследования - исследования выполнить на основе анализа современной нормативной законодательной базы.

Требования к результатам исследования: разработка рекомендаций по внесению изменений в локальные акты по работе с обращениями граждан.

7. Объем и содержание основной части ВКР бакалавра (перечень вопросов, подлежащих исследованию или разработке)

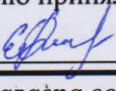
- 7.1. Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций.
 7.2. Отражение вопросов работы с электронными обращениями граждан в региональных актах.
 7.3. Анализ сайтов органов власти.
 7.4. Описание алгоритма подачи электронных обращений с помощью интернет-приемной.
 7.5. Рекомендации по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан.

8. Календарный график работ по выполнению ВКР бакалавра.

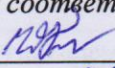
№№ этапов	Наименование этапов работы	Объем работы (%)	Срок выполнения	Подпись руководителя, подтверждающая выполнение этапа работы
1	Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций	15	06.06.2021	
2	Отражение вопросов работы с электронными обращениями граждан в региональных актах	30	10.06.2021	
3	Анализ сайтов органов власти	20	15.06.2021	
4	Описание алгоритма подачи электронных обращений с помощью интернет-приемной	10	17.06.2021	
5	Рекомендации по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан	10	19.06.2021	
6	оформление ПЗ и разработка презентации	15	20.06.2021	

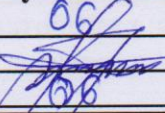
Руководитель ВКР Дата выдачи задания «24» апреля 2021 г. Л.Р. Фионова

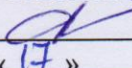
Задание к исполнению принял «24» апреля 2021 г.

Студент  Е.Ю. Филина

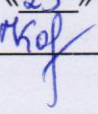
Исполнение и оформление ВКР бакалавра соответствует требованиям нормативных документов

Нормоконтролёр  Ю.Г. Кирюхин
 «16» 06 2021 г.

ВКР бакалавра по содержанию и объёму соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии «23» 06 2021 г.
 Проверяющий преподаватель  Г.И. Троицкий
 «17» 06 2021 г.

ВКР бакалавра к защите допустить
 Декан факультета  Л.Р. Фионова
 «17» 06 2021 г.

Дата защиты в ГЭК: «23» 06 2021 г.

Секретарь ГЭК  Л.В. Коровина

Реферат

Пояснительная записка содержит 98 страниц, 1 таблицу, 45 рисунков, 52 источника, 3 приложения.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН, ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНАЯ, САЙТ, НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ.

Предмет исследования – нормативные акты, регламентирующие электронные коммуникации в органах власти, в том числе выставленные на сайтах.

Методы исследования: анализ информационных источников, изучение, сравнительный анализ, синтез, статистический метод.

Цель исследования: проанализировать сайты и нормативные акты органов власти по работе с электронными обращениями граждан и выработать рекомендации по их возможному совершенствованию.

Ограничения на предмет исследования - исследования выполнить на основе анализа современной нормативной законодательной базы.

Требования к результатам исследования: разработка рекомендаций по внесению изменений в локальные акты по работе с обращениями граждан.

В первой главе рассмотрены законодательные нормативные правовые акты в сфере электронных коммуникаций органов власти.

Во второй главе проанализированы нормативные акты по работе с электронными обращениями в Пензенской регионе и других субъектов Российской Федерации.

В третьей главе проведен анализ сайтов органов власти.

В четвертой главе изложен алгоритм подачи электронных обращений с помощью интернет-приемных.

В пятой главе даны рекомендации по внесению изменений в локальные акты по работе с обращениями граждан.

Содержание

Введение	6
1 Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций	7
2 Отражение вопросов работы с электронными обращениями граждан в региональных актах.....	27
2.1 Анализ нормативных актов по работе с электронными обращениями граждан в Пензенском регионе	27
2.2 Анализ нормативных актов по работе с электронными обращениями граждан в субъектах Российской Федерации	35
3 Анализ сайтов органов власти.....	52
3.1 Анализ сайтов органов власти в Пензенском регионе.....	53
3.2 Анализ сайтов органов власти в субъектах Российской Федерации .	61
4 Описание алгоритма подачи электронных обращений с помощью интернет-приемной	76
5 Рекомендации по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан.	86
Заключение	91
Список использованной литературы.....	92
Приложение А Ответ на электронное обращение из Правительства Пензенской области	99
Приложение Б Ответ на электронное обращение из Администрации города Пензы	102
Приложение В Рекомендуемая страница с информацией для Виртуальной приемной Правительства Пензенской области	105

Введение

К современным средствам электронной коммуникации относят создание интернет-сайтов с широким набором опций; ведение интернет-блогов; использование социальных сетей и видеохостингов для распространения информации. Внедрение современных информационных технологий в работу с обращениями граждан является важным инструментом оптимизации системы государственного управления.

Обращения граждан выступают неким проводником между обществом и органами власти, что позволяет учитывать их пожелания, а также совершенствовать направления государственных сфер деятельности.

Для быстрого реагирования на обращения граждан на сайтах органов власти создаются интернет-приемные, через которые можно обратиться по какому-либо вопросу, тем самым получить государственную услугу.

Развития информационных технологий при работе с обращениями граждан должно сопровождаться современным нормативным регулированием данного вопроса. Необходимо, чтобы основные положения, касающиеся работы с электронными обращениями, были закреплены во внутренних локальных актах органов власти.

Использования информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов исполнительной власти, вопрос нормативного регулирования электронных коммуникаций является актуальной темой выпускной квалификационной работы.

1 Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций

Современные формы взаимодействия власти и общества базируются на применении электронных интернет технологий. С помощью виртуальной интернет-приемной на сайте органа власти, гражданин может обратиться по интересующему вопросу и получить на него ответ [40].

Размещение информации на сайтах, организация работы интернет – приемных, работа с электронными обращениями, так же как и все другие коммуникации, возникающие между властью и обществом, должны отражаться в нормативных актах. Все это необходимо для того чтобы работа интернет-приемных функционировала должным образом, не нарушались права граждан при обращении. Обратимся к федеральному законодательству Российской Федерации.

Главным нормативным документом, обладающим высшей юридической силой, является **Конституция Российской Федерации**. Так, в *статье 33* говорится: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹. Таким образом, на высшем законодательном уровне уже закреплено право граждан принимать участие в процессе работы государственных органов и органов местного самоуправления [1].

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»² (далее – ФЗ № 149) регулирует

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

² Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. Федерального закона от 30.12.2020 № 530-ФЗ).

вопросы, связанные с поиском, получением, передачей, распространением и защитой информации, а также применением информационных технологий.

В законе можно найти определения таким понятиям как информационные технологии, информационные системы, электронный документ, сайт в сети «Интернет», страница сайта в сети «Интернет» [2].

В связи с тем, что органы власти начали активно пользоваться социальными сетями и размещать на своих официальных сайтах ссылки на страницы, нельзя не отметить существенное нововведение в ФЗ № 149 *статью 10.6* «Особенности распространения информации в социальных сетях», введенную **Федеральным законом «О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"»¹**. Данная статья на законодательном уровне закрепляет установленные требования к правилам использования социальных сетей [3].

Статья 11 «Документирование информации» устанавливает требования к документированию информации. Федеральный закон определил, что документирование информации в государственных органах, органах местного самоуправления «осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере архивного дела и делопроизводства».

Статья 11.1 «Обмен информацией в форме электронных документов при осуществлении полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления», пункт 1 толкует нам о том, что «органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в пределах своих полномочий обязаны

¹ Федеральным законом от 30.12.2020 № 530-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"».

предоставлять по выбору граждан (физических лиц) и организаций информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулируемыми правоотношения в установленной сфере деятельности»¹.

В статье 14 «Государственные информационные системы» в пункте 9 говорится о том, что государственные органы обязаны гарантировать достоверность и актуальность информации, которая содержится в информационной системе и обеспечивать ее защиту.

Главным законом, регламентирующим деятельность по обращениям граждан в государственные органы и органы местного самоуправления является **Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**² (далее – ФЗ № 59) [4].

В статье 2 устанавливается право граждан на обращение: «Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам»³.

В статье 4 приводятся основные термины и определения, такие как обращение гражданина, предложение, заявление, жалоба, должностное лицо.

¹ Федеральным законом от 30.12.2020 № 530-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"».

² Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018).

³ Там же

В *статье 5* указаны права граждан при обращении, так в *пункте 1* говорится, что гражданин имеет право «представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме».

В *статье 7 пункте 3* представлены требования к письменному обращению гражданина в форме электронного документа: «Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме»¹.

В *статье 10 пункте 4* прописано, что «ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть

¹ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018).

размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"¹.

В статье 11 в пункте 5.1 установлено, что на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте соответствующего государственного органа. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

Однако одной из главных проблем, является то, что ФЗ № 59 не содержит детального регулирования вопроса, связанного с рассмотрением электронных обращений граждан и оставляет без внимания регламентацию работы интернет-приемных.

Федеральный закон «Об электронной подписи»² рассматривает отношения в сфере использования электронных подписей при «совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций...» [5].

В статье 6 установлено, что «информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, и может применяться в любых правоотношениях в соответствии с законодательством Российской Федерации, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено

¹ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018).

² Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. Федерального закона от 24.02.2021 № 20-ФЗ).

требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе»¹.

Федеральный закон «О персональных данных»² направлен на отношения, возникающие при обработке персональных данных, которые осуществляются федеральными органами государственной власти всех уровней, в том числе с использованием средств автоматизации и информационно-телекоммуникационных сетей [6].

В *статье 9 пункте 4* перечисляются сведения, которые должны содержаться в согласии на обработку персональных данных. Кроме того, уточняется, что «равнозначным содержащему собственноручную подпись субъекта персональных данных согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписанного в соответствии с федеральным законом электронной подписью».

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³ регулирует вопросы, появляющиеся в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и другими органами местного самоуправления [7].

В *статье 2* можно найти определения следующим терминам, которые, так или иначе, связаны с электронными коммуникациями: государственная услуга, муниципальная услуга, административный регламент, заявитель,

¹ Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. Федерального закона от 24.02.2021 № 20-ФЗ).

² Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 30.12.2020).

³ Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010. № 210-ФЗ (ред. от 30.12.2020).

портал государственных и муниципальных услуг, межведомственное информационное взаимодействие, межведомственный запрос.

В *статье 10* определены требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В *статье 19 пункте 1* говорится о том, что предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, «осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру».

В *статье 21* Федерального закона рассматриваются порталы государственных и муниципальных услуг. Так, в *пункте 1* речь идет о том, что «единый портал государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг, в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах»¹.

Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»² направлен на отношения, связанные с обеспечением доступа пользователей к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [8].

В *статье 1* установлены следующие понятия: информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления,

¹ Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010. № 210-ФЗ (ред. от 30.12.2020).

² Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 30.04.2021).

пользователь информацией, запрос, официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления.

В *статье 8* рассматриваются права пользователей на получение достоверной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в *пункте 3* уточняется, что пользователь может «не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, доступ к которой не ограничен».

В *статье 10* в *пункте 1* сообщается о том, что «государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть "Интернет", в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети "Интернет", указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района. Информация о деятельности органов местного самоуправления внутригородских районов может размещаться на официальном сайте городского округа с внутригородским делением»¹.

В *статье 13* *пункте 1* уточняется информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, которая должна быть размещена в сети Интернет, а именно в *подпункте 9*, говорится, что на сайте должны быть размещена информация «о работе

¹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 30.04.2021).

государственного органа, органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления. В том числе должна быть размещена информация о порядке и времени приема граждан, физических и юридических лиц, установлен порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих сферу этой деятельности; фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений, номер телефона, по которому можно получить справочную информацию; обзоры обращений лиц, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах»¹.

Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»² целенаправлен на обеспечение использования государственного языка Российской Федерации на всей территории Российской Федерации [9].

В *статье 3 подпункте 1* прописана обязанность госслужащих вести всю устную и письменную коммуникацию органов государственной власти на территории Российской Федерации, а также оформлять реквизиты «наименование организации – автора документа», «наименование структурного подразделения - автора документа» в документах на бумажных и электронных носителях на образцовом государственном языке.

В *статье 3 пункте 1 подпункте 6* говорится о том, что госслужащие обязаны вести работу с обращениями граждан и организовывать личный прием граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, общественных объединений на образцовом государственном языке.

¹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 30.04.2021).

² Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 30.04.2021).

Указ Президента РФ «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»¹ устанавливает, что Администрация Президента Российской Федерации должна обеспечить мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан, а также произвести анализ мер, принятых по обращениям [10].

В Указе Президента Российской Федерации сказано о том, что органы власти всех уровней, а также организации должны «размещать на страницах своих официальных сайтов, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа ... сведения о котором включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных; ежемесячно представлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям».²

Правила внутренней организации работы органов исполнительной власти, вопросы взаимодействия граждан и чиновников отражаются в административных регламентах, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации.

Постановление Правительства РФ "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов

¹ Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

² Там же.

административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг")¹ устанавливает порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и определяет требования к административным регламентам [11].

В «Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» в *главе 2 пункте 13* прописано, что «справочная информация не приводится в тексте регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа, предоставляющего государственную услугу, в сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), о чем указывается в тексте регламента. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федерального реестра и на соответствующем официальном сайте в сети "Интернет"»².

Постановление Правительства РФ «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной

¹ Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг".

² Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг".

власти»¹ принято 28.07.2005 года с последней редакцией от 01.02.2020. Согласно *главе 12 пункта 9* в органах государственной власти должно применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. Адрес электронной почты автора и электронная подпись являются дополнительной информацией. Кроме этого прописано, что «в случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением» [12].

В *главе 14 пункте 1* закреплено, что органы исполнительной обязаны создавать официальные сайты в сети Интернет, если территориальный орган власти не имеет возможности создать сайт, то информация о деятельности этого органа размещается на сайте федерального органа власти.

Постановление Правительства РФ «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»² устанавливает единые правила деятельности федеральных органов исполнительной власти в сфере реализации своих полномочий. В *подпункте 1.7* сказано, о том, что в регламенты федерального органа исполнительной должен быть включен раздел, который определяет порядок работы с обращениями граждан и организаций [13].

В *подпунктах 11.5 и 11.6* затронуты вопросы организации работы с обращениями граждан. В *подпункте 11.5* уделяется внимание электронному способу взаимодействия между органами власти, сказано, что «направление

¹ Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

² Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти».

обращений в другой федеральный орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документов на бумажном носителе»¹.

Важным шагом к развитию двусторонней коммуникации между органами власти и населением стало **Постановление Правительства РФ «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»**². Данное постановлением Правительство утвердило Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Функций)», на основании которого в настоящее время действует Портал государственных услуг Российской Федерации. Такого рода ресурс позволяет физическим и юридическим лицам получать актуальную информацию о государственных и муниципальных услугах, а также о государственных функциях по контролю и надзору. Создание и функционирование веб-платформы заложило основу электронного взаимодействия между структурами государственной власти и населением [14].

Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"»³ содержит паспорта государственных программ, цели и задачи, определяет участников программы, устанавливает этапы и сроки, а также ожидаемые результаты от реализации. В соответствии с программой

¹ Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти».

² Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

³ Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"» (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.12.2020).

«Информационное общество» должны быть реализованы функции по повышению качества жизни и работы граждан, улучшение доступности и качества государственных услуг, повышение степени информированности и цифровой грамотности, развитие экономического потенциала страны с использованием современных информационных, телекоммуникационных и цифровых технологий [15].

Приказом Минэкономразвития России «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти»¹ были введены требования к технологическим, программным средствам, а также к информации, которая должна быть размещена на официальном сайте федерального органа исполнительной власти [18]. В *пункте 3* сказано, что «нормативные правовые и иные акты, проекты актов, судебные акты, доклады, отчеты, договоры, обзоры, прогнозы, протоколы, заключения, статистическая информация, образцы форм и иных документов дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на официальном сайте в виде файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра ("документ в электронной форме")»².

Приказ Росархива «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления» устанавливает общие правила к ведению делопроизводства.³ Данные

¹ Приказ Минэкономразвития России от 16.11.2009 № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти (ред. от 29.11.2016).

² Там же.

³ Приказ Росархива от 22.05.2019 № 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 № 57023).

требования распространяется на федеральные органы государственной власти всех уровней [16]. Согласно *главе 2 пункта 4* «документы государственного органа, органа местного самоуправления могут создаваться и храниться исключительно в форме электронных документов вне зависимости от сроков их хранения, если хранение их в форме электронных документов предусмотрено законодательными актами Российской Федерации или нормативными правовыми актами уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сфере архивного дела и делопроизводства»¹.

В *пункте 7* прописано, что состав реквизитов документов, правила их оформления, требования к созданию документов устанавливаются инструкцией по делопроизводству государственного органа, органа местного самоуправления в соответствии с положениями ГОСТ Р 7.0.97-2016.

В *главе 3 пункте 16* прописано, что «электронные документы, поступившие от других организаций и граждан по электронной почте, посредством СЭД, МЭДО, через сайт государственного органа, органа местного самоуправления в сети "Интернет", Портал государственных услуг принимаются Службой делопроизводства или иным структурным подразделением, в обязанности которого входит организация работы с обращениями и запросами граждан и организаций о предоставлении информации о деятельности государственного органа, органа местного самоуправления, о предоставлении государственных (муниципальных) услуг»².

В *главе 3 пункте 45* упоминается, что «ответы на обращения граждан, организаций направляются заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

¹ Приказ Росархива от 22.05.2019 № 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 № 57023).

² Там же.

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме»¹.

В главе 7 пунктах 13 и 14 устанавливаются требования к процедуре работы с электронными документами, отобранные в архив государственного органа или органа местного самоуправления.

Вопросы электронных коммуникаций должны отражаться и в инструкциях органов государственной власти, поэтому при их разработке следует обратиться к методическим рекомендациям.

При разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах и органах местного самоуправления необходимо обратить внимание на **Приказ Росархива «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления»**². В методических рекомендациях содержится порядок разработки инструкций, структура и содержание разделов. В приложениях к данным рекомендациям содержится таблица с типовыми сроками исполнения документов в государственном органе, органе местного самоуправления с ссылкой на федеральный закон или нормативный правовой акт. Вместе с тем стоит обратить внимание на список терминов и определений с указанием источника, образцы бланков документов, правила оформления реквизитов документов, порядок подготовки и оформления проектов законодательных актов РФ [17].

Для того, чтобы грамотно оформить ответы на обращения граждан, необходимо пользоваться **ГОСТом Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации,**

¹ Приказ Росархива от 22.05.2019 № 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 № 57023).

² Приказ Росархива от 24.12.2020 № 199 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления».

библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»¹. ГОСТ устанавливает требования к оформлению реквизитов и бланков документов, в том числе и с использованием информационных технологий. Кроме того, ГОСТ распространяется на документы не только на бумажных, но и на электронных носителях [34].

ГОСТ Р 7.0.8-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»² является терминологическим стандартом и используется в области делопроизводства и архивного дела. В данном ГОСТе мы можем найти определения таким терминам как электронный документ, электронная копия документа, электронный документооборот, электронная подпись, электронное дело [35].

В Сборнике методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации

¹ ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

² ГОСТ Р 7.0.8-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст).

по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций¹ можно найти требования к электронным обращениям граждан для всех государственных органов и организаций, а также унифицированную форму страниц разделов официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет» для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа [33].

Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления² разработаны для обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов граждан [31].

В *главе 2 пункте 1* перечисляются сведения, которые должны быть внесены при регистрации в электронную карточку. Таким образом, в методических рекомендациях отражены данные, которые вносятся в учетную карточку и непосредственно касаются электронных обращений. К таким сведениям относятся: форма поступления (в письменной форме, в форме

¹Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

² Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

электронного документа, в устной форме); канал поступления (почта, сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации); количество листов либо формат и объем электронного файла; наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла).

Методические рекомендации по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Отправить письмо» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет»¹ [32] направлены на обеспечение и создание единой информационной и методологической системы в реализации прав граждан на получение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, а также принятых по ним мер, поступивших в государственные органы в форме электронного документа, запросов и электронных сообщений.

В *главе 1 пункте 4* сказано, что в «Личных кабинетах» на сайтах государственных органов, в разделе «Отправить письмо», гражданин может посмотреть этапы и результаты рассмотрения своего обращения.

В *главе 2* приводятся требования к информации, которая должна быть размещена на страницах официальных сайтах государственных органов в «Личных кабинетах».

