

МИНИСТЕРСТВО 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»

Магистерская программа

Документационное обеспечение
управления электронного
правительства

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему

Развитие электронных коммуникаций в работе с обращениями граждан
на примере Администрации города Пензы

Автор работы

И.Ю. Баракова 11.06.2023
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Научный руководитель

Л.Р. Фионова 12.06.2023
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер

к.т.н., доцент каф. ИноУП Ю.Г. Кирюхин 12.06.2023
(должность, место работы) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Рецензент

Насальник Д.А. ДОПОЛН. ст. В.А. Абурава 13.06.2023 М.А. Лукина
(должность, место работы) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Магистерская диссертация по содержанию и объему соответствует заданию,
профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании
Государственной аттестационной комиссии «19» июня 2023г.

Проверяющий преподаватель

Г.Т. Третьяков 16.06.2023
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 19.05.2023 № 11)

Заведующий кафедрой

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

Работа защищена с оценкой отлично (протокол заседаний ГЭК от 19.06.2023 № 1)

Секретарь ГЭК

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

г. Пенза -2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ИНОУП

Л.Р. Фионова
«22» октября 20 21 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) магистранта

1. Магистрант Баракова Евгения Юрьевна
(фамилия, имя, отчество)

группа 21ВДм1 факультет вычислительной техники направление подготовки:

**46.04.02 «Документоведение и архивоведение» (магистерская программа
«Документационное обеспечение управления электронного правительства»)**

2. Научный руководитель ВКР Фионова Людмила Римовна, д.т.н., профессор

3. Место преддипломной практики Кафедра ИНОУП

4. Тема магистерской диссертации Развитие электронных коммуникаций в работе
с обращениями граждан на примере Администрации города Пензы

Тема утверждена приказом по ПГУ № 1104/0 от «29» декабря 20 21 г.

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

Цель работы: изучить способы электронного взаимодействия и обработки обращений граждан в Администрации города Пензы и выработать рекомендации по их возможному совершенствованию.

Объект исследования: способы электронного взаимодействия и обработки обращений граждан в Администрации города.

Предмет исследования: нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Российской Федерации и в Пензенской области.

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

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

Практическая значимость работы заключается в возможности использования разработанных рекомендаций в деятельности Администрации города Пензы.

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

1. Анализ подходов к применению современных информационных технологий в работе с обращениями граждан.

2. Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций.

3. Анализ содержания официального сайта Администрации города Пензы на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

4. Анализ новых информационных технологий в работе с обращениями граждан.

5. Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках.

6. Разработка рекомендаций по внесению изменений в нормативный акт Администрации города Пензы.

Дата выдачи задания « <u>22</u> » <u>октября</u> 20 <u>21</u> г.
Руководитель ВКР <u>[подпись]</u> <u>Л.Р. Фионова</u>
Задание к исполнению принял « <u>22</u> » <u>октября</u> 20 <u>21</u> г.
Магистрант <u>И.Ф. Баран</u> <u>Е.Ю. Барахова</u>
Исполнение и оформление ВКР магистранта соответствует требованиям нормативных документов
Нормоконтролёр <u>[подпись]</u> Ю.Г. Кирюхин
« <u>16</u> » <u>июня</u> 20 <u>23</u> г.
ВКР магистранта по содержанию и объёму соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии « <u> </u> » <u>20</u> г.
Проверяющий преподаватель <u>[подпись]</u> <u>Г. Троегладов</u>
« <u>16</u> » <u>июня</u> 20 <u>23</u> г.
Рецензент <u>[подпись]</u> <u>М.А. Сушкова</u>
« <u>13</u> » <u>июня</u> 20 <u>23</u> г.

ВКР к защите допустить

Декан факультета [подпись] Л.Р. Фионова

« 13 » июня 2023 г.

Дата защиты в ГЭК: « 19 » июня 2023 г.

Секретарь ГЭК [подпись] Л.В. Коровина

Реферат

Пояснительная записка содержит 112 страниц, 31 рисунок, 69 источников, 2 приложения.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН, ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНАЯ, ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ, ЧАТ-БОТЫ, СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, АККАУНТ, САЙТ, НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ, АДМИНИСТРАЦИЯ.

Объект: способы электронного взаимодействия и обработки обращений граждан в Администрации города.

Предмет: нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Российской Федерации и в Пензенской области.

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

Цель магистерской диссертации: изучить способы электронного взаимодействия и обработки обращений граждан в Администрации города Пензы и выработать рекомендации по их возможному совершенствованию.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить различные подходы к применению современных информационных технологий в работе с обращениями граждан.
2. Провести анализ нормативной законодательной базы в сфере электронных коммуникаций.
3. Проанализировать официальный сайт Администрации города Пензы на соответствие требованиям законодательства, изучить электронную приемную, дать рекомендации по ее совершенствованию.
4. Рассмотреть новые информационные технологии в работе с обращениями граждан в Российской Федерации и в Пензенской области.

5. Проанализировать нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Российской Федерации и в Пензенской области.

6. Разработать рекомендации по внесению изменений в Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников».

7. Описать процесс обработки сообщений граждан из открытых источников с помощью BPMN-диаграммы.

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

Требования к результатам исследования: разработка рекомендаций по внесению изменений в Положение об организации работы в Администрации города Пензы сообщениями из открытых источников.

В первой главе рассмотрены подходы к применению современных информационных технологий в работе с обращениями граждан.

Во второй главе проведен анализ законодательных нормативных правовых актов в сфере электронных коммуникаций органов власти.

В третьей главе рассмотрен сайт Администрации города Пензы.

В четвертой главе анализируются новые информационные технологии в работе с обращениями граждан.

В пятой главе проведен анализ нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в социальных сетях в субъектах Российской Федерации и в Пензенской области.

В шестой главе предложены рекомендации по внесению изменений в Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников».

Код ГРНТИ: 82.13.13 Документационное обеспечение управления. Делопроизводство. Документоведение

Характер НИР: прикладной характер

Критические технологии: нет

Область науки: технические

Отрасль науки (по номенклатуре ВАК): 5.6.8 Документалистика, документоведение, архивоведение

Содержание

Введение.....	6
1 Анализ подходов к применению современных информационных технологий в работе с обращениями граждан	7
2 Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций	17
3 Анализ содержания официального сайта Администрации города Пензы на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации	39
3.1 Раздел «Город».....	44
3.2 Раздел «Администрация».....	45
3.3 Раздел «Направления деятельности»	49
3.4 Раздел «Жителям»	52
4 Анализ новых информационных технологий в работе с обращениями граждан	59
4.1 Использование технологий искусственного интеллекта для обработки обращений граждан	60
4.2 Применение чат-ботов при работе с обращениями граждан в органах власти	65
4.3 Социальные сети как инструмент взаимодействия государства и общества	72
5 Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках.....	84
5.1 Анализ нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в субъектах Российской Федерации	84
5.2 Анализ нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Пензенской области	92
6 Разработка рекомендаций по внесению изменений в нормативный акт Администрации города Пензы.....	98
Заключение.....	102
Список использованной литературы	103
Приложение А Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников»	113
Приложение А BPMN-диаграмма «Процесс обработки сообщений граждан, поступающих из открытых источников в Администрации города Пензы».....	121

Введение

Цифровизация способствует налаживанию связей не только между отдельными ветвями власти, но и между государством и обществом. Современные цифровые технологии позволяют быстро реагировать на проблемы жителей, брать в работу их инициативы и тем самым повышать эффективность электронного взаимодействия.