Таким образом, проанализировав российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций, можно сделать

¹ Методические рекомендации по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Отправить письмо» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет».

вывод, что в последнее время работе с электронными обращениями придается особое значения, вносятся изменения в федеральные законы, разрабатываются методические рекомендации. Но при этом до сих пор главный закон в сфере обращений граждан не содержит детального регулирования вопроса, связанного с рассмотрением электронных обращений граждан и оставляет без внимания регламентацию работы виртуальных интернет-приемных на сайтах органов власти. Такие же пробелы можно обнаружить и в региональных актах, что и будет исследовано в следующей главе.

2 Отражение вопросов работы с электронными обращениями граждан в региональных актах

Организация работы с обращениями граждан, поступающих по электронным каналам должна отражаться не только в федеральных законодательных нормативных актах, но и в локальных актах субъектов Российской Федерации.

2.1 Анализ нормативных актов по работе с электронными обращениями граждан в Пензенском регионе

В Пензенской области в 2012 году был принят Закон «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»¹. Закон содержит 6 статей, в которых освещаются вопросы информирования граждан и организаций о возможности подачи обращений в органы и учреждения, сроки рассмотрения обращения, организация личного приема и дополнительные гарантии и права на обращения [19]. Однако об электронных обращениях речи не ведется.

В *статье 2* «Информирование граждан и организаций о возможности подачи обращений в органы и учреждения» сказано, что «органы и учреждения доводят до сведения граждан и организаций почтовые адреса, номера телефонов, телефаксов, официальные электронные адреса (сайты) для направления обращений по информационным системам общего пользования»².

¹ Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

² Там же.

Тем не менее, данный закон устарел и в нем нельзя найти актуальную информацию по организации работы виртуальных интернет-приемных.

Обратимся к **регламенту Правительства Пензенской области**¹ [23]. Регламент утвержден 11 лет назад, в нем устанавливаются основные правила организации деятельности Правительства Пензенской области по реализации его полномочий, в том числе порядок работы с обращениями граждан. Работе с обращениями граждан посвящен *12 раздел* «Порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц». Четкого представления о правилах работы с обращениями граждан, поступающими по электронным каналам, в том числе и через электронные приемные регламент не дает.

Обращения, направленные непосредственно в Правительство Пензенской области, поступают в Управление по работе с обращениями граждан и организаций по уже традиционным каналам [39]:

- в ходе личного приема председателя Правительства;
- Почтой России;
- с помощью «Виртуальной приемной» на сайте Правительства;
- через Справочный сетевой телефонный узел: (8412) 59-51-24;
- в ходе прямых линий Губернатора.

Проанализировав данные краткого статистического обзора обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в Правительство Пензенской области за 9 месяцев 2020 года можно отметить, что электронные обращения занимает значительную долю в общем потоке обращений. Согласно таблице 1 в Правительство Пензенской области за 9 месяцев 2020 года поступило 13149 обращений, из них в электронном виде - 4855 обращений. Если сравнивать с 2019 годом, то в 2020 году количество обращений в электронном виде увеличилось на 798 обращений.

¹ Постановление Правительства Пензенской области от 31.12.2010 № 912-пп «О регламенте Правительства Пензенской области».

Из этого следует, что доля обращений, поступающих по электронным каналам, с каждым годом растет и требует комплексного подхода к организации работы с электронными обращениями граждан.

Таблица 1 - Анализ соотношения видов обращений граждан

Вид обращений	2020 г. 1 квартал	2020 г. 2 квартал	2020 г. 3 квартал	9 месяцев 2020 г	9 месяцев 2019 г	Динамика
Письменные	1305	1674	2178	5157	3770	увеличение на 1387 обращения
Устные (личный прием)	189	10	576	775	1014	снижение на 239 обращение
В электронном виде	1205	2148	1502	4855	4057	увеличение на 798 обращений
Устные по телефону	662	843	857	2362	3466	снижение на 1104 обращения
Всего	3361	4675	5113	13149	12277	увеличение на 872 обращений

Таким образом, нормативная законодательная база в Правительстве Пензенской области устарела и не обеспечивает всестороннего и комплексного подхода к организации работы с электронными обращениями граждан.

На официальном сайте администрации города Пензы (в разделе интернет-приемная) расположена гиперссылка на **Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы**¹ [24].

Данный регламент состоит из 9 глав:

1. Общие положения.
2. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.

¹ Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы, утвержденный постановлением администрации г. Пензы от 14.11.2013 № 1340.

5. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан.
6. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан.
7. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.
8. Анализ работы с обращениями граждан.
9. Формирование и хранение дел.

Проанализировав весь регламент работы по рассмотрению обращений граждан, утвержденный постановлением администрации г. Пензы в.2013 году, можно отметить, что работе с электронными обращениями уделяется так же небольшое внимание. Им посвящен *один подпункт*:

«5.1 Обращения граждан, поступившие главе администрации города, первым заместителям и заместителям главы администрации города в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт администрации г. Пензы в форме электронного документа принимаются и оформляются приемной граждан.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан и настоящим Регламентом»¹.

В ходе проведенного поиска и анализа документов в районных администрациях г. Пензы, выяснилось, что почти во всех администрациях в свободном доступе на сайтах размещены инструкции и порядки по работе с обращениями граждан.

В администрации Железнодорожного района используется вышеупомянутый **Регламент работы по рассмотрению обращений граждан города Пензы**. Ссылка на него размещена на сайте районной администрации [24].

¹ Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы, утвержденный постановлением администрации г. Пензы от 14.11.2013 № 1340.

В администрации Ленинского района города Пензы утверждена **Инструкция об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района города Пензы**¹ [28]. Инструкция содержит 11 разделов:

1. Общие положения.
2. Прием и регистрация обращений.
3. Особенности приема обращений.
4. Рассмотрение обращений.
5. Прекращение переписки.
6. Личный прием.
7. Рассмотрение обращений, не содержащих фамилии заявителя, направившего обращение, и адреса, по которому должен быть направлен ответ.
8. Перенаправление обращений.
9. Продление срока рассмотрения обращений.
10. Дополнительные гарантии права на обращения.
11. Контроль и ответственность.

В ходе проведенного анализа, несмотря на то, что инструкция об организации работы с обращениями разработана и утверждена в 2018 году, электронный канал подачи обращений предусмотрен, но нет ни слова об особенностях работы с электронными обращениями.

«В администрации Ленинского района города Пензы работа по рассмотрению устных обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц, в том числе в форме электронного документа проводится в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»².

¹ Инструкция об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района г. Пензы, утвержденная приказом администрации Ленинского района г. Пензы от 23.03.2018 № 100.

² Инструкция об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района г. Пензы, утвержденная приказом администрации Ленинского района г. Пензы от 23.03.2018 № 100.

В *главе 4 «Рассмотрение обращений»* дается ссылка на *статью 11 ФЗ № 59*, и упоминается о том, что при поступлении обращения, ответ на который размещен на интернет-странице администрации, заявителю в установленный срок сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ.

В Октябрьском районе документ назван **Порядком рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района города Пензы¹**, утвержденный в 2018 году. Порядок состоит из 18 пунктов [29].

Работе с электронными обращениями посвящено только два небольших подпункта. В *подпункте 6.1* сказано, о том, что электронные обращения так же как традиционные классифицируются на заявления, жалобы и предложения. *Подпункт 6.2* устанавливает требования к содержанию электронного обращения: «В обращении, поступившее в форме *электронного документа*, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Требования к письменным обращениям граждан, обращениям, направленным в форме *электронного документа*, устанавливаются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»².

Сравнительно новым нормативным документом является **Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района города Пензы³**, утвержденный в апреле 2020 года [30]. Порядок состоит из 11 разделов:

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района г. Пензы, утвержденный приказом главы администрации Октябрьского района г. Пензы от 25.07.2018 № 289.

² Там же.

³ Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района г. Пензы, утвержденный приказом главы администрации Первомайского района г. Пензы от 13.04.2020 № 77-р.

1. Общие положения.
2. Сроки рассмотрения обращений граждан.
3. Перечень необходимых для рассмотрения обращений документов, требуемых от граждан.
4. Результат рассмотрения обращений граждан.
5. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан.
6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
7. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.
8. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан.
9. Предоставление ответов на обращения граждан.
10. Формирование и хранение дел.
11. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.

В порядке предусмотрен прием обращений по электронной почте и посредством сети Интернет на официальном сайте Администрации города Пензы.

В *главе 7* прописано, что «обращения граждан, поступившие главе администрации Первомайского района, заместителям главы администрации Первомайского района на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на электронный адрес (arg-penza@mail.ru), на официальный сайт Администрации города Пензы в (<http://www.penza-gorod.ru>) в форме электронного документа, принимаются и оформляются специалистом по работе с обращениями граждан»¹.

В *главе 9* сказано: «На обращения граждан, поступившие в администрацию Первомайского района города Пензы в форме электронного

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района г. Пензы, утвержденный приказом главы администрации Первомайского района г. Пензы от 13.04.2020 № 77-р.

документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае если не указан электронный адрес, то ответ направляется по почтовому адресу. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «администрация Первомайского района города Пензы» (<http://www.penza-gorod.ru>)¹.

Но это абзац тоже устарел, так как Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ **"О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"** установлено, что «ответ на электронное обращение направляется только по адресу электронной почты. Гражданин может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы только в электронной форме»².

Рассмотрев нормативные акты районных администраций города Пензы, можно сделать обобщенный вывод. Большинство регламентов и инструкций устарели и требует пересмотра и актуализации, так как не отвечают современным требованиям развития цифровых технологий. Работе с электронными обращениями граждан во всех нормативных актах придается небольшое значение.

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района г. Пензы, утвержденный приказом главы администрации Первомайского района г. Пензы от 13.04.2020 № 77-р.

² Федеральный закон от 27.11.2017 № 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2 Анализ нормативных актов по работе с электронными обращениями граждан в субъектах Российской Федерации

Для того чтобы посмотреть каким образом организована работа с электронными обращениями граждан в других регионах Российской Федерации необходимо проанализировать инструкции и регламенты органов исполнительной власти этих областей.

В результате проведенного поиска нормативных документов в других субъектах Российской Федерации были найдены инструкции по работе с обращениями граждан. Среди нормативных актов других областей, в которых отражена организация работы с электронными обращениями, можно выделить следующие субъекты: Ульяновская, Ярославская, Свердловская область, Краснодарский край.

В Правительстве Ульяновской области применяется **Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области**¹ [21]. Инструкция содержит 11 разделов:

1. Общие положения.
2. Прием и регистрация обращений.
3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений.
4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

¹ Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утвержденная постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 №195-П.

5. Организация личного приема должностного лица Правительства. Проведение личного приема сотрудниками Департамента. Организация выездных личных приемов.

6. Прием обращений в устной форме по телефонам Единой телефонной справочной службы Правительства.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Правительстве и ответственность должностных лиц Правительства за нарушение порядка рассмотрения обращений.

10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Губернатора и Правительства.

11. Порядок взаимодействия Правительства и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

В *подпункте 1.2* приведены термины, которые используются в Инструкции. Среди них можно выделить те, которые касаются электронного взаимодействия: обращение в форме электронного документа, письменный ответ на обращение, официальный сайт, АС «Обращения граждан», система межведомственного электронного документооборота (МЭДО), комплекс программ VipNet, «Личный кабинет».

В *подпункте 2.1* указано, какими способами может поступать обращение в Правительство Ульяновской области.

В *подпункте 2.5* сказано, что «Обращения в форме электронного документа направляются Губернатору и в Правительство путем заполнения формы в разделе "Отправить обращение в форме электронного документа

Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области" официального сайта и (или) через личный кабинет.

После авторизации заявителя в личном кабинете ему предоставляется доступ к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного через личный кабинет обращения.

Обращения в форме электронного документа, направленные Губернатору и в Правительство без заполнения формы в разделе "Отправить обращение в форме электронного документа Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области" официального сайта и (или) минуя личный кабинет, к рассмотрению не принимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путем заполнения формы в разделе "Отправить обращение в форме электронного документа Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области" официального сайта и (или) через личный кабинет»¹.

В *подпункте 2.6* говорится о том, что обращение в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее пометку «Лично» рассматривается на общих основаниях.

В *подпунктах 2.7 – 2.15* прописаны этапы обработки и регистрации обращений, в том числе в форме электронного документа в АС «Обращение граждан».

В *подпункте 10.7* сказано о том, что «Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности Губернатора и Правительства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети "Интернет". В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой

¹ Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утвержденная постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 №195-П.

информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация»¹.

Таким образом, проанализировав Инструкцию Правительства Ульяновской области можно отметить, что организации работы с электронными обращениями уделяется гораздо большее значение, чем в Пензенской области.

В Администрации города Ульяновска действует **Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска**² [27]. Инструкция состоит из 11 разделов:

1. Общие положения.
2. Прием и регистрация обращений.
3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений.
4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.
5. Организация личного приема должностного лица администрации. Проведение личного приема сотрудниками Управления. Организация выездных личных приемов.
6. Прием обращений в устной форме посредством многоканальной телефонной линии.
7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

¹ Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утвержденная постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 №195-П.

² Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска, утвержденная распоряжением администрации города Ульяновска от 13.06.2013 №266-р.

8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в администрации и ответственность должностных лиц администрации за нарушение порядка рассмотрения обращений.

10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Главы администрации и администрации города Ульяновска.

11. Порядок взаимодействия Правительства и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

Инструкция администрации города Ульяновска разработана на основании Инструкции Правительства Ульяновской области, поэтому многие разделы схожи по своей структуре и описанию.

Среди терминов, используемых в Инструкции и заключающиеся электронные коммуникации можно выделить: обращение в форме электронного документа, письменный ответ на обращение, официальный сайт, СЭД «Мотив», комплекс программ VipNet.

В *подпункте 2.5* прописано, что «Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт в раздел "Интернет-приемная" или по электронной почте администрации (meria@mv.ru), принимаются сотрудником Управления»¹.

В *подпунктах 2.6 – 2.14* рассматриваются этапы обработки, регистрации и занесения в электронную регистрационную карточку обращения, посредством системы электронного документооборота.

Исходя из анализа локального нормативного акта, следует, что в администрации города Ульяновска также применяется инструкция, в которой

¹ Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска, утвержденная распоряжением администрации города Ульяновска от 13.06.2013 №266-р.

отражены основные моменты организации работы по обращениям граждан, в том числе и с электронными.

Проанализируем **Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области**¹ [20]. Порядок состоит из 4 глав:

I. Общие положения.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений.

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

2. Требования к местам приема заявителей.

3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами правительства области.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений.

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

2. Результат рассмотрения обращения.

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

4. Прием и регистрация обращений.

5. Направление обращений в орган или должностному лицу правительства области, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль.

7. Направление ответа или уведомления о переадресации обращения.

8. Оформление и хранение текущего архива обращений.

9. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам правительства области.

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области, утвержденный указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11.

10. Проведение личного приема граждан должностными лицами правительства области.

11. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

12. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема.

IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений.

В общих положениях приведены термины, используемые в порядке. Среди них можно выделить следующие: обращение заявителя (далее - обращение) электронный документ, электронная подпись, регистрационная карточка обращения (далее - РКО).

В главе 2, в 1 разделе, в подпункте 1.1 уточняется какими способами может быть направлено обращение в Правительство Ярославской области. Предусмотрено направление обращения по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота и посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области.

Граждане могут получить справочную информацию на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В главе 3, в 4 разделе, в подпункте 4.2 сказано, что «Запросы, поступившие в Правительство области через портал органов государственной власти Ярославской области, а также по системе МЭДО, распечатываются два раза в день сотрудником отдела по работе с обращениями с проставлением на запросах штампа с регистрационным номером и датой регистрации и передаются сотрудникам отдела по работе с обращениями для последующего заполнения РКЗ в ЕСЭД. После

регистрации запроса и внесения данных в РКЗ текст запроса на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД»¹.

В *подпункте 4.3* прописан порядок направления ответа гражданам на обращение «...После согласования с начальником отдела по работе с обращениями проект указанного ответа (в бумажном виде и в виде электронного документа) вместе с обращением направляется начальнику организационно-контрольного управления или лицу, его замещающему, для подписания. В случае отсутствия замечаний начальник организационно-контрольного управления или лицо, его замещающее, подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. Подписанный ответ направляется в отдел служебной корреспонденции для отправки заявителю.

В случае поступления обращения в форме электронного документа ответ заявителю после его подписания начальником организационно-контрольного управления или лицом, его замещающим, направляется в виде электронного документа с официального адреса электронной почты Правительства области»².

В *главе 3, в 7 разделе, в подпункте 7.1* сказано, о том, что ответ на обращение оформляется на бланке Правительства области или структурных подразделений Правительства области не зависимо от формы документа.

В *подпункте 7.2* прописано, что ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется на официальном бланке в бумажном виде, подписывается должностным лицом Правительства области затем сканируется и направляется заявителю посредством электронной почты с официального адреса Правительства области на указанный заявителем адрес электронной почты.

В *3 разделе, в 8 главе* рассматривается вопрос организации текущего хранения обращения. В *подпункте 8.2* говорится, что «Сотрудник отдела по работе с обращениями, зарегистрировавший соответствующее обращение,

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области, утвержденный указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11.

² Там же.

проверяет в ЕСЭД материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ в формате PDF) и завершает оформление дела в ЕСЭД и на бумажном носителе. ... Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет»¹.

Таким образом, в Порядке рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области детально рассмотрен процесс организации работы с обращениями граждан. Уделяется внимания электронным обращениям, способам подачи, регистрации, рассмотрения и хранения обращений.

В Правительстве Свердловской области при работе с обращениями граждан используется **Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области**² [22]. Положение содержит 6 глав:

1. Общие положения.
2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Порядок проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями граждан.
5. Оформление архивного дела по обращению, его хранение.
6. Ответственность должностных лиц управления делами при рассмотрении обращений граждан.

В *пункте 4* Общих положений приведены термины, которые используются в документе. Среди них можно выделить следующие:

¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области, утвержденный указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11.

² Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99.

обращения граждан (далее - обращения), система "Обращения граждан" (далее - СОГ), электронная копия документа (обращения).

В *главе 2* указаны способы подачи обращений. Прописано, что обращение может быть направлено «С использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему "Электронная приемная") на официальном сайте Управления делами в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://upravdel.midural.ru>) (далее - официальный сайт Управления делами)»¹.

В *пункте 15* сказано, что «Обращения граждан, поступившие в Управление делами в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением»².

В *главе 3 пункте 29* уточняется информация, которая должна содержаться в электронном обращении.

В *пункте 42* прописано, что «В случае поступления в Управление делами обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления делами, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Управления делами, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается»³.

¹ Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99.

² Там же

³ Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99.

В *пункте 52* сказано, что регистрация обращений, а также вся переписка по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется с использованием системы «Обращение граждан».

Таким образом, в целом работе с электронными обращениями в Правительстве Свердловской области уделяется серьезное внимание.

Рассмотрим **Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга¹** [26]. Документ состоит из 6 разделов:

Раздел 1. Общие положения.

Раздел 2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Раздел 3. Рассмотрение обращений.

Глава 1. Обязательность принятия обращений к рассмотрению. Сроки рассмотрения обращений. Основания для оставления обращения без ответа и прекращения его рассмотрения.

Глава 2. Предварительное рассмотрение обращений.

Глава 3. Рассмотрение обращений должностным лицом администрации либо уполномоченным лицом.

Глава 4. Проведение личного приема заявителей в администрации.

Глава 5. Рассмотрение обращений исполнителями. Требования к письменному ответу.

Раздел 4. Регистрация исходящих документов, касающихся рассмотрения обращений, направление ответов на обращения.

Раздел 5. Формирование и хранение архивных дел по обращениям.

Глава 6. Формирование и хранение архивных дел по обращениям граждан в отделе по работе с обращениями граждан, отделе регистрации документов.

¹ Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, утвержденное постановлением администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822.

Глава 7. Формирование и хранение архивных дел по обращениям в органах администрации.

Глава 8. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений.

Раздел 6. Контроль за рассмотрением обращений.

Глава 9. Осуществление контроля за рассмотрением обращений.

Глава 10. Дополнительный контроль.

В 1 разделе, в подпункте 8 прописано, что информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы Администрации размещается на официальном сайте города Екатеринбург, а также на официальных сайтах территориальных и отраслевых органов Администрации.

В пункте 9 приводится Интернет-адрес Администрации для направления обращений: екатеринбург.рф (раздел "Электронная приемная"), адрес электронной почты: glava@ekadm.ru.

Во 2 разделе, пункте 14 сказано, что «Для приема обращений, направленных через официальный сайт Администрации в электронной форме, применяется специализированное программное обеспечение (раздел «Электронная приемная» на официальном сайте Администрации). При формировании обращения с использованием указанного программного обеспечения заявитель должен заполнить необходимые для заполнения поля: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, содержание обращения. Заявитель может приложить к обращению дополнительные документы и фотографии объемом не более 7 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, jpg, png, gif, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf» ¹.

¹Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, утвержденное постановлением администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822.

В разделе 4, пункте 88 прописано, что «Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях»¹.

В разделе 5, главе 6, пункте 92 сказано, что «Обращения (подлинники или копии, а также распечатанные на бумажных носителях обращения, поступившие в Администрацию в виде электронных документов), контрольные экземпляры ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему заявителей в Администрации формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела подлежат хранению в течение пяти лет в отделе по работе с обращениями граждан, отделе регистрации документов»².

Таким образом, проанализировав Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, необходимо сделать вывод о том, что электронным обращениям уделяется особое внимание. В нормативном документе указан интернет-адрес для направления обращений, прописаны допустимые форматы файлов для прикрепления, а также рассмотрена организация хранения электронных обращений.

Обратимся к **Порядку работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края**³ [25]. Документ состоит из 6 разделов:

1. Общие положения.
2. Порядок работы с письменными обращениями.

¹ Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, утвержденное постановлением администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822.

² Там же.

³ Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края, утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21.10.2016 №820.

- 2.1 Общие требования к оформлению обращений.
- 2.2 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.
- 2.3 Регистрация обращений.
- 2.4 Сроки рассмотрения обращений граждан.
- 2.5 Направление обращений на рассмотрение.
- 2.6 Рассмотрение обращений.
- 2.7 Ответы на обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями.

3.1 Организация личного приема в администрации Краснодарского края.

3.2 Организация личных приемов граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его первым заместителем и заместителями.

3.3 Организация и проведение приемов граждан должностными лицами администрации Краснодарского края по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи). Организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае.

4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

Данный порядок применяется в органах государственной власти Краснодарского края и администрации Краснодара.

В разделе 2, главе 2.1, пункте 2.1.2 прописаны интернет-адреса для направлений обращений граждан, сказано, что формы «для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации Краснодарского края (<http://admkrain.krasnodar.ru>) в сети "Интернет"»¹.

В разделе 2, главе 2.2, пункте 2.2.8 сказано, что для приема интернет-обращений направляемых через официальный сайт администрации Краснодарского края и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется специальное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов. «Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота "Обращения граждан" (далее - СЭД «Обращения граждан»))»².

В главе 2.3, пункте 2.3.2-2.3.3 прописан порядок регистрации электронных обращений. Сказано, что электронные обращения регистрируются в течение 3 дней в СЭД «Обращение граждан». «Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных»³.

В пункте 2.3.5 указаны сведения, которые вносятся в электронную карточку СЭД «Обращение граждан». Отмечается, что «если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес

¹ Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края, утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21.10.2016 №820.

² Там же.

³ Там же.

заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса"»¹.

В *главе 2.5, пункте 2.5.17* говорится о том, что «Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками управления с использованием технических возможностей СЭД «Общения граждан». Реестры отправленных уведомлений хранятся в управлении»².

В *главе 2.7, пункте 2.7.6* сказано, что «Ответ на обращение, поступившее в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме»³.

Кроме того, в *пункте 2.7.7* отмечается, что если гражданин в обращение не указал свою фамилию, то ответ не дается.

В *разделе 6, пункте 6.1* прописано как осуществляется информирование граждан. «Должностные лица управления осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети "Интернет", адресе электронной почты управления; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем...»⁴.

¹ Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края, утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21.10.2016 №820.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Порядок работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края, утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21.10.2016 №820.

Таким образом, можно сказать, что в органах власти Краснодарского края работа с электронными обращениями соответствует развитию информационных технологий.

На основании анализа вышеизложенных нормативных актов в субъектах Российской Федерации, можно сделать вывод о том, что работе с электронными обращениями уделяется отдельное внимание. Необходимо подчеркнуть некоторые моменты и перенять опыт других регионов, а также внести изменения в локальные акты по работе с обращениями граждан в Пензенской области.

3 Анализ сайтов органов власти

Развитие информационных технологий в деятельности государственных органов власти направлено на создание единой информационно-коммуникационной среды, что предоставляет возможность гражданам обращаться в органы власти через официальные сайты в сети Интернет.

На сегодняшний день официальные сайты органов власти выступают в роли важного источника информации о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления

Состав и структура информации размещенной на официальном сайте органа власти регулируются *статьей 13* Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹, *главой 14* Постановления Правительства РФ «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»², Приказом Минэкономразвития России «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти»³.

В соответствии с нормативными правовыми актами, необходимо отметить, что информация на веб-сайтах должна размещаться в доступной, наглядной и понятной форме. В связи с этим должны гарантироваться

¹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 08.12.2020).

² Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

³ Приказ Минэкономразвития России от 16.11.2009 № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 29.11.2016).

актуальность, полнота, открытость, достоверность информации, простота и понятность ее восприятия. Для удобства навигации сайт должен содержать: карту, включающую поиск нужной информации, версию для слабовидящих, другие сервисы для удобного взаимодействия пользователя с сайтом. Вход на сайт должен быть доступен всем пользователям в любое время суток бесплатно и без ограничений. Информация может размещаться на официальном сайте в виде текста, в табличной форме или в виде электронных копий документов, а также может содержать схемы, графики, фотографии, видео, презентации и пояснения.

3.1 Анализ сайтов органов власти в Пензенском регионе

По информации, размещенной на официальном сайте органа власти можно говорить о степени открытости данных и о возможности доступа граждан к этим сведениям.

Рассмотрим сайт Правительства Пензенской области (Рисунок 1).

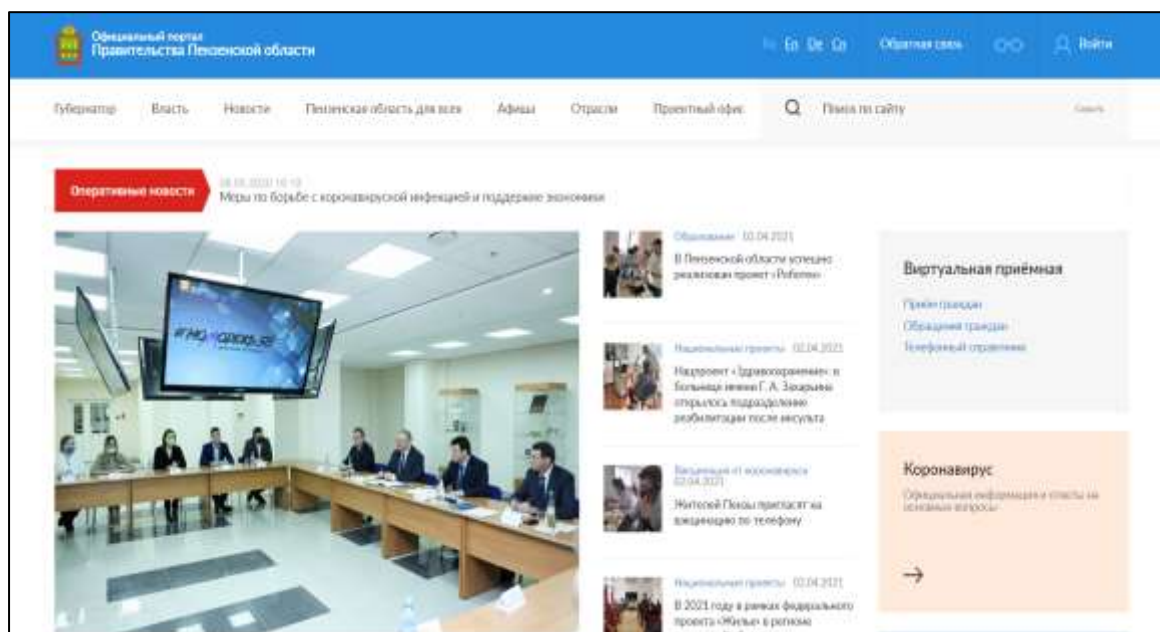


Рисунок 1 - Страница официального портала Правительства Пензенской области

В левом верхнем углу расположен герб Пензенской области и наименование государственного органа [41].

На главной странице официального сайта Правительства Пензенской области в верхней части располагаются следующие вкладки: Губернатор, Власть, Новости, Пензенская область для всех, Афиша, Отрасли, Проектный офис. Переходя по данным ссылкам можно получить необходимую информацию.

В правой части сайта находится раздел виртуальная приемная, который состоит из гиперссылок Прием граждан, Обращение граждан и Телефонный справочник. Сайт имеет возможность перевода на 4 языка: русский, английский, немецкий, китайский, тем самым обеспечивает доступ к информации для иноязычных пользователей. Сайт Правительства Пензенской области содержит версию для слабовидящих людей и карту сайта.

При нажатии на вкладку Власть, переходя по гиперссылки Документы (НПА) можно ознакомиться с Постановлениями и Распоряжениями Правительства и Губернатора Пензенской области.

В нижней части страницы располагается контактная информация об органе власти: адрес, телефон, e-mail. Кроме того имеются ссылки на социальные сети: Twitter, YouTube, Instagram, ВКонтакте.

Нажимая на гиперссылку Instagram и Вконтакте сайт перенаправляет на личные страницы Врио губернатора Пензенской области Олега Владимировича Мельниченко. На сегодняшний день социальные сети становятся эффективным способом коммуникации с жителями региона. Губернатор делится важными событиями и мероприятиями на своей странице. Граждане могут следить за новостями города, узнавать о важных событиях и обсуждать насущные проблемы в комментариях под постами. Так же они могут задать свои вопросы и получить ответы на них. Наличие гиперссылок на социальные сети на сайте Правительства Пензенской области позволяет просматривать, задавать вопросы, на той платформе, которая наиболее удобна пользователю (Рисунок 2, Рисунок 3).

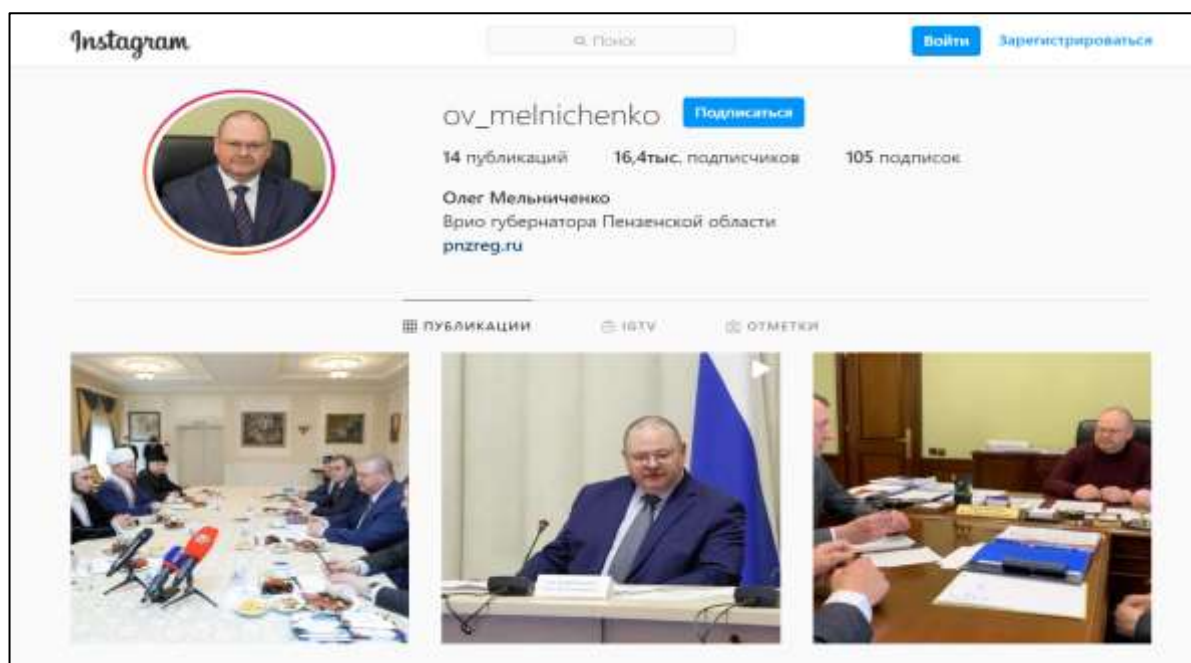


Рисунок 2 - Страница Врио Губернатора Пензенской области в Instagram

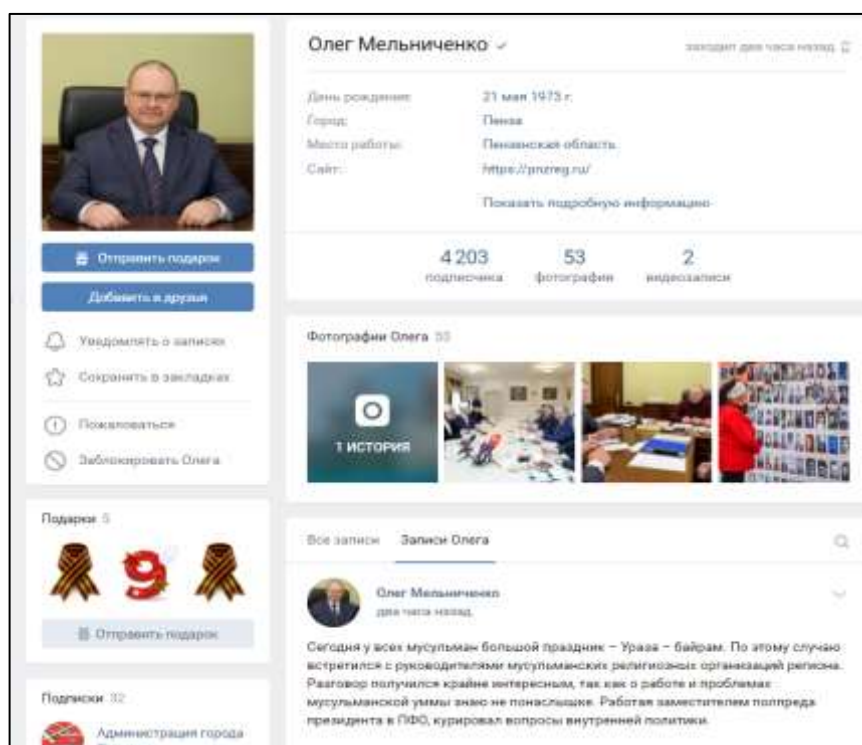


Рисунок 3 - Страница Врио Губернатора Пензенской области в ВКонтакте

На сайте Правительства Пензенской области в новостях можно найти информацию, о том, что в Пензенском регионе запущен Центр управления регионом, который позволит систематизировать информацию о проблемах Пензенской области, оптимизировать процессы с помощью внедрения цифровых платформ, а также информировать жителей по тематикам обращений и механизмам обратной связи. Выявление проблем

осуществляется через сообщения граждан, которые они публикуют в социальных сетях в комментариях на официальных страницах органов власти. Взаимодействие с гражданами через социальные сети достигается путём создания и ведения ЦУРами собственных сообществ, страниц в социальных сетях. Страницы ЦУР В Пензенской области созданы в социальных сетях Вконтакте (Рисунок 4), Одноклассники, Facebook и Instagram.

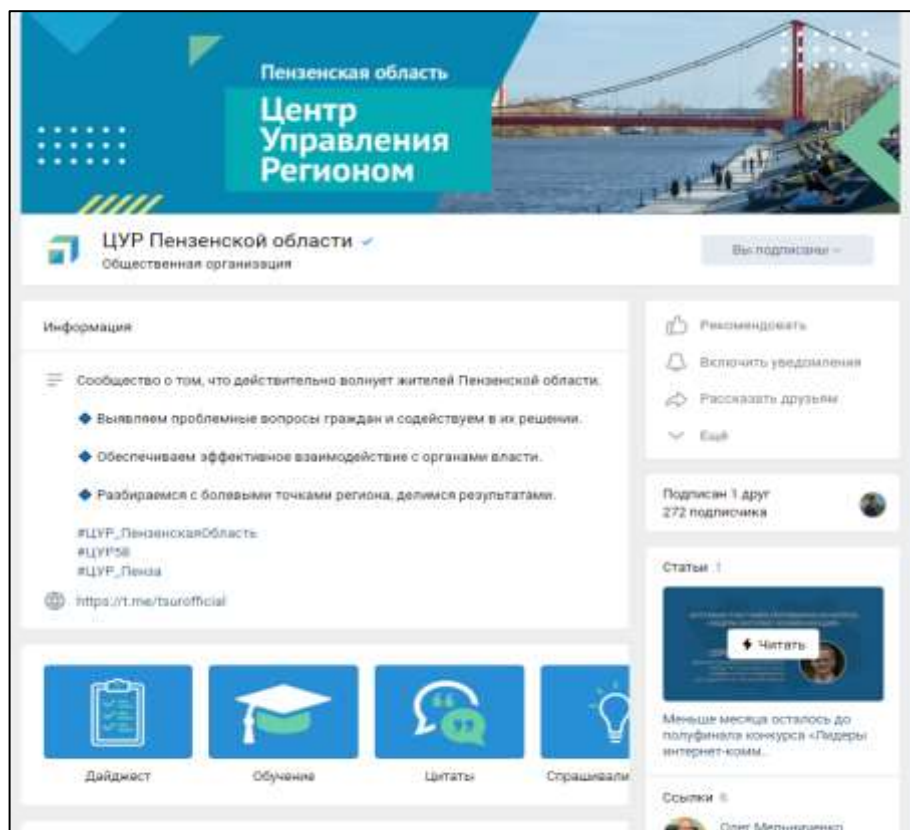


Рисунок 4 - Страница ЦУР в социальной сети ВКонтакте

Таким образом, проанализировав сайт Правительства Пензенской области можно сделать вывод о том, что в целом сайт соответствует требованиям Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». В открытом доступе размещена информация о деятельности органа власти, документы, статистические данные, планы работы, информацию о работе с обращениями граждан. Сайт Правительства Пензенской области достаточно удобен и интерактивен для пользователей.

Обратимся к сайту администрации города Пензы (Рисунок 5) [42].

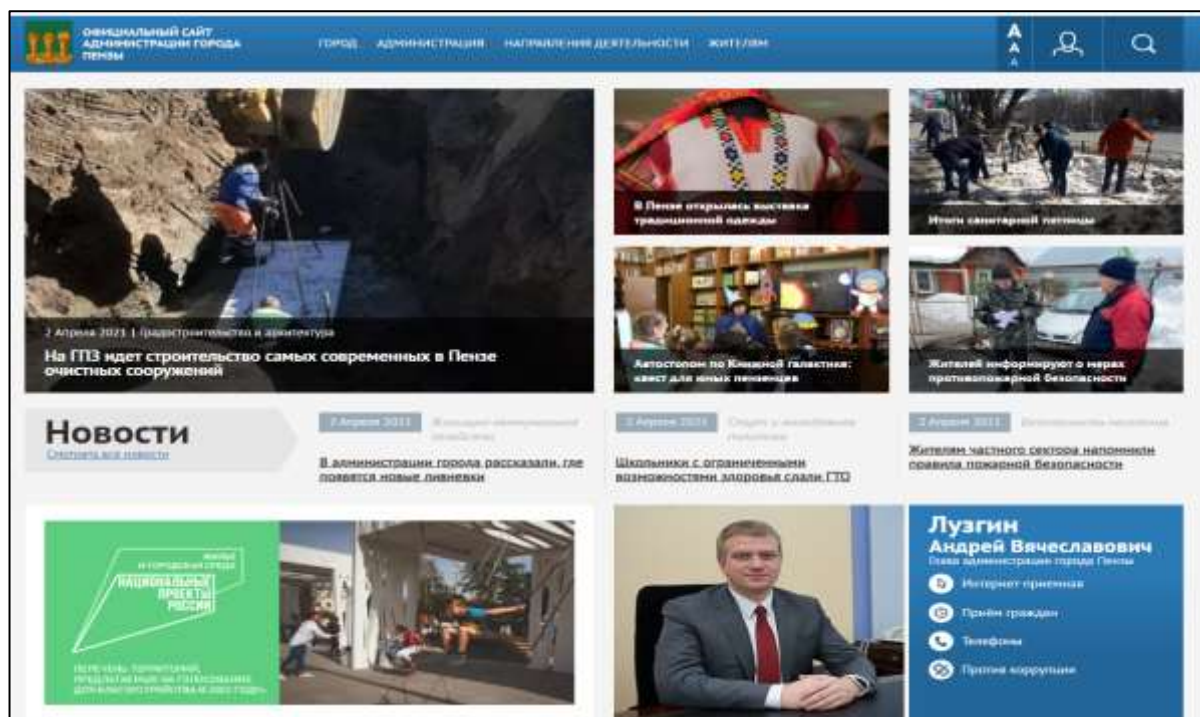


Рисунок 5 - Страница официального сайта администрации города Пензы

В левом верхнем углу находится герб города Пензы, наименование органа местного самоуправления. Далее располагаются вкладки для навигации по сайту, которые состоят из 4 разделов: город, администрация, направление деятельности, жителям. В левом верхнем углу есть возможность увеличения размера шрифта, авторизация через Госуслуги и поиск по сайту.