Реализация новых форматов общения, посредством информационных технологий, разработка и доработка цифровых платформ, все это делает коммуникацию между властью и обществом быстрой, удобной и оперативной.

Актуальность исследования обусловлена процессами проведения цифровой трансформации в государственном управлении. Органы местного самоуправления обладают большим потенциалом, поскольку имеют все необходимые механизмы обратной связи и средства для вовлечения населения к решению проблем местного значения. Внедрение современных информационных технологий в работу с обращениями граждан и их нормативное регулирование является важным инструментом оптимизации системы управления.

1 Анализ подходов к применению современных информационных технологий в работе с обращениями граждан

Внедрение новых информационных технологий значительно ускоряет процесс перехода к цифровой экономике. По мере развития и проникновения цифровых технологий во все сферы деятельности органы государственной власти все чаще используют их для организации эффективного управления своей деятельностью и повышения качества услуг, которые они оказывают населению.

В современном мире общение органов власти с населением осуществляется интерактивно с применением электронных каналов связи и новых технологий. К таким каналам можно отнести: сайты государственных и муниципальных органов, порталы, цифровые платформы, социальные сети, чат-боты, центры управления регионом.

Научными проблемами развития и внедрения новых информационных технологий в сферу государственного управления занимается большое количество исследователей. Перейдем к рассмотрению и анализу статей, посвященных изучению новых форм информационных технологий при работе с обращениями граждан в органах власти.

Елена Николаевна Пясецкая в статье «Факторы эффективности электронного участия граждан во взаимодействии власти и общества»¹ придает значение проблеме развития электронного правительства в России.

Исследователь сравнивает систему электронного правительства в Российской Федерации с мировыми тенденциями. Автор указывает на то, что

¹ Пясецкая, Е. Н. Факторы эффективности электронного участия граждан во взаимодействии власти и общества / Е. Н. Пясецкая // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2018. – № 2. – С. 92–97. – DOI 10.24422/MCITO.2018.2.10711.

в России электронное правительство подразумевает оказание большого количества и разнообразия государственных и муниципальных услуг. Зарубежная практика показывает, что в европейских странах приоритетными направлениями становится привлечение населения к открытому управлению. Проведение постоянных опросов, голосований, акций, предоставление возможности гражданам участвовать в принятии решений. Пясецкая считает, что такая форма взаимодействия является наиболее рентабельной и способствует повышению эффективности коммуникации власти и граждан [45].

Елена Николаевна не оставляет без внимания вопрос технологического и технического оснащения отдаленных регионов России. Автор отмечает, что для выполнения пилотных проектов, чаще всего выбираются города федерального значения, центральная часть России и наиболее перспективные субъекты. Такая практика способствует отрицательному эффекту и еще больше увеличивает цифровое неравенство.

Исследователь не обходит стороной проблему своевременного принятия нормативных правовых актов, регулирующих новые информационные технологии. Пясецкая Е.Н., обращается к мировому опыту и упоминает о том, что в других странах утверждаются нормативные акты и создаются социальные, экономические программы «с целью решения проблемы цифрового неравенства и информационной безопасности». Елена Николаевна предлагает использовать мировой опыт и перенять практику зарубежных стран и начать внедрять ее в разных регионах Российской Федерации.

Необходимо отметить, что проблема, которая поднимается автором, является актуальной. Развитие информационных и цифровых технологий, реализация государственных программ должно регулироваться современным законодательством.

В статье Самсоновой Т.Н., Печагиной Ю.В. «Совершенствование работы по развитию коммуникации с населением в местной администрации в

условиях применения информационных технологий»¹ рассматривается взаимодействие органов власти с гражданами посредством применения информационных технологий [46].

Авторы аргументируют необходимость совершенствования системы коммуникации органов власти с населением, так как развитая система диалога власти и общества способствует улучшению информационного обеспечения деятельности органов власти и повышению доверия граждан.

Самсонова Т.Н. и Печагина Ю.В. приводят пример использования информационных технологий в деятельности администрации Тюменцевского района. Авторы сообщают о реализации пилотного проекта на портале Госуслуг – Платформа обратной связи (далее - ПОС). Данная система позволяет направлять обращения в государственные и муниципальные органы по широкому спектру вопросов, участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Авторы убеждены, что новый источник поступления электронных обращений является эффективным способом повышения качества обслуживания населения.

Самсонова Т.Н., Печагина Ю.В. обращают внимание и на систему мониторинга «Инцидент-Менеджмент» в социальных сетях. Как отмечают авторы, система помогает выявить проблемы, дает возможность оперативно отреагировать, принять экстренные меры.

Авторы ссылаются на Положение «Об организации работы Администрации Тюменцевского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников», регулирующее организацию работы с обращениями граждан в социальных сетях.

¹ Самсонова Т.Н., Печагина Ю.В. Совершенствование работы по развитию коммуникации с населением в местной администрации в условиях применения информационных технологий// Ученые записки Алтайского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации: теоретический и научно-практический журнал / под ред. И.А. Панарина; Алтайский филиал РАНХиГС. – Вып. 18. – Барнаул: АЗБУКА, 2021. – 162 с.

В заключение авторы выделяют проблемы, осложняющие коммуникацию с населением в Тюменцевском районе, и предлагают пути их решения. К проблемам Самсонова Т.Н., Печагина Ю.В. относят недостаточную освещенность содержания и итогов работы Администрации района на официальном сайте и в социальных сетях, неудобный и сложный интерфейс сайта. Исследователи предлагают создать упрощенную системы пользования сайтом Администрации, дать возможность гражданам писать обратную связь, а также размещать актуальные новости в социальных сетях.

В статье Шаеховой Р.Р. «Цифровые технологии в работе с обращениями граждан» рассматриваются наиболее востребованные технологии для подачи обращений. Автор относит к таким технологиям официальные сайты, портал Госуслуг и социальные сети.

Шаехова Р.Р. ссылается на национальные программы цифровой экономике. Исследователь отмечает, что внедрение и использование цифровых технологий в деятельности органов власти делает процесс работы с обращениями граждан более мобильной и интерактивной.

Автор поднимает проблему регламентации обращений, поступающих через социальные сети. В качестве примера, Шаехова Р.Р. приводит известного артиста и пользователя социальной сети, который обратился к Президенту Татарстана, посредством этой сети, и его проблема была рассмотрена и решена¹. Таким образом, автор говорит о том, что новая форма коммуникации еще не регламентирована нормативными актами, но уже активно используется и является эффективной [47].

Необходимо отметить, что в настоящее время идет активное развитие онлайн пространства. Одним из способов выстраивания эффективного

¹ Шаехова, Р. Р. Цифровые технологии в работе с обращениями граждан / Р. Р. Шаехова // Документ в современном обществе: соединяя пространство и время: материалы XIV Всероссийской студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 09–10 апреля 2021 года / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина; Российский государственный профессионально-педагогический университет. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2021. – С. 99-102.