В правой части сайта расположен гиперссылка на Интернет – приемную. В нижней части сайта находятся гиперссылки на подведомственные организации.

В свободном доступе размещены нормативные правовые акты, постановления и распоряжения администрации города Пензы, отчеты главы администрации, сведения о вакантных должностях муниципальной службы.

Контактные данные размещены в разделе администрация, указан адрес, телефон, факс, e-mail, время работы, а также указаны ссылки на страницы в социальных сетях: Instagram, Одноклассники, ВКонтакте, Facebook, Twitter. Отсутствует карта сайта.

Проанализировав официальный сайт Администрации города Пензы, можно отметить то, что информация актуальна, доступна и размещена в полном объеме. Однако сайт не имеет карты, отсутствуют дополнительные

настройки цвета, графики, звука для людей с ограниченными возможностями.

Проведем анализ сайтов районных администраций города Пензы. Рассмотрим сайты администраций Железнодорожного района (Рисунок 6) [45], Ленинского района (Рисунок 7) [46], Первомайского района (Рисунок 8) [44], Октябрьского района (Рисунок 9) [43].



Рисунок 6 - Страница официального сайта администрации Железнодорожного района города Пензы

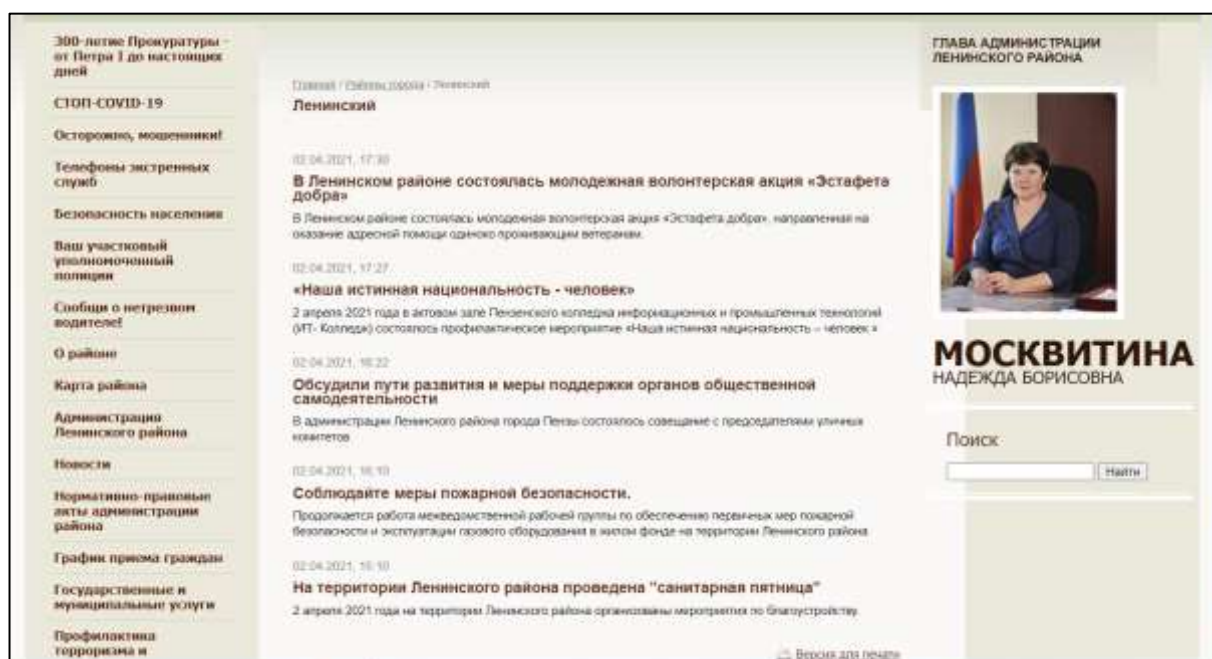


Рисунок 7 - Страница официального сайта администрации Ленинского района города Пензы

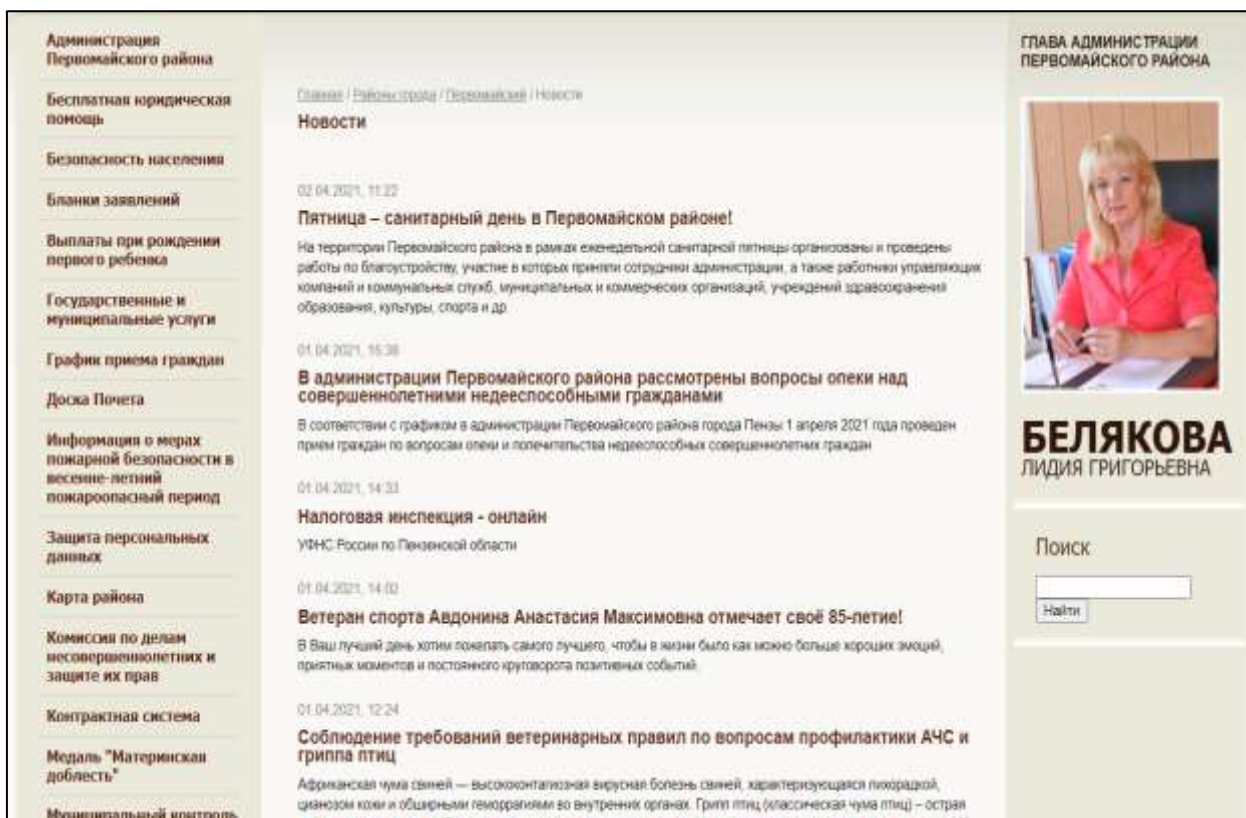


Рисунок 8 - Страница официального сайта администрации Первомайского района города Пензы



Рисунок 9 - Страница официального сайта администрации Октябрьского района города Пензы

Все сайты районных администраций города Пензы по своей структуре и оформлению однотипны.

Главная страница сайта состоит из трех колонок, в первой колонки размещены гиперссылки для навигации по сайту, во второй колонки находятся гиперссылки на новости района, а в третьей указана Фамилия, Имя, Отчество главы администрации, его фотография и строка поиска по сайту.

В нижней части страницы сайта располагается карта сайта и ссылки на актуальную информацию.

На всех сайтах присутствуют контактные данные: адрес администрации, телефон, время работы, структура администраций. Обращения в администрации поступают только в ходе личного приема, по телефону и электронной почте.

В открытом доступе размещены нормативные правовые акты администрации района.

Однако на всех сайтах отсутствуют виртуальные приемные, нет интерактивности, дизайн сайтов достаточно простой и не привлекает пользователей.

Как показывает анализ сайтов районных администраций города Пензы, требования к их ведению выполняется не в полном объеме. Как правило, отсутствует обратная связь через интернет-приемные, не имеется интерактивных разделов.

Таким образом, проанализировав сайты государственного органа, органа местного самоуправления и районных администраций можно заметить, что сайты государственного органа и органа местного самоуправления в большей мере соответствуют требованиям законодательства и целевой аудитории. Но в то же время сайты районных администраций города Пенза отстают в развитии информационных технологий.

3.2 Анализ сайтов органов власти в субъектах Российской Федерации

Рассмотрим сайт Правительства Ульяновской области (Рисунок 10).

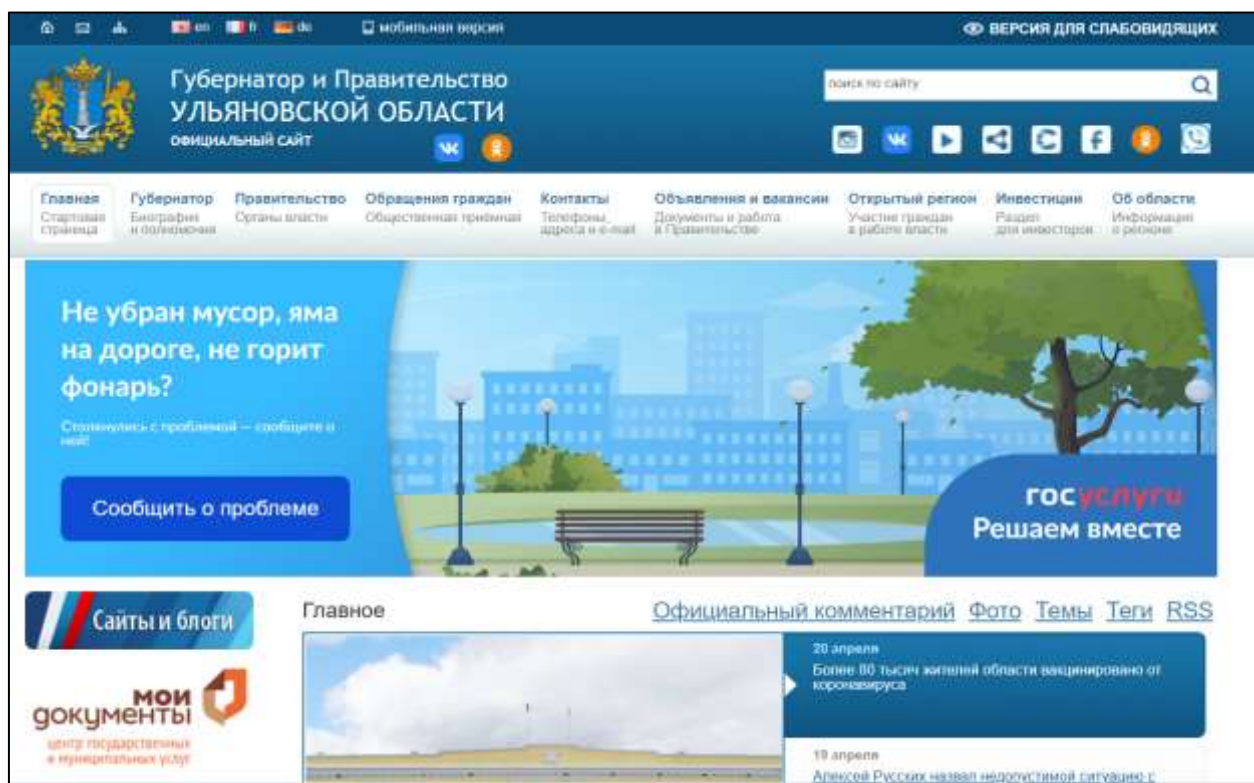


Рисунок 10 –Страница официального сайта Правительства Ульяновской области

В левом верхнем углу располагается герб Ульяновской области и наименование органа власти. В верхнем правой углу сайта находится строка поиска по сайту и гиперссылки на социальные сети и мессенджер. Строкой выше расположена версия для слабовидящих, переход на мобильную версию сайта, карта сайта и возможность перевода на 3 языка: английский, французский, немецкий [47].

Сайт состоит из 9 разделов: Главная, Губернатор, Обращение граждан, Контакты, Объявления и вакансии, Открытый регион, Инвестиции, Об области. Переходя в разделы можно ознакомиться с нормативными документами.

В центральной части сайта находится раздел новости с гиперссылками на статьи, в нижней части сайта размещается контактная информация об органе власти, ссылки на другие органы и проекты. Переходя по

гиперссылки «О сайте» можно ознакомиться с нормативными документами и перечнем информации о деятельности Губернатора и Правительства Ульяновской области, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также регламентом информационного наполнения официального сайта Губернатора и Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При нажатии на раздел «Обращение граждан», открывается страница с информацией о способах подачи обращений (Рисунок 11).

Приёмная Губернатора и Правительства Ульяновской области

[версия для печати](#) [постоянная ссылка](#)

Уважаемые жители Ульяновской области, посетители приёмной Губернатора и Правительства Ульяновской области!

В связи с возможной угрозой распространения в Ульяновской области новой коронавирусной инфекции и введением на территории Ульяновской области режима повышенной готовности рекомендуем Вам обращаться к Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области в письменной форме, направляя обращения почтой России по адресу:

432017, г. Ульяновск, Соборная площадь, д. 1,

и (или) в электронной форме – путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение в форме электронного документа Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области» официального сайта Губернатора и Правительства Ульяновской области в сети «Интернет» или через личный кабинет.

Одновременно напоминаем, что Вы можете сформулировать своё устное обращение к Губернатору Ульяновской области и должностным лицам Правительства Ульяновской области по телефонам Единой телефонной справочной службы Правительства Ульяновской области, которая функционирует ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней:

(8422) 58-93-58, (бесплатный номер) 8-800-775-50-05.

[Политика в отношении обработки персональных данных в Правительстве Ульяновской области](#)

[Вы можете записаться на приём к членам регионального Правительства через систему онлайн-записи](#)

[График приёма граждан Губернатором Ульяновской области, первым заместителем Губернатора Ульяновской области, заместителями Губернатора Ульяновской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Ульяновской области на апрель 2021 года](#)

[Вы можете отправить обращение в электронной форме](#) (заявления, предложения, жалобы), в том числе через "Личный кабинет"

[Оцените качество ответа на обращение](#)

[Обращения граждан и организаций, входящие в компетенцию Министерства юстиции РФ](#)

Рисунок 11 - Страница раздела "Обращение граждан"

Пролистав ниже, можно ознакомиться с нормативными актами по работе с обращениями граждан (Рисунок 12).

-  [Политика в отношении обработки персональных данных в Правительстве Ульяновской области](#)
-  [Работа с обращениями и организация приема граждан в Правительстве Ульяновской области](#)
-  [Итоги работы](#)
-  [В помощь специалистам, ответственным за работу с обращениями](#)
-  [Графики приёма граждан](#)
-  [Нормативно-правовая база](#)
-  [Ответы на часто задаваемые вопросы](#)
-  [Фотогалерея «Лицом к человеку»](#)
-  [КАК ПРАВИЛЬНО ОФОРМИТЬ ОБРАЩЕНИЕ В ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ?](#)

Рисунок 12 - Гиперссылки на нормативные акты

При нажатии на гиперссылку «Вы можете отправить обращение в электронной форме» предлагается ознакомиться с информацией (Рисунок 13). Информация на сайте содержит требования к заполнению формы для подачи электронного обращения со ссылками на ФЗ № 59.



Отправить обращение в форме электронного документа Губернатору Ульяновской области и в Правительство Ульяновской области

[Главная](#)
[Отправить обращение](#)
[Личный кабинет](#)

По техническим причинам статусы обработки обращений не обновляются.
Приносим свои извинения за временные неудобства.

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в адрес Губернатора Ульяновской области и Правительства Ульяновской области в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт Губернатора и Правительства Ульяновской области, поступают в Управление делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области, где осуществляется их учёт, систематизация и регистрация.

2. Перед направлением обращения в форме электронного документа необходимо его написать:

2.1, в обязательном порядке указав в электронной анкете:

2.1.1. либо наименование высшего исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, в который Вы направляете обращение в форме электронного документа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, кому Вы направляете обращение в форме электронного документа;

2.1.2. свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2.1.3. адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.2. изложение в поле ввода текста обращения в форме электронного документа суть предложения, заявления, жалобы.

3. Ответ на Ваше обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному Вами в обращении в форме электронного документа.

4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае если текст Вашего обращения не позволяет

Российская федерация

Ульяновская область



Апрель 2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Рисунок 13 – Страница ознакомления с информацией перед отправкой обращения

версия сайта для слабовидящих и возможность перевода на 3 языка: английский, французский, немецкий.

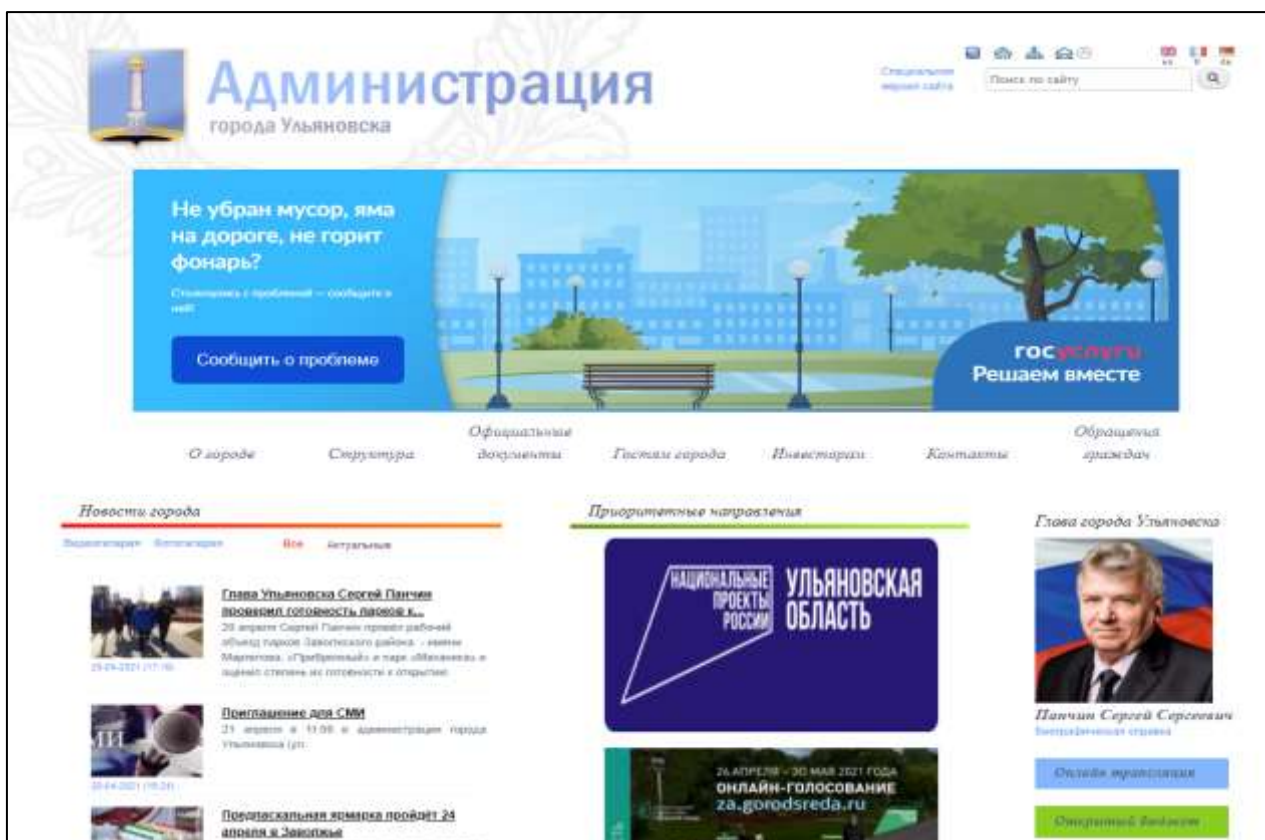


Рисунок 15 - Официальный сайт администрации города Ульяновска

Структура сайта состоит из 6 разделов: О городе, Структура, Официальные документы, Гостям города, Инвесторам, Контакты, Обращение граждан. В левой части сайта представлены новости города, посередине находится информация о приоритетных направлениях, ниже указаны районы города с гиперссылками на официальные страницы сайтов районных администраций. В левой части сайта размещена фотография главы города Ульяновска, предоставляется возможность ознакомления с биографической справкой.

В нижней части сайта расположена интерактивная карта города, указана контактная информация об органе власти, присутствуют ссылки на социальные сети: ВКонтакте, Facebook Twitter. Размещены ссылки на актуальную и полезную информацию.

При переходе в раздел «Обращение граждан» открывается страница с ознакомительной информацией (Рисунок 16).

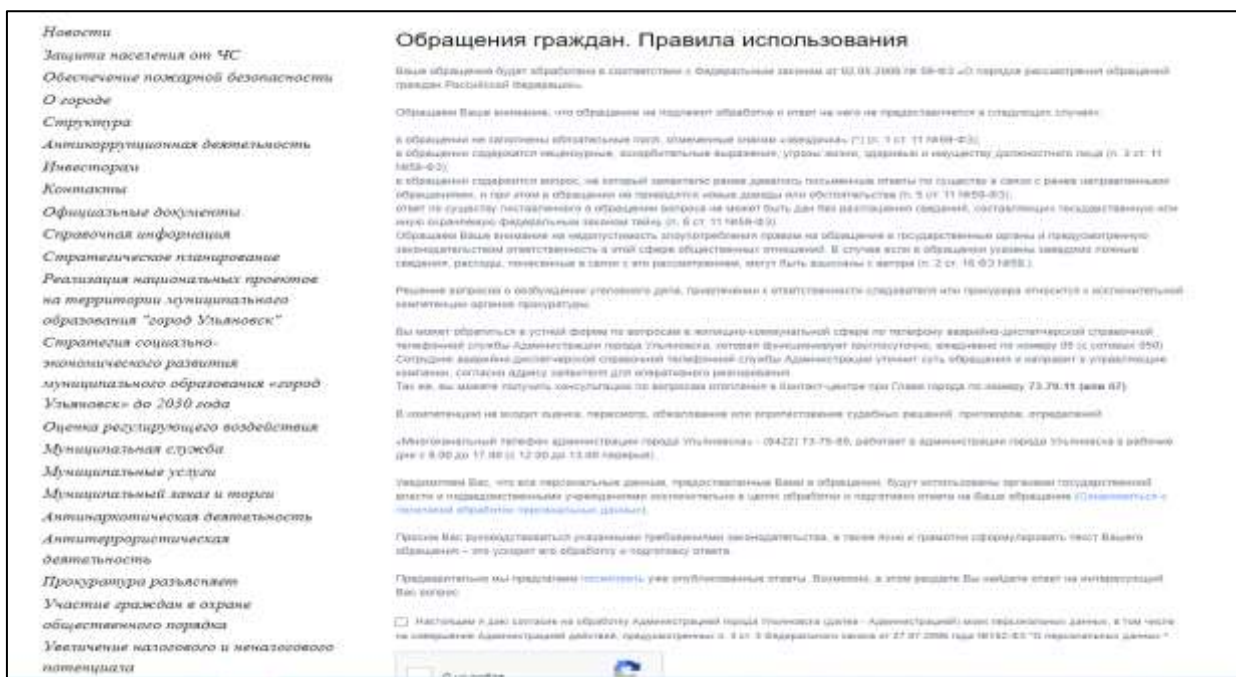


Рисунок 16 – Страница ознакомления с информацией в разделе «Обращение граждан»

После ознакомления с информацией необходимо поставить галочку, далее открывается сама форма для заполнения реквизитов (Рисунок 17, Рисунок 18).

Обращения граждан. Ввод требуемой информации

Личная информация

Введите ваши личные данные

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Контактная информация

Введите ваши контактные данные (для получения ответа на обращение только в электронном виде укажите e-mail, для получения ответа на обращение только в бумажном виде укажите адрес)

☒ Я иностранный гражданин

Город

Улица

УП

Дом

Д.

Корпус

К.

Квартира

Кв.

Емэй

Рисунок 17 - Форма для подачи электронного обращения

Рисунок 18 - Продолжение формы для подачи электронного обращения

Необходимо также отметить, что на всех сайтах районных администраций города Ульяновска присутствуют интернет-приемные для направления электронных обращений.

Проанализировав официальный сайт администрации города Ульяновска, можно отметить то, что информация актуальна, доступна и размещена в полном объеме, существует интернет-приемная.

Обратимся к официальному сайту Правительства Ярославской области (Рисунок 19). Верхняя строка сайта содержит гиперссылки на Областную думу, Избирательную систему, Областной суд, Федеральную власть, Общественную палату. Присутствует версия для слабовидящих и перевод на английский язык. Ниже расположен герб Ярославской области, строка поиска по сайту [49].

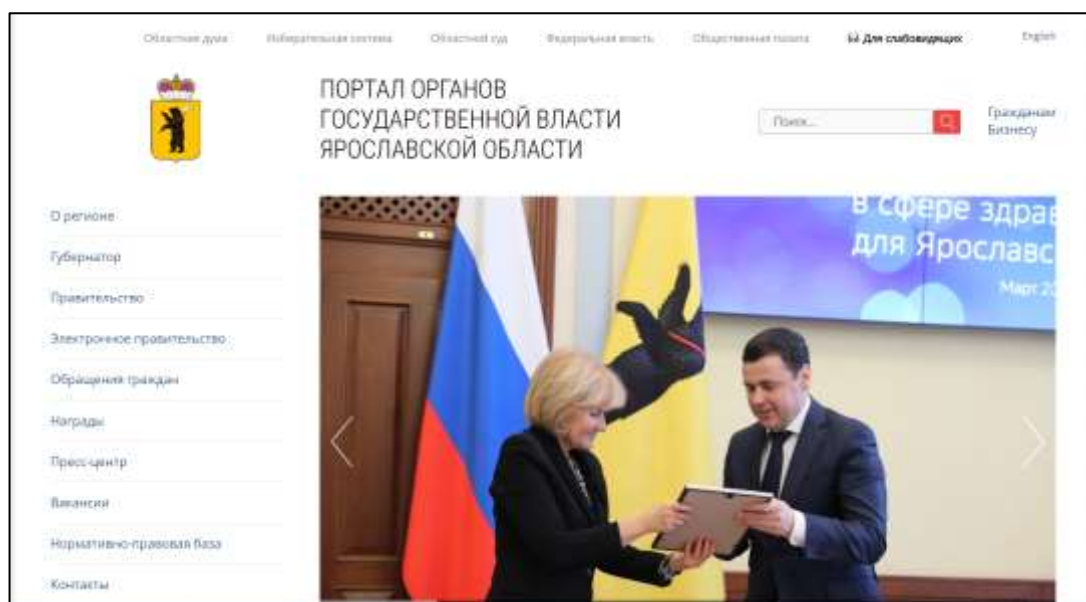


Рисунок 19 - Официальный портал Правительства Ярославской области

В левой части находятся все основные разделы, которые должен содержать сайт органа власти. Присутствуют ссылки на социальные сети: ВКонтакте, Одноклассники, Facebook Twitter, Instagram. В нижней части располагается интерактивная карта региона.

Переходя в раздел «Обращение граждан» можно ознакомиться с нормативными актами, регламентирующими подачу обращений граждан и направить само обращение (Рисунок 20, Рисунок 21).

- Обращения, направленные через Портал органов государственной власти Ярославской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Обращения и заявления, связанные с вопросами организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля, защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, следует направлять по почтовому адресу: [адрес].
- В обращении обязательно указывается фамилия, имя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае указания недостоверных сведений ответ на обращение не дается.
- Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
 - в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст не поддается прочтению;
 - в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.
- Персональные данные заявителей хранятся и обрабатываются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Рисунок 20 - Раздел Обращение граждан

Фамилия Имя Отчество

Контактный телефон

Социальное положение Категория льгот

Вы можете создать личный кабинет, в котором вы будете видеть результаты рассмотрения Вашего обращения и давать им свою оценку.
Логин личного кабинета - Ваш адрес электронной почты.
Если Вам не требуется личный кабинет или Вы не знаете адреса электронной почты - нажмите кнопку «Создание личного кабинета».

☒ Создать личный кабинет

Выберите форму получения ответа на Ваше обращение:
на электронной форме - ответ придет на указанный e-mail,
на письменной форме - ответ придет по указанному почтовому адресу.
Если вы не обладаете личным адресом электронной почты - выберите вариант «на письменной форме».

Получить ответ:
☒ в электронной форме ☐ в письменной форме

E-mail

Присвойте пароль (минимум 8 символов) для своего личного кабинета.

Пароль

Повторите пароль

В целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения в установленные сроки необходимо в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события.

Текст обращения

Рисунок 21 - Форма электронного обращения

Таким образом, проанализировав сайт Правительства Ярославской области можно сделать вывод о том, что сайт соответствует требованиям Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». В открытом доступе размещена вся необходимая информация.

Рассмотрим сайт правительства Свердловской области (Рисунок 22) .

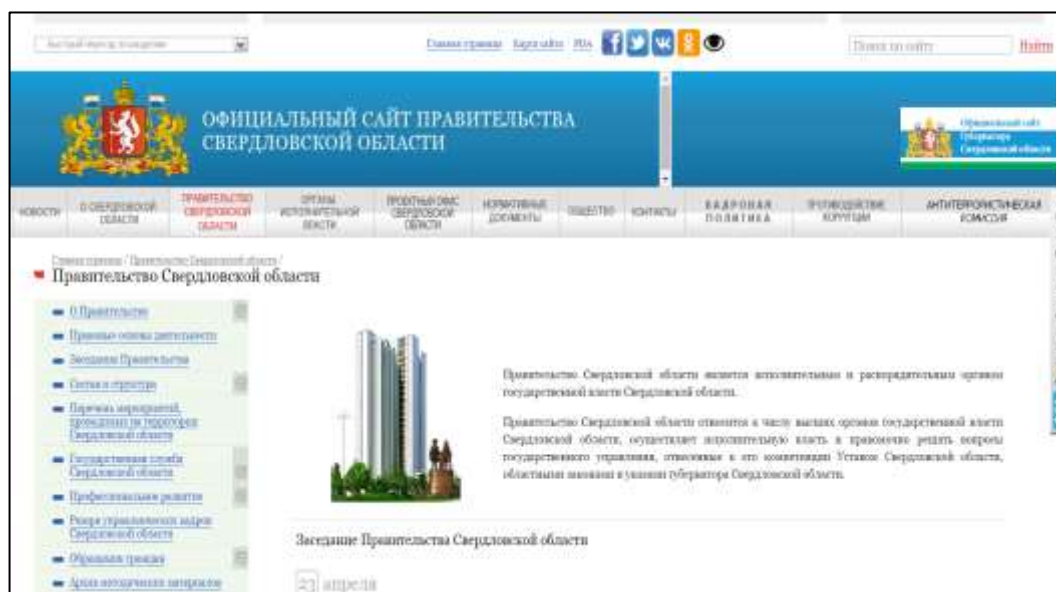


Рисунок 22 - Официальный сайт Правительства Свердловской области

В верхней части сайта расположен быстрый поиск по разделам, Карта сайта, ссылки на социальные сети: Facebook, Twitter, ВКонтакте, Одноклассники. Присутствует версия для слабовидящих, строка поиска по сайту. Ниже расположен герб Правительства Свердловской области и наименование органа власти [50].

Структура сайта состоит из 11 основных разделов: Новости, О Свердловской области, Правительство Свердловской области, Органы исполнительной власти, Проектный офис Свердловской области, Нормативные документы, Общество, Контакты, Кадровая политика, Противодействие коррупции, Антитеррористическая комиссия.

Переходя в раздел Правительство Свердловской области, слева открывается гиперссылки на подразделы. В подразделе Обращение граждан представлена информация о способах подачи обращений и ссылка на отправку электронного обращения (Рисунок 23).

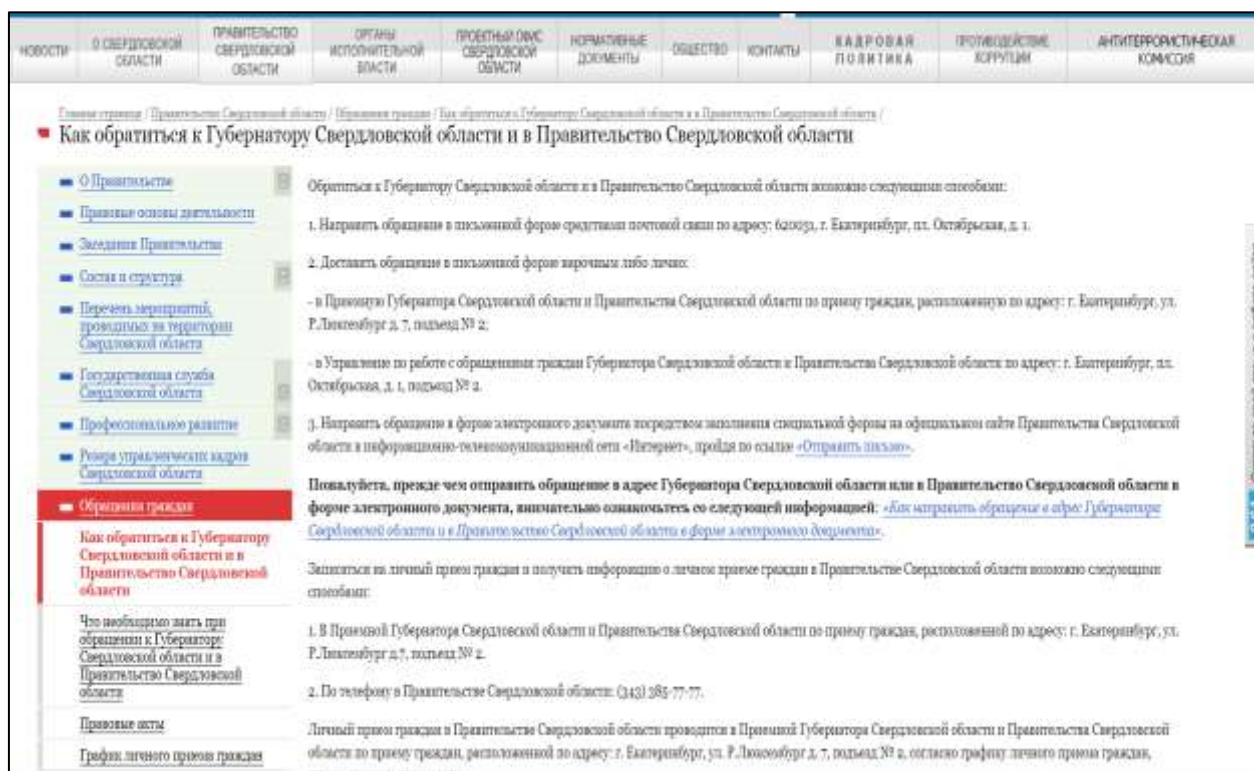


Рисунок 23 – Страница раздела «Обращение граждан»

Переходя по ссылке «Отправить письмо» сайт перенаправляет на страницу Электронной приемной (Рисунок 24).



Рисунок 24 - Страница Электронной приемной Правительства Свердловской области

После ознакомления с информацией можно написать электронное обращение (Рисунок 25).

The screenshot shows the 'Написать письмо' (Write a letter) form on the official website of the Government of the Sverdlovsk Region. The form is divided into several sections: 'Пол, отчество' (Surname, patronymic), 'Информация о заявителе' (Information about the applicant), 'Текст обращения' (Text of the petition), and 'Подпись' (Signature). The 'Информация о заявителе' section includes fields for 'Фамилия, имя (полностью), отчество (полностью)', 'Адрес электронной почты для получения ответа или уведомления о перенаправлении обращения', 'Номер телефона', 'Социальное положение', 'Личная категория', 'Почтовый ящик', 'Индекс', 'Адрес (полный)', and 'IP-адрес'. The 'Текст обращения' section contains a large text area for the petition text. The 'Подпись' section includes a field for the signature and a checkbox for 'Подпись электронной почты'. The form also includes a section for 'Подпись' (Signature) and a section for 'Подпись' (Signature).

Рисунок 25 - Форма для подачи электронного обращения

Проведенный анализ сайта Правительства Свердловской области позволяет сделать несколько выводов. В целом сайт отвечает требованиям законодательства Российской Федерации, имеется ссылка на электронную приемную, однако вся информация размещена в верхней части сайта, что не очень удобно для восприятия.

Обратимся к официальному portalу Екатеринбурга (Рисунок 26). В верхней строке сайта расположены гиперссылки на официальные сайты Екатеринбурга и версию для людей с ограниченными возможностями. Структура сайта состоит из 6 разделов: Новости, Справка, Деловая жизнь, Официально, Жителям, Гостям и возможность поиска по сайту [51].

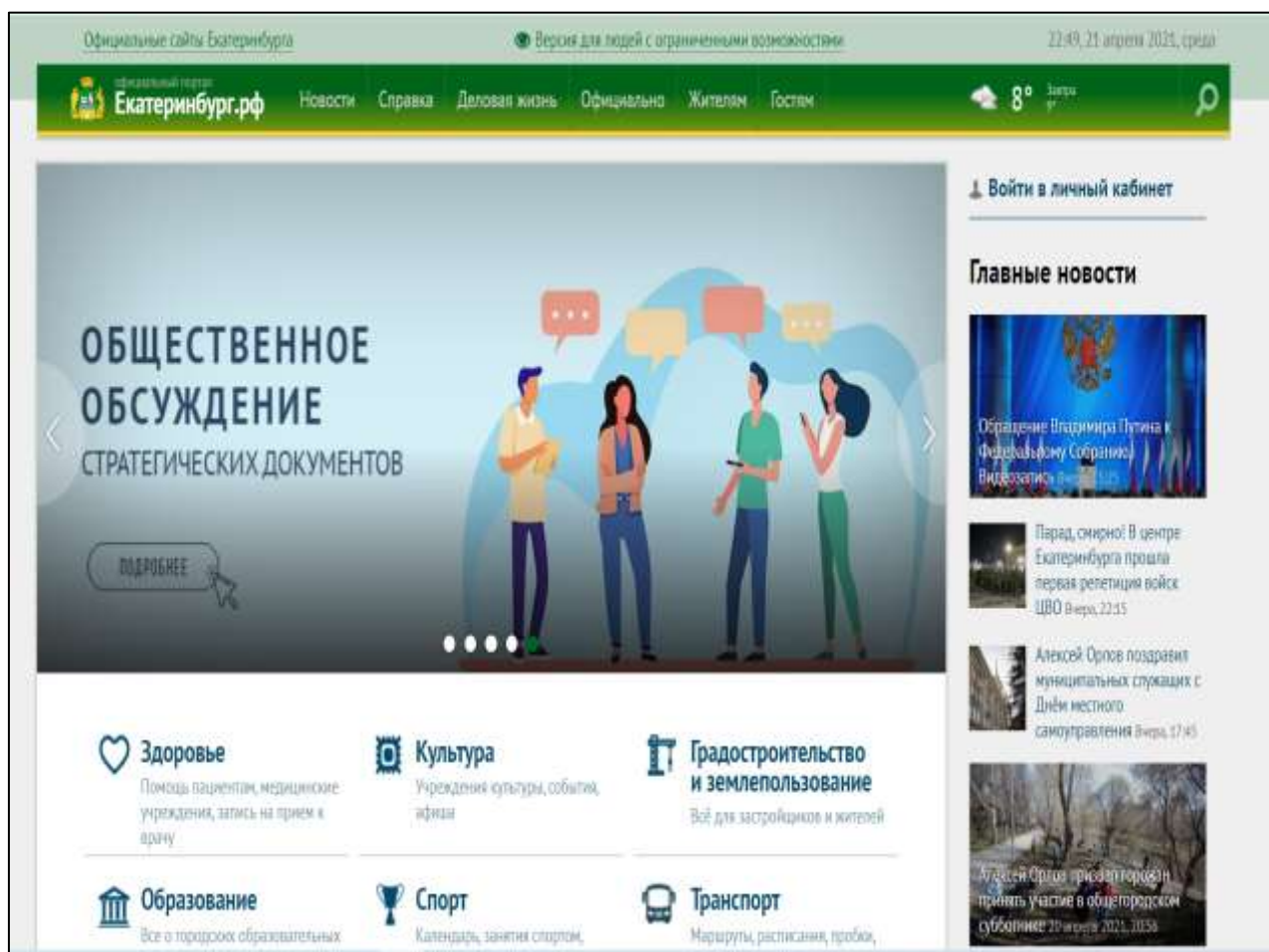


Рисунок 26 - Официальный портал Екатеринбурга

Переходя в раздел «Официально», нажимая на гиперссылку «Электронная приемная» открывается форма для заполнения реквизитов (Рисунок 27, Рисунок 28).