взаимодействия власти и общества являются социальные сети. Для выявления сообщений, комментариев, которые оставляют пользователи на страницах органов власти и органов местного самоуправления, а также для мониторинга, сбора и обработки этих сообщений по поручению Президента в каждом субъекте Российской Федерации были созданы центры управления регионом (ЦУР).

Исследователи Иванова Т. С., Семянкова О. И в статье «Интернет-сервисы в работе с обращениями граждан»¹ рассматривают особенности внедрения и функционирования ЦУРов.

Авторы статьи были исследованы и проанализировали ЦУРы нескольких регионах Российской Федерации и приведены статистические данные. Иванова Т.С. и Семянкова О.И. отмечают, что «ЦУРы не оказывают государственных услуг гражданам, они помогают решать оперативные проблемы граждан» [48].

Таким образом, центры управления регионом помогают систематизировать проблемы, проводить мониторинг предложений и жалоб в адрес Правительства конкретного региона.

Еще один сервис, с помощью которого можно оценить качество государственных и муниципальных услуг является сайт «Ваш контроль». Авторы статьи провели сравнительный анализ двух сервисов и выясняли, что ЦУР не имеет единого сервиса, а сайт «Ваш контроль» обладает единым интернет-сервисом, который собирает и объединяет информацию о качестве предоставленных услуг².

¹ Иванова, Т. С. Интернет-сервисы в работе с обращениями граждан / Т. С. Иванова, О. И. Семянкова // Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении: Сборник научных статей по материалам XXI Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием), Пенза, 22–23 апреля 2021 года / Под редакцией Л.Р. Фионовой, О.И. Семянковой. – Пенза: Пензенский государственный университет, 2021. – С. 35-39.

² Баракова Е.Ю. Анализ подходов к применению новых информационных технологий в работе с обращениями граждан // Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сб. ст. по материалам IX Всерос. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 16 марта 2022 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2022. С. 31-33.

В статье Маяковой Е.О. «Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан»¹ уделяется внимание развитию новых форм коммуникации между органами власти всех уровней и гражданами.

Маякова Е.О. ссылается на программу цифровой экономике, обращает внимание на развитие электронного правительства. Исследователь отмечает, что правовому регулированию уделяется большое значение, оно поставлено на первое место среди пяти ключевых направлений.

Автор отмечает, что в условиях распространения COVID-19 вопрос об организации онлайн коммуникации встал особо остро, и одной из таких форм стала работа с электронными обращениями граждан.

Маякова Е.О. приводит статистические данные обращений граждан, которые поступили через сайт МВД по Санкт-Петербургу и Ленинградской области. Уже в 2019 году доля электронных обращений, направленных через интернет-приемную на сайте увеличилась на 41%. Таким образом, такой способ подачи обращений является эффективным, т.к. повышается оперативность, производительность труда и снижаются затраты.

Проведя анализ существующих цифровых тенденций, автор пришел к выводу, что работа с обращениями граждан в современных условиях должна быть нацелена на объективное, своевременное, оперативное и всестороннее их рассмотрение [49].

В статье Фионовой Л.Р., Воробьевой А.Ф. «Использование электронных коммуникаций в работе приемной председателя Правительства Пензенской области» рассматриваются современные информационные

¹ Маякова, Е. О. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан / Е. О. Маякова // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения): Международная научно-практическая конференция, Санкт-Петербург, 26 марта 2021 года / Под общей редакцией А.И. Каплунова. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации, 2021. – С. 335-339.

технологии в работе с обращениями граждан¹. Авторы отмечают, что «новые способы коммуникации дают более широкий спектр возможностей обмена информацией между ее пользователями» [50].

Фионова Л.Р. и Воробьева А.Ф. уделяют внимание только 4-ем способам подачи обращений. Все эти формы являются новыми в отношении развития коммуникаций власти и общества. Исследователи рассматривают способы направления обращения с помощью виртуальной приемной на сайте Правительства, по телефону, запись видео обращения и через социальные сети. Все эти формы взаимодействия используются в Правительстве Пензенской области.

На официальном сайте Правительства Пензенской области находится раздел «Обращения граждан», где каждый гражданин может направить электронное обращение. Исследователями также отмечается, что совершенно новой формой связи является видео обращение. Видео обращение дает более четкую картину при рассмотрении обращения, так как на видео можно увидеть настроение человека и сразу вникнуть в суть проблемы. Все эти разделы объединяются в «Виртуальную приемную жителей Пензенской области», которая позволяет: отслеживать жалобы, негативные реакции граждан на те или иные вопросы, находящиеся в компетенции местных властей.

Рослякова М.В. в статье «Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт»² поднимает проблему проникновения социальных сетей в

¹ Фионова Л.Р., Воробьева А.Ф. Использование электронных коммуникаций в работе приемной председателя правительства Пензенской области// Информация - коммуникация - документ (ИКД-2020). Сборник научных статей по материалам I Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). Под редакцией Л.Р. Фионовой, О.И. Семянковой. 2020. С. 12-16/ URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44378105>.

² Рослякова М.В. — Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. – 2019. – № 9. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.9.30298 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30298.

государственное управление. В статье приведен статистический обзор аккаунтов органов власти в социальных сетях [50].

Автор, считает, что социальные сети выступают в роли важного канала коммуникации для оперативной обратной связи органов власти и общества. Кроме того, именно в социальных сетях граждане публикуют и обсуждают насущные проблемы. Рослякова М.В. проводит обзор системы «Инцидент менеджмент» для мониторинга обращений граждан в социальных сетях. Автором отмечается, что своевременное реагирования на обращения граждан в информационном пространстве становится одним из важных направлений деятельности органов власти.

Рослякова М.В. также рассматривает и зарубежный опыт регулирования применения государственными служащими социальных сетей в своей деятельности.

В заключение автор делает вывод, что для выполнения профессиональных задач государственному служащему необходимо руководствоваться современными инструментами и средствами. Росляковой М.В. подчеркивается необходимость разработки правил и стратегий для работы в социальных сетях и важность принятия программ для развития цифровых компетенций государственных служащих.

Вопрос внедрения чат-бота в качестве информационной поддержки пользователей на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации рассматривается в статье Сафиуллина Н.А. и Свирежева К.А. «Чат-бот информационной поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации».¹

Авторы приводят статистические данные зарегистрированных пользователей на портале.

¹ Сафиуллин, Н. А. Чат-бот информационной поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации / Н. А. Сафиуллин, К. А. Свирежев. — Текст : непосредственный // Московский экономический журнал. — 2020. — № 1. — С. 471-480.

Исходя из современных условий, Сафиуллин Н.А., Скрижев К.А. отмечают перспективу использования чат-ботов в области предоставления государственных и муниципальных услуг [51].

Авторами предложен проект разработки чат-бота для Портала госуслуг, создана дорожная карта, указаны преимущества использования данных программ для разной целевой аудитории.

Сафиуллиным Н.А., Скрижевым К. А. доказана взаимосвязь между реализацией проекта и достижению ключевых индикаторов программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Таким образом, авторы считают, что интеграция платформ государственного управления в систему коммуникаций с населением будет способствовать продвижению электронного правительства и повышению качества оказываемых услуг населению.

На основании вышеизложенного можно констатировать единство взглядов всех исследователей на проблему развития новых информационных технологий в работе с обращениями и сообщениями граждан и вопросу их нормативного регулирования.

Как показывает практика, цифровизация в Российской Федерации происходит в основном федеральных органах и, как правило, в центральных субъектах России. Последнее время некоторые отдаленные регионы начинают внедрять новые цифровые технологии и тем самым преуспевать в развитии и цифровизация государственного управления. Однако, что касается муниципального управления в регионах это развитие идет медленными темпами. Вместе с тем, нельзя игнорировать тот факт, что местное самоуправление выступает в качестве необходимого связующего звена между властью и обществом. Именно к функциям местных администраций относится решение вопросов и проблем города и общества.

Муниципальная власть принимает на себя вызовы по обеспечению каждодневных потребностей населения.

В связи с вышесказанным, имеющиеся проблемы важно начинать решать на муниципальном уровне, чтобы в дальнейшем достичь высокой эффективности от применения цифровых технологий и построить слаженную систему на государственном уровне.

2 Российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций

Новые способы взаимодействия власти и общества основаны на использовании цифровых технологий. С помощью виртуальной приемной на сайте органа власти, а также через социальные сети граждане могут задавать интересующие их вопросы и получать на них ответы.

Требования к размещению сведений и информации на официальных сайтах, интернет приемные, работа с обращениями граждан, поступающих из открытых источников, создание и ведение аккаунтов органов власти в социальных сетях, все это, так же как и другие формы коммуникации, должны регламентироваться законодательством. Обратимся к федеральным нормативным актам Российской Федерации в сфере электронных коммуникаций.

Основополагающим нормативным документом, обладающим высшей юридической силой, выступает **Конституция Российской Федерации**. Конституция устанавливает иерархию нормативных актов, а также определяет права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Данное утверждение закреплено в *статье 33*¹. Из этого следует, что на высшем законодательном уровне уже закреплено право граждан принимать участие в процессе работы государственных органов и органов местного самоуправления [1].

В *статье 24* устанавливается что «органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами,

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

непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом».

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»¹ устанавливает административно-правовую ответственность за нарушение требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети Интернет [2].

Статья 13.27 п.2 гласит «Неразмещение в сети «Интернет» информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в случаях, если обязанность по размещению такой информации в сети «Интернет» установлена федеральным законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей».

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»² (далее – ФЗ № 149) регламентирует вопросы, связанные с поиском, получением, передачей, распространением и защитой информации, а также применением информационных технологий.

Закон дает определение таким терминам как информационные технологии, информационные системы, электронный документ, сайт в сети «Интернет», страница сайта в сети «Интернет» [3].

Благодаря включения в ФЗ №149 *статьи 10.6* «Особенности распространения информации в социальных сетях», введенную **Федеральным законом «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите**

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 №195-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022).

² Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 29.12.2022).

информации»¹ закрепились требования к правилам использования социальных сетей [4]. В последние годы органы власти всех уровней и государственные организации активно используют социальные сети, создают группы и сообщества для размещения информации о своей деятельности и взаимодействия с населением. Ссылки на страницы в социальных сетях и мессенджерах размещают и на своих официальных сайтах.

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».

В *статье 11.1* «Обмен информацией в форме электронных документов при осуществлении полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления»², в пункте 1 установлена обязанность органов власти и организаций предоставлять информацию по выбору граждан в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе.

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.

Главный закон, устанавливающий порядок работы с обращениями граждан в государственных органах и органах местного самоуправления

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

² Там же.

является **Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹** (далее – ФЗ № 59) [5].

В *статье 2* определяется право граждан на обращение. Граждане имеют право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления, организации лично или направлять коллективные обращения².

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

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»³.

В *статье 10 пункте 4* рассматриваются требования к рассмотрению обращений и направлению ответов. В случае если обращение поступило в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию

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

² Там же.

³ Там же.

или должностному лицу в форме электронного документа, то ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Если обращение поступила в бумажном виде, то ответ направляется по почтовому адресу в письменной форме. В данной статье также устанавливается, что если содержание вопроса затрагивает интересы неопределенного круга лиц, то ответ может быть размещен на официальном сайте в сети Интернет.

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»¹ рассматривает отношения в сфере применения электронных подписей при «совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций...» [6]. Закон закрепляет использование подписи в органах власти и в информационных системах.

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

¹ Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 28.12.2022).

Федерации, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено 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 [7].

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 [8].

В *статье 2* можно найти определения следующим терминам, которые, так или иначе, связаны с электронными коммуникациями: государственная услуга, муниципальная услуга, административный регламент, заявитель, портал государственных и муниципальных услуг, межведомственное информационное взаимодействие, межведомственный запрос.

¹ Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 28.12.2022).

² Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 06.02.2023).

³ Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010. № 210-ФЗ (ред. от 04.11.2022).

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 [9].

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

¹ Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010. № 210-ФЗ (ред. от 04.11.2022).

² Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 14.07.2022).

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»¹.

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».

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 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

¹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 14.07.2022).

приема граждан, физических и юридических лиц, установлен порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих сферу этой деятельность; 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».

Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»¹ целенаправлен на обеспечение использования государственного языка Российской Федерации на всей территории Российской Федерации [10].

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.

Указ Президента РФ «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»² устанавливает, что

¹ Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 28.02.2023).

² Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Администрация Президента Российской Федерации должна обеспечить мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан, а также произвести анализ мер, принятых по обращениям [11].

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»¹.

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

Стратегически важным документом, определяющим сферу применения информационных технологий, направленным на формирования электронного общества и цифровизацию документационных процессов установление электронного взаимодействия и использования электронных документов в России является **Указ Президента Российской Федерации «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы»**² [12].

В разделе II. Россия в современном информационном обществе в пункте 8 отмечается, что в России «...Создана система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к которой

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

² Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы».

подключились более 34 млн. россиян. Граждане имеют возможность направить в электронной форме индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

В подразделе Обеспечение национальных интересов в области цифровой экономики в *пункте 43* прописано, что «в процессе реализации национальных интересов в области цифровой экономики необходимо: обеспечить создание и функционирование на территории Российской Федерации представительств иностранных организаций для работы с жалобами и обращениями российских граждан и исполнения требований государственных органов».

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 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 [16].

В «Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» в *главе 2 пункте 13* прописано, что

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».

«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»¹.

Постановление Правительства РФ «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»² 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» [17].

В *главе 14 пункте 1* закреплено, что органы исполнительной обязаны создавать официальные сайты в сети Интернет, если территориальный орган

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».

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

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»¹ 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 [18].

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 обращений в другой федеральный орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документов на бумажном носителе»².

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)»³** [19].

Данное постановление 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

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

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

³ Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

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

Постановление Правительства РФ «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»¹ устанавливает единые требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме [20].

В требованиях прописано, какие права имеет заявитель при получении электронных услуг через единый портал и через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления.

Постановление Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе координации информатизации» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе координации информатизации»)² [21].

Положение обеспечивает формирование единого информационного пространства, согласованного взаимодействия при планировании и исполнении проектов по информатизации в области управления информационными системами. Кроме того происходит повышение качества оказания государственных услуг, поднимаются индикаторы эффективности осуществления государственных функций на основе развития и использования данных систем.