Электронная приемная

Гражданам

Организациям

Проверить статус обращения гражданина

В соответствии Законом Свердловской области от 04.08.2020 № 88-ОЗ «О признании утратившим силу Закона Свердловской области «О наделении органов местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург» государственными полномочиями Свердловской области по организации оказания медицинской помощи» с 01.01.2021 ликвидируется Управление здравоохранения Администрации города Екатеринбурга.

С 01.01.2021 обращения, касающиеся вопросов здравоохранения, просим направлять в Министерство здравоохранения Свердловской области

620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 340

Адрес электронной почты: minzdrav@egov66.ru

Электронная приемная: <https://minzdrav.midural.ru/fag/list>

Обращения граждан

С помощью данного сервиса Вы можете направить официальное обращение в Администрацию города Екатеринбурга. Сотрудники Администрации подготовят ответ в течение 30 календарных дней со дня регистрации. Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с изменениями, введенными Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Порядок Ваших действий

- ознакомиться с порядком приема;
- заполнить форму и отправить;
- проверить статус обращения в соответствующем разделе.

☐ Я соглашаюсь с [порядком приема и рассмотрения обращений](#) в Администрации города Екатеринбурга в электронном виде.

Адресат: Администрация города Екатеринбурга

Текст обращения

Войти в личный кабинет

Главные новости



Обращение Владимира Путина к Федеральному Собранию
Выходным 20.01.2021



Парад, мирно! В центре Екатеринбурга прошла парад релактичных войск ЦВО 8-ека, 12:15



Алексей Орлов поздравил муниципальных служащих с Днем местного самоуправления 8-ека, 17:45



Алексей Орлов принял участие в общегородском субботнике 20 января 2021, 20:36



Голосуйте! Горожане смогут решить, как будет выглядеть общественные территории 8-ека, 17:40



Глава Екатеринбурга встретился с чрезвычайным и полномочным послом Черногории 8-ека, 17:34

[Все главные новости](#)

Рисунок 27 - Электронная приемная официального портала Екатеринбурга

Адресат: Администрация города Екатеринбурга

Текст обращения

Ваше имя (Ф.И.О.):

Например: Петров Александр Владимирович

Ваш почтовый адрес

Индекс	Улица	Дом/корпус	Квартира
620000			

Город: Район:

Ваша электронная почта (обязательно)

Например:

для ответа на обращение

Ваш телефон

не обязательно

Приложить файлы

[Выбор файлов](#) | Не выбран ни один файл

Вы можете прикрепить к сообщению документы и фото объемом не более 7 Мб. Если Вам требуется передать объем и количество файлов больше – обратитесь в отдел по работе с обращениями граждан.

Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, jpg, png, gif, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf.

На какой адрес будет направлен ответ

☒ На электронный

Проверочный код



Отправить обращение

Обращение Владимира Путина к Федеральному Собранию

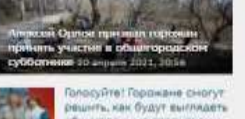
Выходным 20.01.2021



Парад, мирно! В центре Екатеринбурга прошла парад релактичных войск ЦВО 8-ека, 12:15



Алексей Орлов поздравил муниципальных служащих с Днем местного самоуправления 8-ека, 17:45



Алексей Орлов принял участие в общегородском субботнике 20 января 2021, 20:36



Голосуйте! Горожане смогут решить, как будет выглядеть общественные территории 8-ека, 17:40



Глава Екатеринбурга встретился с чрезвычайным и полномочным послом Черногории 8-ека, 17:34

[Все главные новости](#)

Рисунок 28 - Форма для подачи электронного обращения

Таким образом, вся необходимая информация представлена на портале Екатеринбурга в полном объеме, присутствует возможность подачи электронного обращения.

Рассмотрим официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (Рисунок 29) [52].



Рисунок 29 - Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края

В правом верхнем углу сайта находятся такие гиперссылки как: Версия для слабовидящих, Подписка, Карта сайта, Версия на английском языке. Ниже располагается строка поиска по сайту и предоставляется возможность расширенного поиска. На этой же строке левее находится герб Российской Федерации и герб Краснодарского края и наименование портала.

В левой части сайта находятся основные разделы сайта. На Портале размещены гиперссылки на администрацию Краснодарского края и администрации муниципальных образований, представлена контактная информация, указаны контактные телефоны. Размещена информация о вакансиях органов государственной службы и анонсы мероприятий, проводимых в крае. Имеется раздел приемная Президента Российской Федерации.

Организована работа виртуальной приемной губернатора Краснодарского края. При переходе в раздел Виртуальная приемная

Губернатора открывается форма для подачи электронного обращения (Рисунок 30).

ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ

Данный раздел портала исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и официального сайта администрации Краснодарского края является дополнительным средством для обращения к главам администрации (Губернатору) Краснодарского края и его заместителям. Коммерческим предпринятием от администрации лица не относятся к категории «Обращения граждан».

Если Вы желаете обратиться в исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления и уведомить, что Ваш вопрос относится к компетенции данного органа, обратиться на его официальный сайт. Обращения, запросы регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Законом Краснодарского края от 26.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных способах приема граждан из обращения в Краснодарском крае».

Письмо, отправленное в электронном виде, является документом, равнозначным бумажному документу. Письма, содержащие данные тексты, копии документов, фотографии и другие доступные изображения возможно направить электронной почтой по адресу: 350014, гп. Краснодар, ТК 1. Краснодар или направить по данному адресу.

Фамилия, имя и Отчество (при наличии):

Месту проживания:

Адрес электронной почты:

Почтовый ящик:

Контактный телефон:

Телефонный номер пишется безподразумевая пробелами. Начало телефонного номера имеет возможность быть электронной почтой, указанной в обращении.

Кому адресовано обращение:

Текст вопроса:

ВАЖНО! Если суть обращения не изложена в поле данной формы, у органа или должностного лица отсутствуют законные основания для рассмотрения обращения по существу в соответствии с 59-ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рисунок 30 - Форма для подачи обращения через виртуальную приемную Краснодарского края

Таким образом, единый портал исполнительных органов власти Краснодарского края предоставляет возможность направления обращений с использованием виртуальной интернет-приемной, как к губернатору и его заместителям, так и в администрацию города Краснодара.

Проанализировав официальные сайты и порталы органов власти других субъектов Российской Федерации можно прийти к выводу, что практически все сайты соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, в свободном доступе размещены нормативные правовые акты регионов. Имеются виртуальные интернет-приемные для подачи электронных обращений.

4 Описание алгоритма подачи электронных обращений с помощью интернет-приемной

Для того чтобы отправить обращение в орган государственной власти и орган местного самоуправления через интернет-приемную, необходимо выполнить определенный алгоритм действий.

В процессе исследования было направлено обращение в Правительство Пензенской области и в администрацию города Пензы по вопросу предоставления документов, регламентирующих работу с электронными обращениями граждан.

Для того чтобы направить электронное обращение в Правительство Пензенской области необходимо выполнить следующие действия:

1. Зайти на официальный сайт <https://pnzreg.ru/> (Рисунок 31).

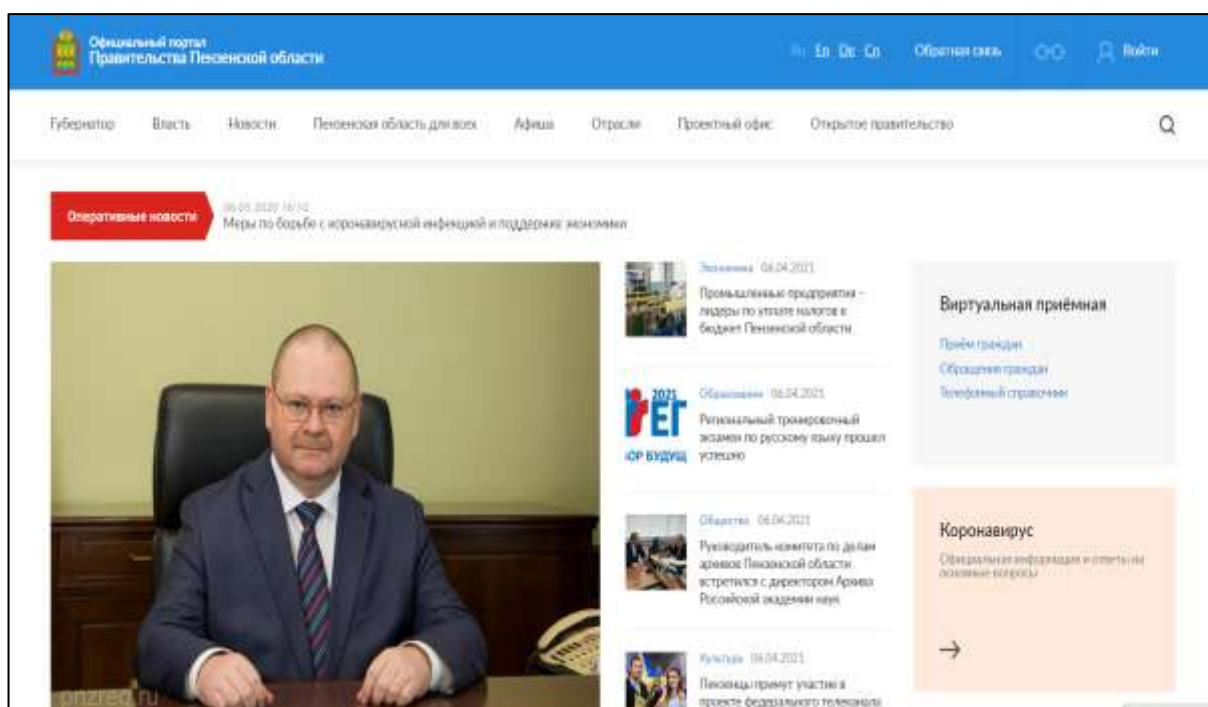


Рисунок 31 – Страница официального сайта Правительства Пензенской области

2. В разделе «Виртуальная приемная» перейти по гиперссылке Обращение граждан (Рисунок 32).

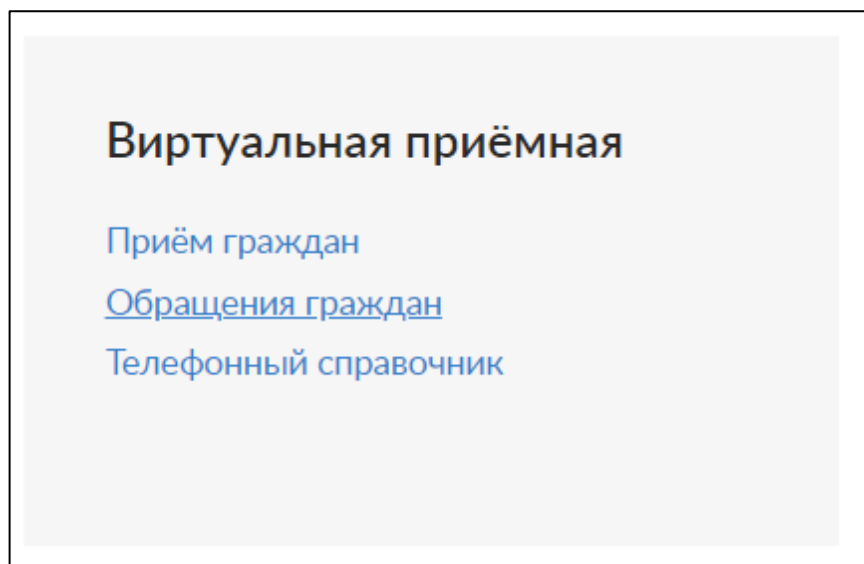


Рисунок 32 – Фрагмент раздела «Виртуальная приемная»

3. В открывшейся форме, необходимо заполнить поля для подачи обращения: из раскрывающегося списка выбрать к кому хотим обратиться, ввести Фамилию, Имя, Отчество, Email, телефон, тему обращения, указать в какие органы обращались, изложить суть обращения, выбрать статус, при необходимости прикрепить файл, ввести контрольный код (Рисунок 33).

Рисунок 33 – Форма для подачи электронного обращения

4. Дать согласие на обработку персональных данных, ознакомиться с политикой конфиденциальности (Рисунок 34).

Прикрепить файл

Выбрать файл

Контрольный код*

9Y5L6

☒ Настоящим подтверждаю, что я даю согласие на обработку моих персональных данных

☒ [Политика конфиденциальности](#)

Отправить обращение

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл».

Обращаем внимание, что прикрепляемые документы и материалы служат лишь подтверждением доводов автора обращения, изложенных в тексте обращения.

При подключении оборудования пользователя к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файлов(ов) с суммарным размером:

- до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;
- от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;
- свыше 10 Мб может быть не осуществлена.

Рисунок 34 – Продолжение формы для подачи электронного обращения

5. При нажатии кнопки отправить обращение неавторизованным пользователям, выходит предупреждение (Рисунок 35).

Внимание!

Вы не авторизованы и не сможете отслеживать статус вашего обращения. Для того чтобы отслеживать статус вашего обращения авторизуйтесь через ЕСИА.

[Отправить без авторизации](#)

Авторизоваться

Рисунок 35 – Предупреждение об авторизации

6. Авторизоваться можно тремя способами: с помощью ЕСИА, ЭЦП через социальные сети (Рисунок 36).

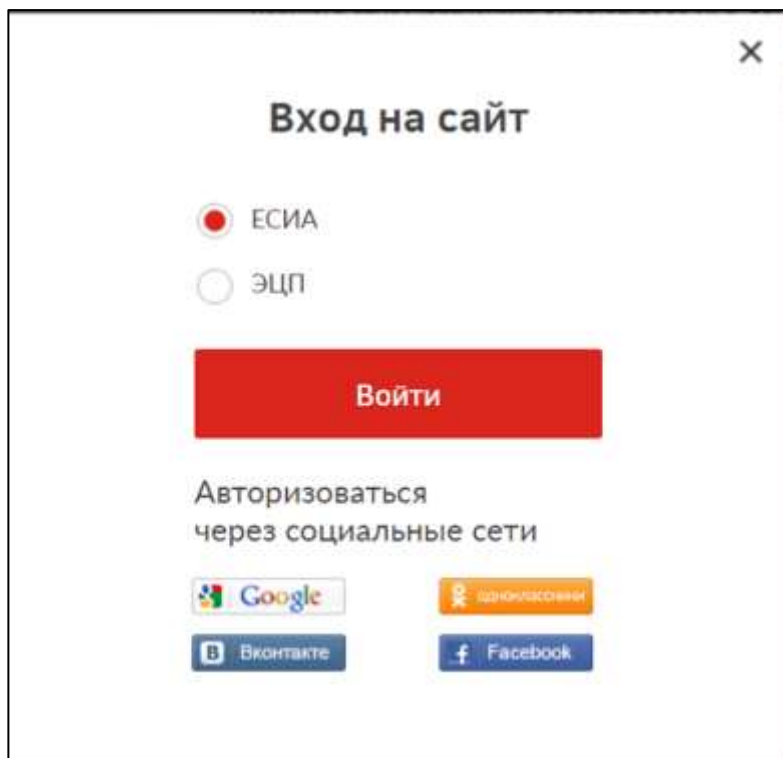
A screenshot of a login window titled "Вход на сайт" (Login to the site). At the top right is a close button (X). Below the title, there are three radio buttons for authentication methods: "ЕСИА" (selected), "ЭЦП", and "Авторизоваться через социальные сети". Below these is a large red button labeled "Войти" (Login). Underneath, there are four buttons for social network login: "Google", "Одноклассники", "Вконтакте", and "Facebook".

Рисунок 36 – Способы авторизации

7. При авторизации через ЕСИА необходимо ввести логин и пароль (Рисунок 37).

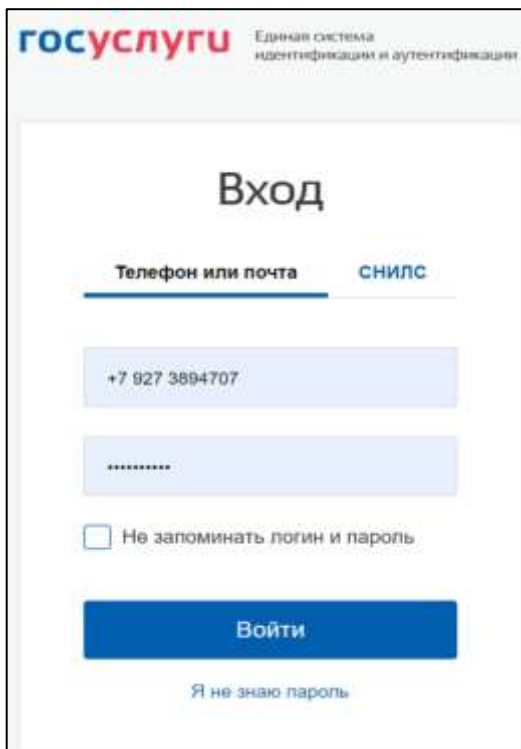
A screenshot of the login page on the "gosuslugi.ru" website. The header includes the "gosuslugi" logo and the text "Единая система идентификации и аутентификации". The main heading is "Вход" (Login). There are two tabs: "Телефон или почта" (selected) and "ПИН-код". Below the "Телефон или почта" tab is a text input field containing "+7 927 3894707". Below that is a password input field with masked characters "*****". There is a checkbox labeled "Не запоминать логин и пароль". At the bottom is a large blue button labeled "Войти" (Login). Below the button is a link that says "Я не знаю пароль" (I don't know my password).

Рисунок 37 – Авторизация с помощью Госуслуг

8. После авторизации в личном кабинете предоставляется возможность получения информации в хронологической последовательности по каждому обращению о ходе и результатах рассмотрения (Рисунок 38).