¹ Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 №236 (ред. от 15.08.2022) «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

² Постановление Правительства РФ от 14.11.2015 №1235 (ред. от 23.12.2021) «О федеральной государственной информационной системе координации информатизации» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе координации информатизации»).

Постановлением Правительства РФ от 16 ноября 2020 г. №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» указаны цели, условия и порядок предоставления из федерального бюджета субсидии автономной некоммерческой организации "Диалог Регионы" на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации Центров управления регионом, включая информирование граждан по тематике деятельности центров с использованием социальных сетей, мессенджеров и других средств электронной коммуникации [22].

В Правилах создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов даны определения современным терминам, используемых в деятельности Центров управления регионом, прописаны задачи центров.

Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»¹ содержит паспорта государственных программ, цели и задачи, определяет участников программы, устанавливает этапы и сроки, а также ожидаемые результаты от реализации [23].

В соответствии с программой «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

¹ 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).

экономического потенциала страны с использованием современных информационных, телекоммуникационных и цифровых технологий.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 №2523-р¹ были определены две социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» в качестве информационных систем для создания официальных страниц органов власти, Судов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций.

Приказом Минэкономразвития России «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти»² были введены требования к технологическим, программным средствам, а также к информации, которая должна быть размещена на официальном сайте федерального органа исполнительной власти [26]. 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»)³.

Приказ Росархива «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 №2523-р.

² 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).

³ Там же.

устанавливает общие правила к ведению делопроизводства.¹ Данные требования распространяется на федеральные органы государственной власти всех уровней [24]. 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»².

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».

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

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 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 Российской Федерации [25].

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».

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 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 [36].

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

¹ 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.

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.

разработаны для обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов граждан [37].

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 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 [38] 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.

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».

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

Для того, чтобы грамотно оформить ответ на обращение гражданина, сотрудник соответствующего органа должен руководствоваться **ГОСТом Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, 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 [39].

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 можно найти определения таким терминам как электронный документ, электронная копия документа, электронный документооборот, электронная подпись, электронное дело [40].

Таким образом, проанализировав российские законодательные нормативные акты в сфере электронных коммуникаций, можно сделать вывод, что в последнее годы работе с электронными обращениями придается

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).

особое значения, вносятся изменения в федеральные законы, разрабатываются методические рекомендации.

2 декабря 2022 года Депутаты Госдумы от ЛДПР внесли на рассмотрение нижней палаты парламента законопроект о праве граждан обращаться в органы власти через официальные страницы в социальных сетях. Было предложено внести изменения в федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которым граждане смогут получить право «на обращение в удобной и доступной форме в органы власти или должностному лицу» через официальные страницы в социальных сетях. По состоянию на 18 апреля 2023 года законопроект находится на рассмотрении Государственной Думой в 1 чтении.

3 Анализ содержания официального сайта Администрации города Пензы на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации

Присутствие официального сайта в сети Интернет является необходимым обстоятельством существования органа государственной власти и органа местного самоуправления. Благодаря существованию сайта гражданин может получить информацию о деятельности выбранного органа, подать обращение в электронном виде посредством заполнения специальной формы.

Главные условия содержания и наполнения сайтов государственных органов власти и органов местного самоуправления прописаны в Федеральном законе «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹ [9].

Статья 10 гласит, что для размещения сведений о своей деятельности органы власти используют сеть Интернет, где создают официальные сайты.

Статья 13 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»², *глава 14* Постановления Правительства РФ «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»³ и Приказ Минэкономразвития России «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения

¹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 14.07.2022).

² Там же.

³ Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти»¹ являются основополагающими документами, регламентирующие состав, структуру информации размещенной на официальном сайте органа власти.

Согласно нормативным актам информация, размещаемая на веб-сайтах в сети Интернет должна отвечать требованиям доступности, наглядности и быть понятной для пользователей. На основании основных положений нормативных документов должны гарантироваться актуальность сведений, полнота информации, открытость, достоверность, доступность и простота.

Для облегчения навигации на сайте рекомендовано размещение карты, с поиском соответствующей информации, версию для слабовидящих людей и людей с ограниченными возможностями. Кроме того, вход на сайт должен быть доступен для всех пользователей в любое время суток на бесплатной и безвозмездной основе.

Информация может быть представлена на сайте в виде текста, в табличной форме или в виде электронных образов документов, а также может включать в себя графические элементы: диаграммы, графики, фото-видео материалы, презентации и пояснения к ним.

Проведем анализ сайта Администрации города Пензы на предмет соответствия требованиям законодательства Российской Федерации, доступности размещаемой информации.

Официальный сайт расположен по электронному адресу penza-gorod.ru [60].

Прежде всего, необходимо рассмотреть и проанализировать структуру сайта (Рисунок 1).

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).

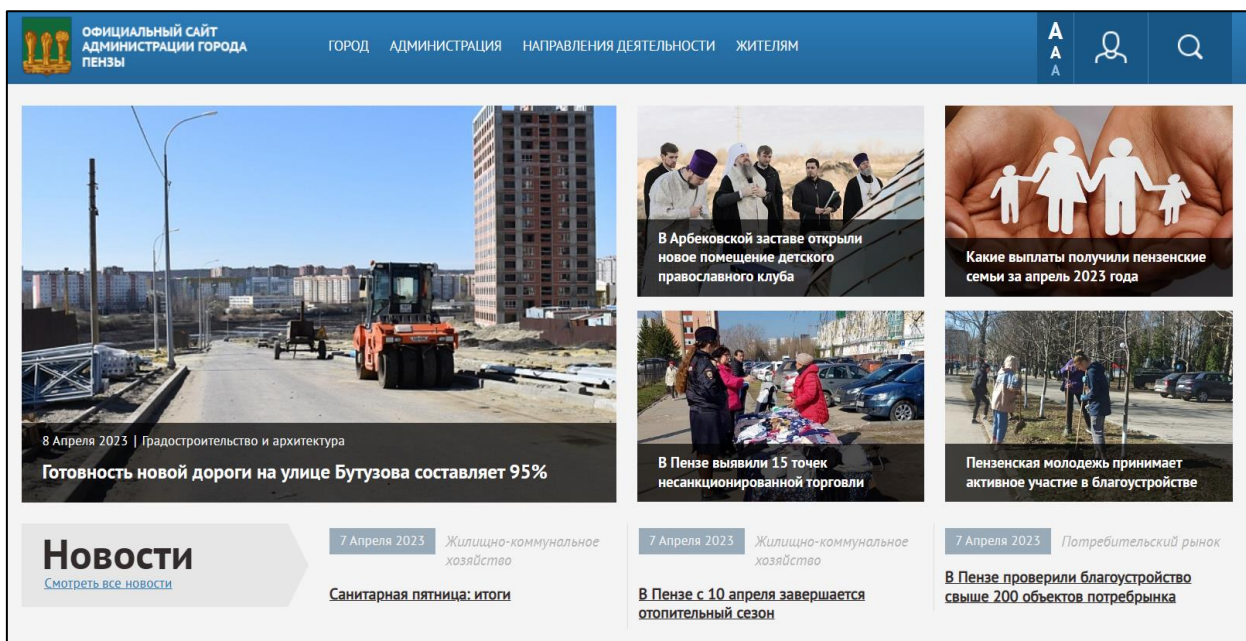


Рисунок 1 – Главная страница официального сайта Администрации города Пензы

В хедере сайта располагается навигационное меню, на котором размещена следующая информация: наименовании органа местного самоуправления, символика (герб), четыре раздела: город, администрация, направление деятельности, жителям и возможность увеличения шрифта для слабовидящих, авторизация через Госуслуги, поиск по сайту. Под навигационным меню находятся актуальные новости с фотоотчетом.

В центральном блоке сайта слева располагается картинка с гиперссылкой, переходя по которой можно ознакомиться с информацией о вакцинации (Рисунок 2). Справа находится Интернет-приемная. Ниже размещен список гиперссылок, с помощью которого можно поделиться мнением по поводу питания в конкретной школе, с помощью заполнения Google формы, сообщить о происшествии в городе, узнать, как действовать в различных жизненных ситуациях, при нажатии на гиперссылку «Узнать» появляются разделы с ответами на наиболее популярные и часто задаваемые вопросы. При нажатии на элемент списка «Оформить» сайт перенаправляет на сайт Социального управления города Пензы, с помощью которого можно подробнее узнать каким образом можно получить социальную поддержку и оформить пособие.



Рисунок 2 – Центральная часть сайта Администрации города Пензы

В нижней части основного блока сайта находится навигационное меню на некоторые разделы сайта и другие организации. В это меню входят следующие гиперссылки: «Продажа недвижимости и земли в городе Пензе», «Выдача разрешительной документации на строительство», «Поддержка инвестиционной и предпринимательской деятельности», «Старая версия сайта администрации города Пензы», «Инвестиционный портал Пензенской области», «Привила размещения рекламных и информационных конструкций», «Мониторинг общественного мнения», «Соотечественникам», «Помогите улучшить маршрутную сеть Пензенской городской агломерации», «Соцконтракт выйти из кризиса и начать зарабатывать», «PROVDIZ.RU Площадка взаимодействия бизнеса и надзорных органов», «Пенза: инструкция по применению», «Забота социально ориентированный проект», «Туризм и отдых в Пензенской области», «Витрина закупок города Пензы», «Антитеррористическая комиссия в Пензенской области», «МУП «ОГСАГиТИ» Муниципальное унитарное предприятие «Объединенная городская служба архитектуры, градостроительства и технической инвентаризации»» (Рисунок 3).

В футере повторно расположено навигационное меню сайта и строка поиска, имеются сведения о разработчике.

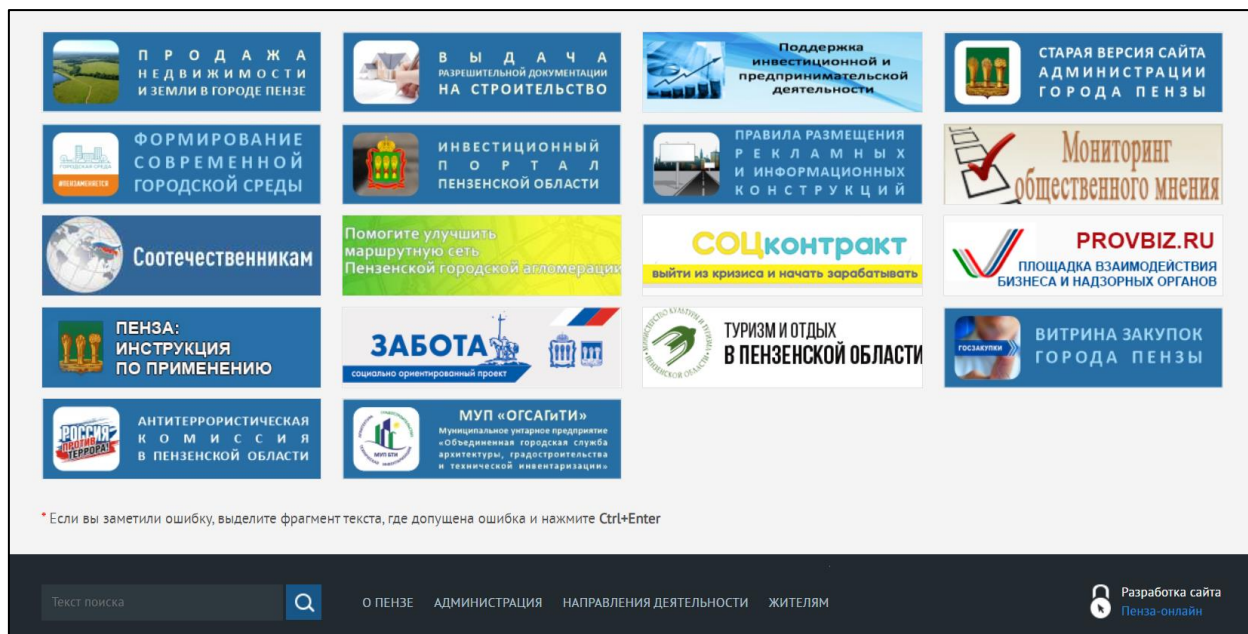


Рисунок 3 – Нижняя часть сайта Администрации города Пензы

Таким образом, проведя анализ главной страницы сайта, можно выявить следующие недочеты: гиперссылки на разделы сайта и организаций оформлены разным способом, что приводит к отсутствию стилового единства, кроме того некоторые ссылки содержат не корректную трактовку.

В соответствии с ГОСТом Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»¹ у любых Интернет-ресурсов и сайтов должна быть версия для людей с нарушениями органов слуха и зрения.

Официальный сайт Администрации города Пензы был проанализирован на соблюдение требований законодательства Российской

¹ ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Федерации. Можно сделать вывод о том, что не все условия, касающиеся размещения информации для лиц с ограниченными возможностями соблюдаются. На сайте Администрации города Пенза отсутствуют дополнительные настройки цвета, графики, звука для людей с нарушениями органов слуха и зрения. Настройки сайта позволяют только менять размер шрифта.

Проанализировав главную страницу сайта Администрации города Пензы необходимо перейти к рассмотрению основных разделов и подразделов сайта.

3.1 Раздел «Город»

Раздел «Город» включает в себя 10 подразделов:

1. «О Пензе». В этом подразделе представлена информация о самом городе, его истории, выдающихся личностей.
2. «Устав города, символика». В данном подразделе можно скачать устав города Пензы, прочитать обоснование и описание символики города, а именно герба и флага.
3. «Достопримечательности». Подраздел содержит гиперссылку на сайт туризма и отдыха в Пензенской области.
4. «Книга памяти». В подразделе представлена электронная версия Книги памяти города Пензы. В нее занесены имена воинов, которые не вернулись с фронтов Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. Каждый желающий может дополнить информацию о своих родственниках. Книга представляет собой таблицу Excel. Последнее обновление было 04.03.2020.
5. «Информация о коллективных средствах размещения расположенных на территории города Пензы». Данный подраздел содержит сведения о реестре коллективных средств размещения, расположенных на территории города Пензы.