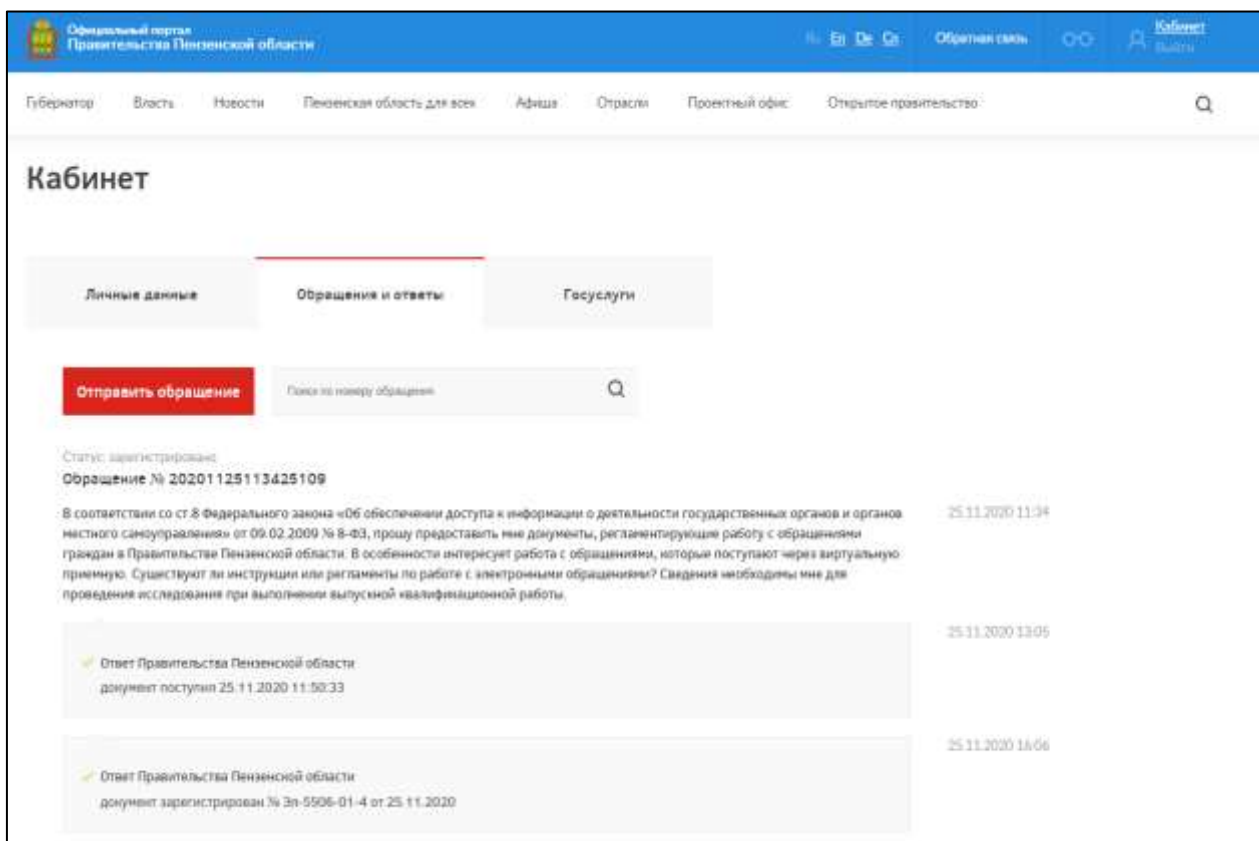


Рисунок 38 – Просмотр обращения через личный кабинет

Ответ на обращение присылается по адресу электронной почты, указанной при заполнении реквизитов формы.

Таким образом, при проведении исследования было направлено электронное обращение в Правительство Пензенской области по вопросу предоставлении документов, регламентирующих работу с электронными обращениями граждан. Сроки рассмотрения обращения соблюдены, запрос был отправлен 25 ноября 2020 года, ответ на обращение прислан на электронную почту 24 декабря 2020 года.

Полученный ответ от Правительства Пензенской области приведен в приложении А.

Для того чтобы отправить электронное обращение в администрацию города Пензы необходимо выполнить следующий алгоритм действий:

1. Зайти на официальный сайт администрации города Пензы <https://penza-gorod.ru/> (Рисунок 39).

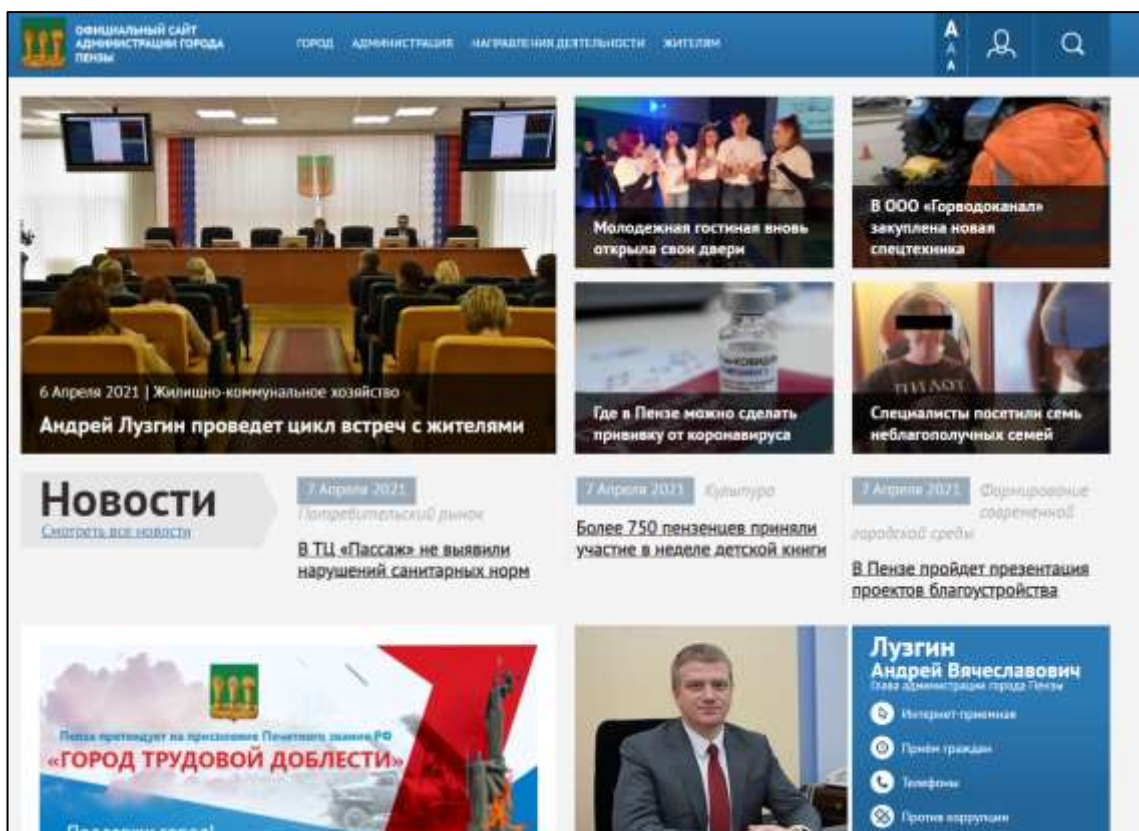


Рисунок 39 - Страница официального сайта администрации города Пензы

2. Нажать на гиперссылку «Интернет-приемная» (Рисунок 40).

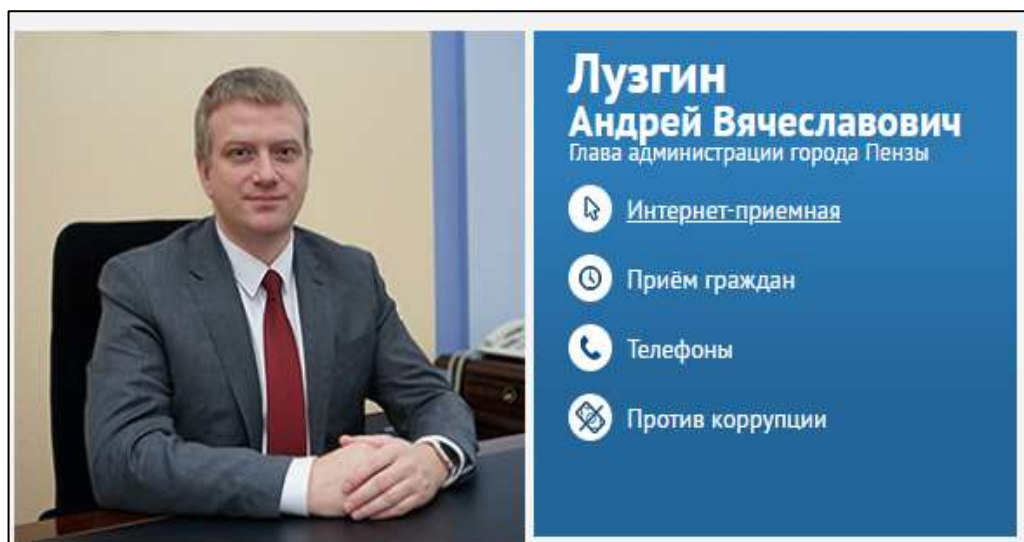


Рисунок 40 – Фрагмент раздела «Интернет-приемная»

3. При открытии Интернет-приемной предоставляется возможность гражданам ознакомиться с информацией об оформлении обращения,

приводится ссылка на ФЗ № 59 и регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы (Рисунок 41).

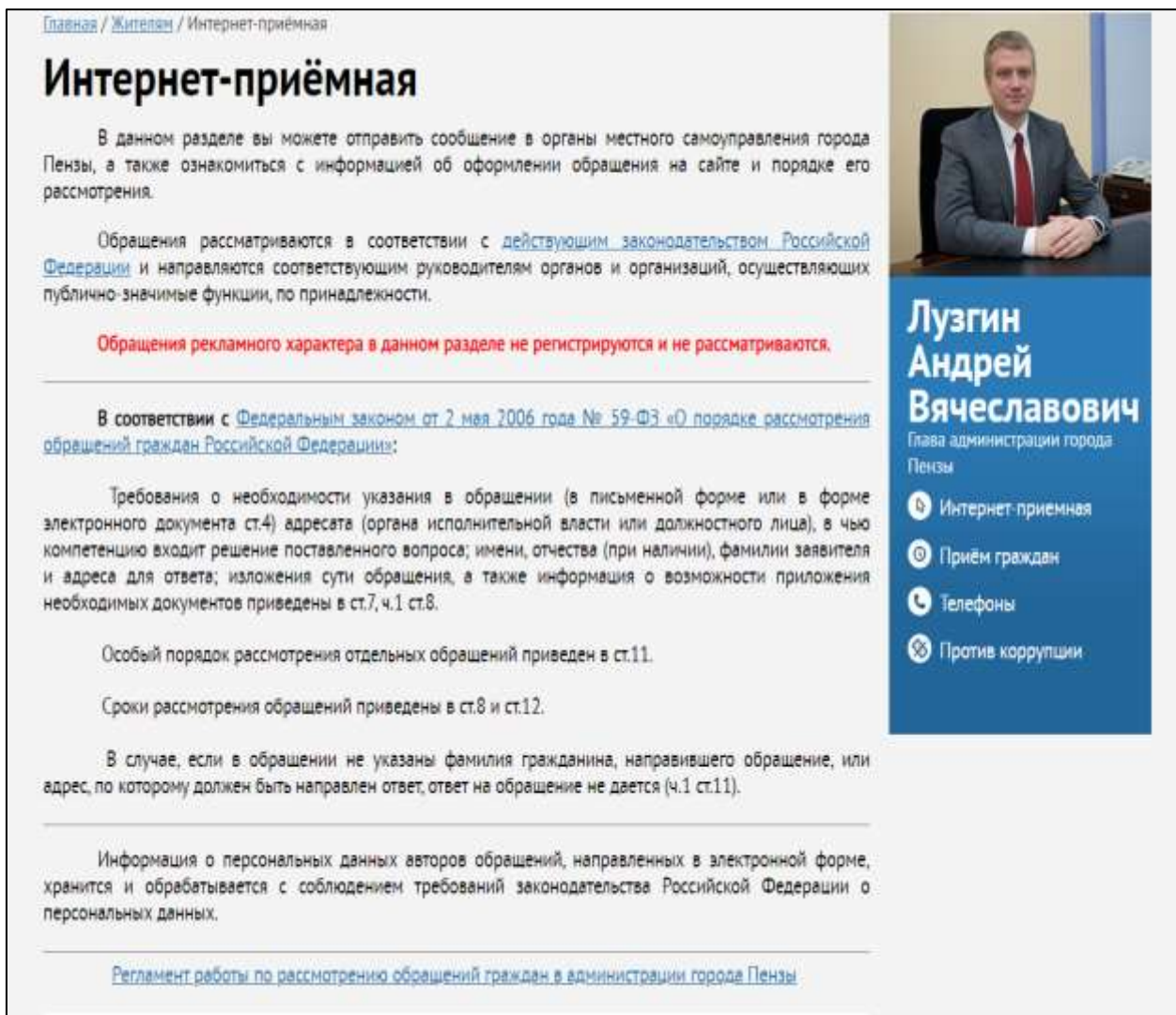


Рисунок 41 – Страница Интернет-приемной администрации города Пензы

4. В предложенную форму необходимо выбрать к кому хотите обратиться, должность проставится автоматически, далее необходимо ввести Фамилию, Имя, Отчество в именительном падеже, наименование некоммерческой организации при наличии, адрес электронной почты, в случае если составляется коллективное обращение доступна кнопка добавить соавторов обращения (Рисунок 42). Далее необходимо ввести номер телефона, изложить суть обращения, при необходимости прикрепить дополнительные материалы в электронной форме, ввести контрольное число и согласиться на обработку персональных данных (Рисунок 43).

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

Кому, Вы его направлите* Куда, Вы его направлите*

Лузгину Андрею Вячеславовичу В администрацию города Пензы

Должность*

Глава администрации города

В электронной анкете в Вашем обращении укажите в именительном падеже Ваши:

Фамилия*

Имя*

Отчество (при наличии)* ☐ Отчество отсутствует

Полное наименование некоммерческой организации

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

Адрес электронной почты для получения ответа или уведомления о переадресации обращения*

Добавить соавтора(ов) обращения

Рисунок 42 – Форма для подачи электронного обращения

Номер телефона*

В поле ввода текста обращения в форме электронного документа в Вашем обращении:

Изложите суть предложения, заявления или жалобы:*

Для приложения к обращению необходимых документов и материалов в электронной форме нажмите кнопку "Прикрепить файл(ы)"

Введите контрольное число*

Число PC Q5 Y

☐ **Согласен на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Российского законодательства о персональных данных (обязательно)**

Отправить

Рисунок 43 – Продолжение формы

5. После отправления обращения выходит сообщение, при необходимости можно сохранить свое обращение в формате PDF (Рисунок 44, Рисунок 45).

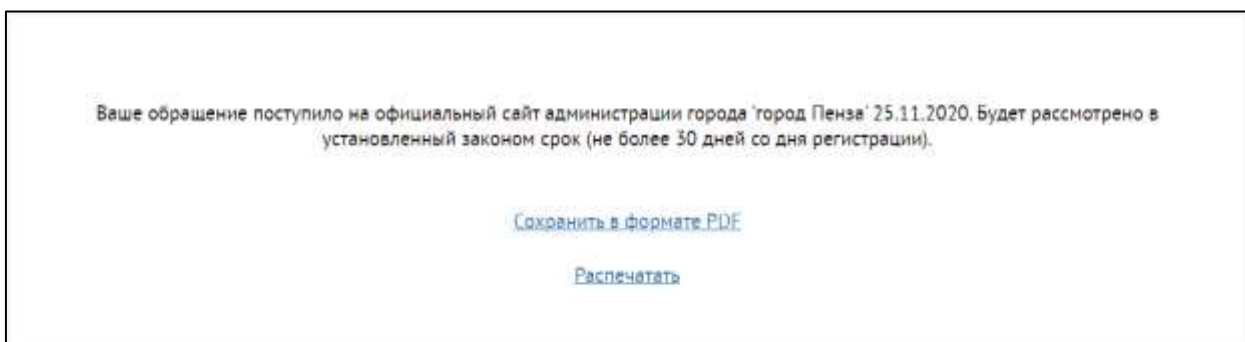


Рисунок 44 – Сообщение после отправки обращения

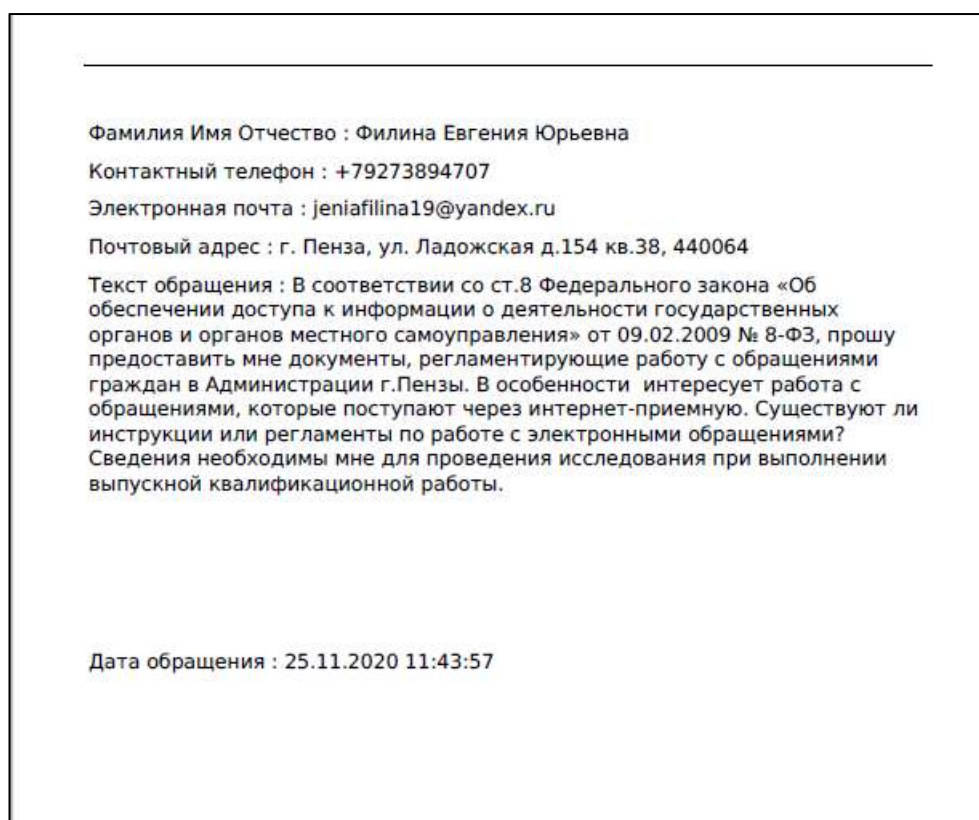


Рисунок 45 - Сформированное обращение в формате PDF

При проведении исследования было направлено электронное обращение в администрацию города Пензы по вопросу предоставлении документов, регламентирующих работу с электронными обращениями граждан. Сроки рассмотрения обращения соблюдены, запрос был отправлен 25 ноября 2020 года, ответ на обращение прислан на электронную почту 23 декабря 2020 года.

Полученный ответ от администрации города Пензы представлен в приложении Б.

Таким образом, проанализировав работу интернет-приемных Правительства Пензенской области и администрации города Пензы, можно выделить некоторые отличительные особенности. Виртуальная приемная Правительства Пензенской области, в отличие от интернет-приемной администрации города Пензы предоставляет возможность авторизации несколькими способами и просмотра статуса своего обращения. В то же время при заполнении формы электронного обращения на сайте администрации гражданам предоставляется возможность направить коллективное обращение и добавить соавторов, а так же распечатать сформированное обращение или сохранить его в формате PDF, в виртуальной приемной Правительства Пензенской области такая возможность отсутствует.

Как можно заметить в организации работы обеих интернет-приемных все ещё существует мелкие недостатки, однако в целом весь процесс достаточно простой, удобный и эффективный. Информационные технологии в работе с обращениями граждан позволяют сократить сроки прохождения обращения и повысить оперативность и качество работы.

5 Рекомендации по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан

В ходе проведенного анализа нормативных актов по работе с обращениями граждан в Пензенском регионе, выяснилось, что большинство регламентов и инструкций не соответствуют современным требованиям развития информационных технологий. Интернет-приемным, сайтам органов власти, электронным обращениям уделено небольшое значение.

Результатом выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан.

На основании анализа нормативных актов по работе с обращениями граждан в других субъектах Российской Федерации предлагаем подчеркнуть некоторые моменты и перенять опыт других регионов.

В целях совершенствование законодательной и правовой, а также организационной и методической основы работы с обращениями граждан в государственных органах и органах местного самоуправления считаем необходимым пересмотреть и актуализировать нормативные акты в Пензенском регионе.

Предлагаем следующий список актуальных терминов и определений, используемых при работе с электронными обращениями для внесения в нормативные акты:

- виртуальная приемная или Интернет-приемная - информационная система, предназначенная для автоматизации процессов предоставления государственных услуг гражданам и юридическим лицам с применением информационно-коммуникационных технологий, посредством заполнения формы на официальном сайте или портале;

- личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления, позволяющий гражданину получать доступ к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного с использованием "Личного кабинета" обращения;
- обращение в форме электронного документа - обращение гражданина, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;
- ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты.
- официальный сайт – сайт государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления.
- официальный портал - веб-сайт государственного органа или органа местного самоуправления, предоставляющий пользователю различные интерактивные сервисы, работающие в рамках одного веб-сайта, такие как поиск, новости, интернет - приемные, обсуждения, голосования;
- система электронного документооборота (СЭД) - автоматизированная информационно-поисковая система, используемая в государственном органе и органе местного самоуправления для обработки поступающих обращений и запросов;
- регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

- электронная копия документа (обращения) - компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

- электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Кроме вышеуказанных терминов в Законе Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»¹, предлагаем указать способы направления обращений в государственные органы Пензенской области, прописать порядок заполнения формы на официальных сайтах и порталах.