6. «Фотогалерея». Содержит фотографии старой и новой Пензы, а также различных событий в городе. Последнее событие – Празднование 73-годовщины Победы в Великой Отечественной войне.

7. «Видеогалерея. В подразделе представлено несколько видеороликов о Пензе.

8. «Почетные граждане. В подразделе представлены фотографии и описание наград и медалей почетных граждан города Пензы.

9. «Международные и региональные связи». В данном подразделе представлена историческая справка о связи Пензы и Могилева.

10. «Соотечественникам». Подраздел содержит информацию о реализации Указа Президента Российской Федерации от 22.06.2006 № 637 «О мерах по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом».

Таким образом, анализ раздела показал, что некоторая информация давно не обновлялась, это можно проследить по последним фотографиям, размещенным в разделе и по обновлению Книги памяти.

3.2 Раздел «Администрация»

Данный раздел включает в себя 19 подразделов:

1. «Против коррупции». Нажимая на данный подраздел сайт перенаправляет на страницу официального сайта Против Коррупции муниципалитета города Пензы.

2. «Документы». Нажимая на подраздел сайт перенаправляет на страницу сайта Официального вестника города Пензы. Здесь размещены нормативные правовые акты администрации города Пензы, а именно распоряжения и постановления. Документы актуальные и постоянно пополняются.

3. «Муниципальная газета «Пенза»». В целях обеспечения принципа информационной открытости и доступности информации о деятельности администрации, а также повышения информированности

населения города Пензы о принимаемых нормативных правовых актах существует печатное средство массовой информации «Муниципальная газета «Пенза»». Газета также размещена на сайте Официального вестника города Пензы.

4. «Отчеты о деятельности органов местного самоуправления». В подразделе представлены отчеты начиная с 2011 по 2021 гг.

5. «Проекты нормативных правовых актов». При нажатии на гиперссылку сайт перенаправляет на страницу официального сайта Против Коррупции муниципалитета города Пензы, где находятся проекты нормативных правовых актов Администрации города Пензы.

В соответствии с Федеральным законом «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов» все проекты нормативных правовых актов обязаны проходить антикоррупционную экспертизу.

Антикоррупционная экспертиза проводится в отношении проектов законодательных актов Администрации города Пензы в целях выявления в них коррупционных факторов и их последующего устранения.

Общий порядок осуществления антикоррупционной экспертизы утвержден постановлением администрации города Пензы от 10.09.2010 №983 «Об утверждении Порядка проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов администрации города Пензы».

6. «Контактные данные». В разделе размещены контактные данные: адрес, номер телефона, время работы, e-mail, ссылки на страницы в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники, Telegram).

7. «Структура». Согласно Федеральному закону «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на сайте органа власти должна быть представлена организационная структура, включающая в себя структурные подразделения и ФИО руководителей. В данном подразделе представлена схема

организационной структуры, прописаны ФИО руководителей и заместителей, а также расписаны курируемые структуры.

8. «Компетенция Администрации». В подразделе прописаны компетенции администрации города Пензы.

9. «Администрация районов». Данный подраздел содержит гиперссылки на официальные сайты районных администраций.

10. «Информация о порядке доступа в здание». В подразделе указаны правила доступа и посещения в здание Администрации города Пензы.

11. «Порядок обжалования НПА». В подразделе представлена информация с ссылками на федеральное законодательство Российской Федерации о порядке обжалования и оспаривания нормативных правовых актов.

12. «Муниципальная служба». В соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на сайтах органов власти должна быть указана информация о кадровом обеспечении администрации, данные о вакансиях. Такой подраздел имеется и на официальном сайте администрации города Пензы. Подраздел содержит информацию об отделе муниципальной службы и кадров. Имеются гиперссылки на кадровый резерв, защиту персональных данных, нормативные правовые акты, вакансии и конкурсы на муниципальную службу. Тем не менее, вкладка «Вакансии» не заполнена, а вкладка «Конкурсы для муниципальных служащих» была обновлена в 2018 году. Это серьезный недочёт в работе по администрированию сайта, т.к. все разделы должны быть заполнены и предоставлять гражданам актуальную информацию.

13. Контрактная система (Закупки). Подраздел содержит информацию об отделе контроля закупок Управления экономического развития администрации города Пензы. Имеются гиперссылки на следующие подразделы (Рисунок 4):

- [Автоматизированная информационная система \(АИС\) Web-Торги-КС](#)
- [Закупки малого объема](#)
- [Ежеквартальный отчет \(форма, инструкция по заполнению\)](#)
- [Правовое регулирование закупок](#)
- [Общественное обсуждение проектов нормативных правовых актов](#)
- [Заказчикам для руководства в рамках контрактной системы](#)
- [Статистика по проведенным закупкам и контрольным мероприятиям в г.Пензе \(мониторинг закупок\)](#)
- [Услуги по обучению в сфере закупок, предоставляемые на территории города Пензы](#)
- [Семинары](#)
- [Уполномоченное учреждение по закупкам товаров, работ, услуг для муниципальных нужд](#)

 [Версия для печати](#)

Рисунок 4 – Подраздел «Контрактная система (Закупки)»

К сожалению, не все подразделы содержат актуальную информацию. В подразделе «Общественное обсуждение проектов нормативных правовых актов» представлены данные только за 2016 и 2017 гг.

14. «Административная реформа». Подраздел содержит следующие гиперссылки (Рисунок 5):

- [Административные регламенты](#)
- [Нормативно-правовые акты](#)
- [Госуслуги](#)
- [Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг](#)
- [Доклады](#)
- [Технологические схемы](#)
- [Контакты](#)
- [Модернизация муниципального управления](#)

Рисунок 5 – Подраздел «Административная реформа»

Подраздел «Модернизация муниципального управления» не заполнен, это является недочетом.

15. «Муниципальные предприятия». В подразделе представлен актуальный перечень муниципальных унитарных предприятий города Пензы. В таблице прописано название предприятия ФИО директора, юридический адрес и телефон предприятия.

16. «Пресс-служба». В подразделе размещены ссылки на социальные сети администрации города Пензы.

17. «Муниципальная программа города Пензы». В подразделе имеются ссылки на перечень муниципальных программ города Пензы, нормативно-правовую базу и отчеты о реализации муниципальных программ города Пензы.

18. «Открытые данные». В подразделе размещена гиперссылка на перечень находящихся в распоряжении администрации города Пензы сведений, подлежащих представлению с использованием координат.

19. «Порядок работы с персональными данными». В подразделе имеется гиперссылка на правила обработки персональных данных в администрации города Пензы.

Таким образом, основными недостатками данного раздела сайта являются не заполненная либо не актуальная и не обновляемая информация в нескольких подразделах.