В регламент Правительства Пензенской области² в главу 12 «Порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц» предлагаем прописать этапы обработки, регистрации и занесения в электронную регистрационную карточку обращения, посредством системы электронного документооборота, поступающих через Виртуальную приемную.

На сегодняшний день на официальном портале Правительства Пензенской области действует Виртуальная приемная. Через неё можно направить электронное обращение губернатору Пензенской области и его заместителям.

Процесс подачи через виртуальную приемную состоит из следующих этапов:

- гражданин заполняет форму электронного обращения на официальном портале Правительства Пензенской области в разделе Виртуальная приёмная;

¹ Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

² Постановление Правительства Пензенской области от 31.12.2010 № 912-пП «О регламенте Правительства Пензенской области».

- обращение поступает в отдел по работе с обращениями граждан и проходит регистрацию в системе электронного документооборота;
- обращения направляются исполнителям для рассмотрения и подготовки ответа заявителю;
- ответ отправляется гражданину по электронной почте.

Кроме прохождения вышеуказанных этапов, такой процесс электронного взаимодействия должен гарантировать гражданам принцип информационной открытости. По этой причине, мы считаем необходимым реализовать функцию информирования граждан перед подачей электронного обращения, в которую бы входила страница с ознакомительной информацией, с ссылками на Российское законодательство и нормативные акты региона по обращениям граждан. Рекомендуемая страница с информацией представлена в приложении В.

В регламент по работе с обращениями граждан в администрации города Пензы¹ предлагаем включить актуальные термины и определения, прописать электронный адрес Интернет-приемной для направления обращения на официальном сайте администрации города Пензы.

В 5 главе «Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан» рассмотреть этапы обработки, регистрации и занесения обращений, поступающих через Интернет-приемную.

В 6 главе «Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан» указать, что ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях.

В нормативных актах по работе с обращениями граждан в районных администрациях города Пензы предлагаем подробно описать основные этапы

¹ Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы, утвержденный постановлением администрации г. Пензы от 14.11.2013 № 1340.

обработки, регистрации, рассмотрения и направления ответа на обращения, получаемые посредством сети Интернет.

Таким образом, предложенные рекомендации позволят органам власти улучшить качество предоставляемых государственных услуг населению, актуализировать законодательную правовую базу в Пензенском регионе, повысить уровень информационной открытости и оптимизировать механизм электронных коммуникаций.

Заключение

Целью исследования было проанализировать сайты и нормативные акты органов власти по работе с электронными обращениями граждан и выработать рекомендации по их возможному совершенствованию.

Исследование показало, что сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления в Пензенском регионе в целом отвечают требованиям законодательства Российской Федерации.

Для быстрого реагирования на обращения граждан на сайтах органов власти созданы Интернет-приемные, через которые любой гражданин может направить обращение. На порталах расположены гипертекстовые ссылки на социальные сети, как еще одного источника взаимодействия власти и общества. Социальные сети помогают оперативно принимать необходимые меры, давать ответы гражданам, комментировать те или государственно-властные решения, а также в целом судить об отношении населения к Правительству Пензенской области.

Анализ нормативных актов по работе с электронными обращениями граждан в Пензенской области показал, что вопросу электронного взаимодействия придается небольшое значение. Большинство регламентов и инструкций не отвечают современным требованиям развития информационных технологий, и требует пересмотра и актуализации.

В связи с вышесказанным были разработаны рекомендаций по внесению изменений в региональные акты по работе с обращениями граждан.

Список использованной литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

Федеральные законы Российской Федерации

2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. Федерального закона от 30.12.2020 № 530-ФЗ).

3. Федеральным законом от 30.12.2020 № 530-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"».

4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018).

5. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. Федерального закона от 24.02.2021 № 20-ФЗ).

6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 30.12.2020).

7. Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 30.12.2020).

8. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 30.04.2021).

9. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 30.04.2021).

Указы Президента российской Федерации

10. Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Постановления Правительства Российской Федерации

11. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (ред. от 03.11.2018).

12. Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 01.02.2020)

13. Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 01.02.2020).

14. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (ред. от 31.12.2020).

15. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"» (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.12.2020).

Приказы министерств Российской Федерации

16. Приказ Росархива от 22.05.2019 № 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 № 57023).

17. Приказ Росархива от 24.12.2020 № 199 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления».

18. Приказ Минэкономразвития России от 16.11.2009 № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти (ред. от 29.11.2016).

Законы Пензенской области

19. Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

Указы Губернатора Ярославской области

20. Указ Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11.»Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области».

Постановления Правительства Ульяновской области

21. Постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 №195-П. «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области»

Приказы Губернатора Свердловской области

22. Приказ Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99 «Об утверждении положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области».

Постановления Правительств Пензенской области

23. Постановление Правительства Пензенской области от 31.12.2010 № 912-пП «О регламенте Правительства Пензенской области».

Постановления администрации города Пензы

24. Постановление администрации г. Пензы от 14.11.2013 г. № 1340 «Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы».

Постановления Главы администрации Краснодарского края

25. Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 21.10.2016 №820 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края».

Постановления администрации города Екатеринбурга

26. Постановление администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга».

Распоряжения администрации города Ульяновска

27. Распоряжение администрации города Ульяновска от 13.06.2013 №266-р «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска».

Приказы районных администраций города Пензы

28. Приказ администрации Ленинского района г. Пензы от 23.03.2018 № 100 «Об утверждении инструкции об организации работы с обращениями граждан в администрации Ленинского района г. Пензы».

29. Приказ главы администрации Октябрьского района г. Пензы от 25.07.2018 № 289 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района г. Пензы».

30. Приказ главы администрации Первомайского района г. Пензы от 13.04.2020 № 77-р «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Первомайского района г. Пензы».

Нормативно-методические документы

31. Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

32. Методические рекомендации по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Отправить письмо» официального сайта Президента

Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет».

33. Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

Государственные стандарты Российской Федерации

34. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

35. ГОСТ Р 7.0.8-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроектирование и архивное дело. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст).

II. Литература

36. Обращения граждан в Российской Федерации: учеб. пособие / под ред. Е.В. Надыминой. – Н.Новгород. : НГУ, 2012. – 51с.

37. Документационное обеспечение управления государственной службой : учеб. / Л. Р. Фионова. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2012. – 130 с.

38. Фионова, Л. Р. Актуальные вопросы документной коммуникации органов власти с населением России / Л. Р. Фионова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2013. – № 3. – С. 34-38.

39. Фионова, Л.Р., Гришина, И.А. Электронные обращения граждан в правительстве Пензенской области/Л.Р. Фионова, И.А. Гришина//Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сборник научных статей Всероссийской межвузовской научно-практической конференции. (г. Пенза, 14 марта 2018 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. Пенза : Изд-во ПГУ, 2018. С.34-37.

40. Чугаева Е.О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества. // Коммуникология: электронный научный журнал. Том 3. № 3, 2018. С. 85-92.

Электронные ресурсы

41. Официальный портал Правительства Пензенской области: портал – URL: <https://pnzreg.ru/> (дата обращения: 10.04.2021).

42. Официальный сайт Администрации города Пензы: сайт - URL: <https://penza-gorod.ru/> (дата обращения: 15.04.2021).

43. Официальный сайт Администрации Октябрьского района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/oktdoc-2.html> (дата обращения: 15.04.2021).

44. Официальный сайт Администрации Первомайского района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/pervdoc-1.html> (дата обращения: 15.04.2021).

45. Официальный сайт Администрации Железнодорожного района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/zheldoc-4.html> (дата обращения: 15.04.2021).

46. Официальный сайт Администрации Ленинского района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/lendoc-4.html> (дата обращения: 15.04.2021).

47. Официальный сайт Губернатора и Правительства Ульяновской области: сайт - URL: <https://ulgov.ru/> (дата обращения: 20.04.2021).

48. Официальный сайт Администрации города Ульяновска: сайт - URL: <http://ulmeria.ru/> (дата обращения: 20.04.2021).

49. Официальный портал органов власти Ярославской области: портал - URL: <https://www.yarregion.ru/default.aspx> (дата обращения: 20.04.2021).

50. Официальный сайт Правительства Свердловской области: сайт – URL: <http://midural.ru/> (дата обращения: 20.04.2021).

51. Официальный портал Екатеринбурга: портал – URL: <https://xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/> (дата обращения: 20.04.2021).

52. Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края: портал – URL: <https://krasnodar.ru/> (дата обращения: 20.04.2021).

Приложение А

(обязательное)

**Ответ на электронное обращение из Правительства Пензенской
области**



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ВИЦЕ-ГУБЕРНАТОР -
РУКОВОДИТЕЛЬ АППАРАТА
ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Московская, д.75, г. Пенза, 440025
Тел. (8412) 59-23-39, тел./факс (8412) 59-55-91
E-mail: riabikhina@obl.penza.net
<http://www.pnzreg.ru>

Филиной Е.Ю.

E-mail: jeniafilina19@yandex.ru

24.12.2020 № Эл-5506-01-4

На № _____ от _____

Уважаемая Евгения Юрьевна!

Правительство Пензенской области, рассмотрев Ваше обращение, поступившее в электронном виде 25.11.2020, сообщает следующее.

В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» общедоступная информация о деятельности государственных органов предоставляется государственными органами неограниченному кругу лиц посредством ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных.

Постановлением Правительства Пензенской области от 01.03.2018 № 103-пП утвержден перечень информации о деятельности Губернатора Пензенской области, Правительства Пензенской области и исполнительных органов государственной власти Пензенской области, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о деятельности Губернатора Пензенской области, Правительства Пензенской области и исполнительных органов государственной власти Пензенской области размещена в открытом доступе на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pnzreg.ru>.

Порядок работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В Пензенской области принят Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» (с изменениями и дополнениями).

Постановлением Правительства Пензенской области от 31.12.2010 № 912-пП «О регламенте Правительства Пензенской области» утвержден регламент Правительства Пензенской области (далее - Регламент).

Регламент устанавливает основные правила организации деятельности Правительства Пензенской области по реализации его полномочий, в том числе порядок работы с обращениями граждан.

Ознакомиться с указанными документами можно в информационно – правовых системах в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».



Л.Ю. Рябихина

Серебрякова Светлана Анатольевна,
тел. 8(8412)56-46-19



Приложение Б

(обязательное)

Ответ на электронное обращение из Администрации города Пензы



Администрация города Пензы

пл. Маршала Жукова, 4, г. Пенза, 440000

тел.68-52-88

На №2-Р-9234 от 23.12.2020

Г Филиной Е.Ю.
г. Пенза,
ул. Ладожская, 154-38

Уважаемая Евгения Юрьевна!

На Ваше обращение (вх. № 2-Ф-9234 от 25.11.2020) о предоставлении документа, регламентирующего работу администрации города с обращениями граждан через интернет-приемную, электронными обращениями администрация города Пензы сообщает.

Постановлением администрации города Пензы от 14.11.2013 № 1340 утвержден Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы (далее - Регламент). Регламент устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, в том числе в форме электронного документа, поступающими в адрес администрации города Пензы, главы администрации города Пензы, первого заместителя и заместителей главы администрации города Пензы, и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Пензы.

Регламент находится в открытом доступе и размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по следующей ссылке: <http://docs.cntd.ru/document/440546766>.

Обращение, поступившее в администрацию города Пензы в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Поступившие в адрес администрации города Пензы, главы администрации и заместителей главы администрации обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в течение 21 дня со дня их регистрации в приемной граждан отдела организационно-контрольной работы администрации города Пензы (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

Обращения граждан, поступившие главе администрации города, первому заместителю и заместителям главы администрации города на встречах с

населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт администрации г. Пензы в форме электронного документа, а также сообщения, поступившие на телефон доверия администрации города Пензы, принимаются и оформляются приемной граждан отдела организационно-контрольной работы администрации города Пензы.

Первый заместитель главы
администрации города



В.В. Макаров

Коваленко Н.А.
Кирюхина О.Ю.
68-22-56

Приложение В

(обязательное)

**Рекомендуемая страница с информацией для Виртуальной
приемной Правительства Пензенской области**

Отправить обращение в Правительство Пензенской области через Виртуальную приемную

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в Правительство Пензенской области в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

Порядок работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

Статьей 7 Закона установлены требования к письменному обращению. В своем обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Рекомендуем также ознакомиться со ст. 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006.

В Пензенской области принят Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области (с изменениями и дополнениями).

Постановлением Правительства Пензенской области от 31.12.2010 № 912-Пп «О регламенте Правительства Пензенской области» утвержден регламент Правительства Пензенской области. Регламент устанавливает основные правила организации деятельности Правительства Пензенской области по реализации его полномочий, в том числе порядок работы с обращениями граждан.

В поле для ввода текста обращения в форме электронного документа, предназначенном для обязательного заполнения, в соответствии с требованием ст. 7 Закона Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к письменному обращению документы и материалы в электронной форме. Приложения могут располагаться в любой последовательности самостоятельными вложениями файлов: текстового (графического) формата, аудио-видео-формата. Размер электронного обращения не может превышать 10000 знаков. Размер файла вложения не должен превышать 10 Мб.

Для приложения к обращению необходимых документов и материалов в электронной форме нажмите кнопку «Выбрать файл». Подтверждением прикрепления файла(ов) вложения является появление строки с наименованием(ями) выбранного(ых) Вами файла(ов).

В целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в Вашем обращении, а также сведений, касающихся Вашей частной жизни, без вашего согласия, необходимо указывать адрес электронной почты (e-mail), который принадлежит только автору обращения.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде не разглашается. Если Вы согласны с вышеизложенными утверждениями и хотите отправить обращение необходимо поставить галочки рядом с пунктами «Настоящим подтверждаю, что я даю согласие на обработку моих персональных данных» и «Политика конфиденциальности» затем нажать кнопку «Отправить обращение».

Письменное обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в государственный орган или должностному лицу и рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

При авторизации через Госуслуги на портале Правительства Пензенской области в личном кабинете Вы можете просматривать статус своего обращения.

СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Филина Евгения Юрьевна
Самоцитирование
рассчитано для: Филина Евгения Юрьевна
Название работы: Нормативное регулирование электронных коммуникаций органов власти
Тип работы: Выпускная квалификационная работа
Подразделение: Кафедра "Информационное обеспечение управления и производства"

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

ЗАИМСТВОВАНИЯ	10.14%	ЗАИМСТВОВАНИЯ	9.29%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	56.26%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	56.26%
ЦИТИРОВАНИЯ	33.6%	ЦИТИРОВАНИЯ	33.39%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	1.06%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 08.06.2021

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 08.06.2021 14:36

Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Сводная коллекция ЭБС; Интернет Плюс; Сводная коллекция РГБ; Цитирование; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn); eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ; Медицина; Диссертации НББ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по Интернету; Патенты СССР, РФ, СНГ; Модуль поиска "ПГУ"; СМИ России и СНГ; Шаблонные фразы; Кольцо вузов; Издательство Wiley; Переводные заимствования

Работу проверил: Фионова Людмила Римовна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»

О Т З Ы В
руководителя бакалаврской работы

на тему:

Нормативное регулирование электронных коммуникаций органов власти

Бакалаврская работа выполнена

студенткой Фибиной Евгенией Юрьевной

(фамилия, имя и отчество)

Факультет вычислительная техника

Кафедра ИнОУП Группа 17ВД1

Направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Руководитель

д.т.н. профессор заведующая кафедрой ИнОУП Фионова Людмила Римовна

(степень, должность, фамилия, имя и отчество)

Оценка соответствия требованиям ФГОС подготовленности выпускника

№ п/п	Требования ФГОС к профессиональной деятельности выпускника	Оценка		
		соответствует	в основном соответствует	не соответствует
1.	Умение решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике	+		
2.	Уровень практической и теоретической подготовленности специалиста	+		
3.	Владение профессиональными технологиями	+		
4.	Умение разрабатывать новые подходы к решению	+		

	профессиональных проблем			
5.	Обоснование эффективности представленных результатов	+		

Качества выпускника, выявленные в ходе выполнения бакалаврской работы: трудолюбие, упорство в достижении цели, способность самостоятельно принимать решения, умение на практике применять приобретенные знания и умения.
Филина Е.Ю. Неоднократно выступала с итогами своих исследований на научных конференциях, имеет публикацию:

Филина Е.Ю., Фионова Л.Р. Нормативная регламентация способов подачи электронных обращений в Пензенской области // Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сборник научных статей Всероссийской межвузовской научно практической конференции.(г. Пенза, 17 марта 2021 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. Пенза : Изд-во ПГУ, 2021. С.103-107.

Заключение

Бакалаврская работа выполнена в соответствии с выданным заданием. Достигнутые результаты отражают степень подготовленности выпускника, полностью соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех профессиональных компетенций.

Считаю, что бакалаврская работа заслуживает отличной оценки, а Филна Е.Ю. присвоения квалификации бакалавра по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Руководитель

(Подпись)

Л.Р. Фионова
(Инициалы, фамилия)

« » июня 2021 г.

СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Филина Евгения Юрьевна
Самоцитирование
рассчитано для: Филина Евгения Юрьевна
Название работы: Нормативное регулирование электронных коммуникаций органов власти
Тип работы: Выпускная квалификационная работа
Подразделение: Кафедра "Информационное обеспечение управления и производства"

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

ЗАИМСТВОВАНИЯ		10.14%	ЗАИМСТВОВАНИЯ		9.29%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ		56.26%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ		56.26%
ЦИТИРОВАНИЯ		33.6%	ЦИТИРОВАНИЯ		33.39%
САМОЦИТИРОВАНИЯ		0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ		1.06%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 08.06.2021

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 08.06.2021 14:36

Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Сводная коллекция ЭБС; Интернет Плюс; Сводная коллекция РГБ; Цитирование; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn); eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ; Медицина; Диссертации НББ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по Интернету; Патенты СССР, РФ, СНГ; Модуль поиска "ПГУ"; СМИ России и СНГ; Шаблонные фразы; Кольцо вузов; Издательство Wiley; Переводные заимствования

Работу проверил: Фионова Людмила Римовна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

08.06.2021



Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»

**ОТЗЫВ
руководителя бакалаврской работы**

на тему:

Нормативное регулирование электронных коммуникаций органов власти

Бакалаврская работа выполнена

студенткой Филиной Евгенией Юрьевной
(фамилия, имя и отчество)

Факультет вычислительная техника

Кафедра ИнОУП Группа 17ВД1

Направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Руководитель

д.т.н. профессор заведующая кафедрой ИнОУП Фионова Людмила Римовна
(степень, должность, фамилия, имя и отчество)

Оценка соответствия требованиям ФГОС подготовленности выпускника

№ п/п	Требования ФГОС к профессиональной деятельности выпускника	Оценка		
		соответствует	в основном соответствует	не соответствует
1.	Умение решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике	+		
2.	Уровень практической и теоретической подготовленности специалиста	+		
3.	Владение профессиональными технологиями	+		
4.	Умение разрабатывать новые подходы к решению профессиональных	+		

	проблем			
5.	Обоснование эффективности представленных результатов	+		

Качества выпускника, выявленные в ходе выполнения бакалаврской работы:
трудолюбие, упорство в достижении цели, способность самостоятельно принимать
решения, умение на практике применять приобретенные знания и умения.

Филина Е.Ю. Неоднократно выступала с итогами своих исследований на научных
конференциях, имеет публикацию:

Филина Е.Ю., Фионова Л.Р. Нормативная регламентация способов подачи
электронных обращений в Пензенской области // Информационные технологии в
науке и образовании. Проблемы и перспективы : сборник научных статей
Всероссийской межвузовской научно практической конференции.(г. Пенза, 17
марта 2021 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. Пенза : Изд-во ПГУ, 2021. С. **Ошибка!**
Закладка не определена.-107.

Заключение

Бакалаврская работа выполнена в соответствии с выданным заданием.
Достигнутые результаты отражают степень подготовленности выпускника,
полностью соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.03.02
«Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех
профессиональных компетенций.

Считаю, что бакалаврская работа заслуживает отличной оценки, а
Филна Е.Ю. присвоения квалификации бакалавра по направлению подготовки
46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Руководитель


(Подпись)

Л.Р. Фионова
(Инициалы, фамилия)

« » июня 2021 г.