3.3 Раздел «Направления деятельности»

Раздел содержит 11 подразделов:

1. «Финансы». Подраздел содержит следующие гиперссылки (Рисунок 6):

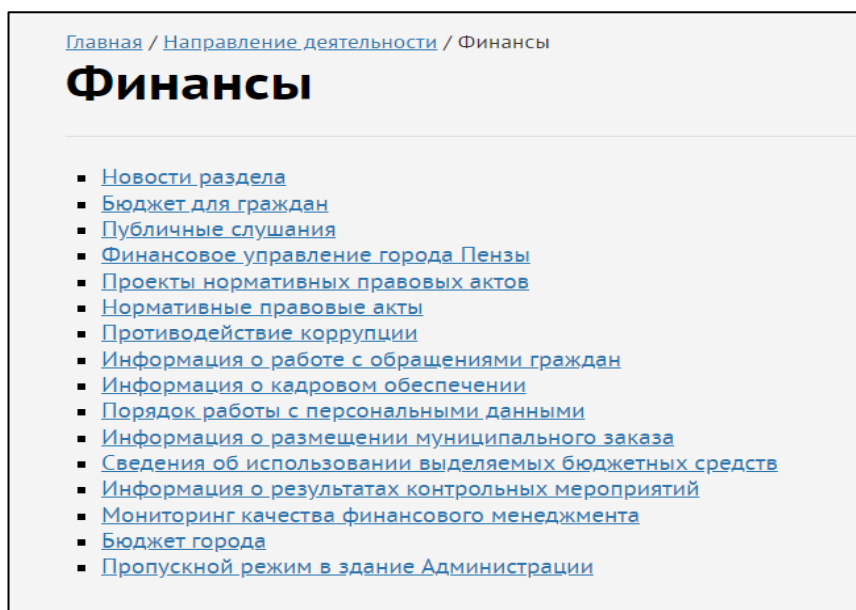


Рисунок 6 – Подраздел «Финансы»

Все вкладки в этом разделе являются актуальными.

2. «Экономика и развитие предпринимательства». В подразделе расположены следующие гиперссылки (Рисунок 7):

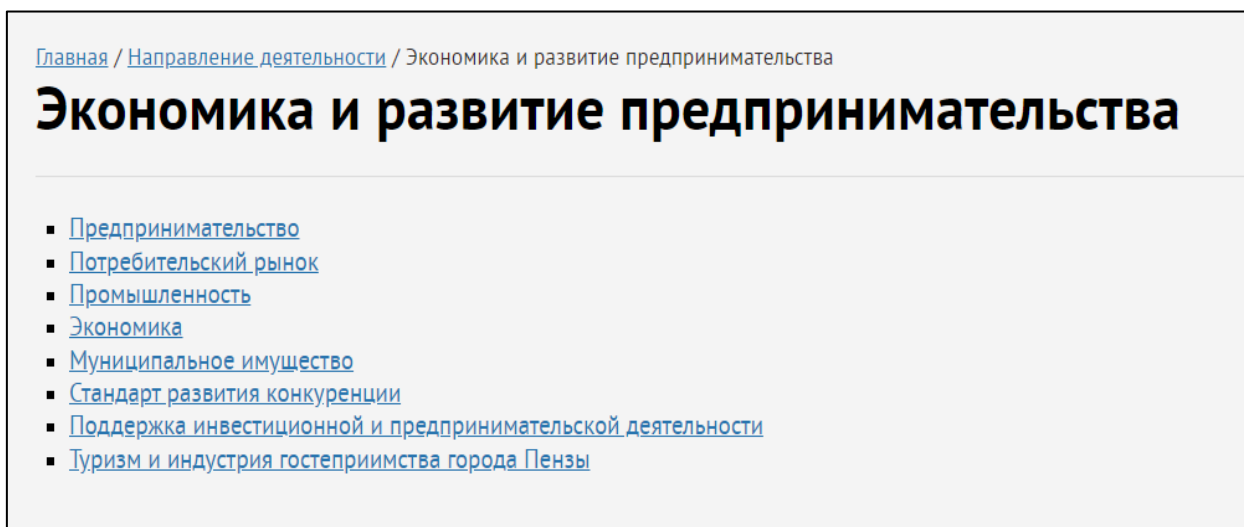


Рисунок 7 – Подраздел «Экономика и развитие предпринимательства»

Во вкладке «Стандарт развития конкуренции» представлены последние отчеты за 2018 год. Многие вкладки пустые.

3. «Городское хозяйство». В подразделе находятся гиперссылки на ЖКХ, Организация дорожного движения, Безопасные и качественные автомобильные дороги, Формирование современной городской среды. Информация во вкладках актуальная.

4. «Образование и социальная политика». В подразделе размещены гиперссылки на основные направления социальной политики. Информация актуальная.

5. «Земельные и градостроительные вопросы». Подраздел включает в себя подразделы: Градостроительная архитектура, Сектор по контролю за прохождением документов по земельным и градостроительным вопросам администрации города Пензы.

6. «Реклама». В подразделе расположены следующие гиперссылки (Рисунок 8):

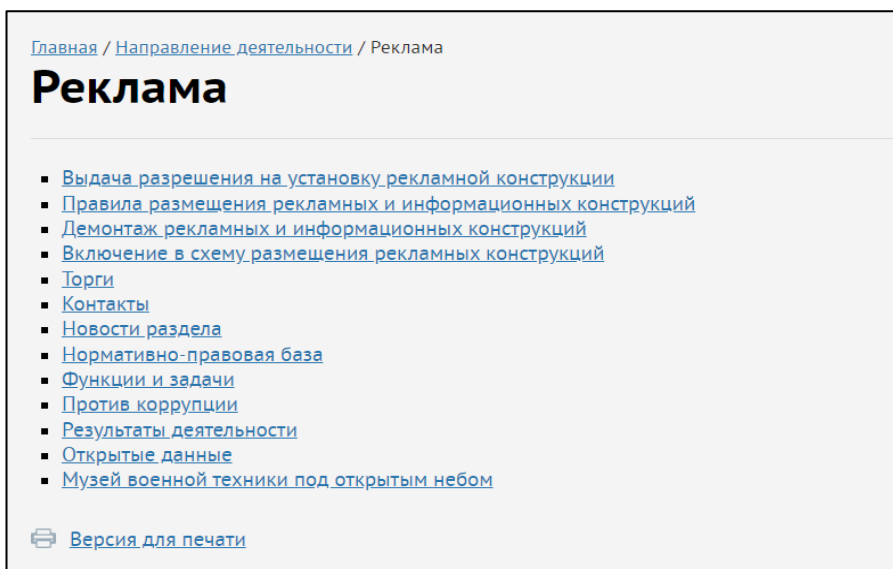


Рисунок 8 – Подраздел «Реклама»

7. «Транспорт и связь». В подразделе представлена информация об управлении транспорта и связи города Пензы.

8. «Безопасность населения». Для информации по обеспечению безопасности населения на сайте администрации города Пензы существует специальный раздел, в котором публикуются новости по данной теме и номера телефонов вызова экстренных служб, памятка по мерам безопасности населения и полезная информация.

9. «Охрана труда». Представлена информация о секторе охраны труда администрации города Пензы.

10. «Жилищная политика». Находится информация об отделе распределения муниципального жилищного фонда. Представлена таблица с темой обращения, уполномоченной организацией и примечанием.

11. «Общественное самоуправление». Представлена информация об отделе реализации социальной политики, развития местного самоуправления и внешних связей администрации города Пензы.

В результате проведенного анализа раздела сайта «Направления деятельности» необходимо заметить, что многие подразделы перенасыщены гиперссылками. Пользователю будет сложно ориентироваться, чтобы найти нужную ему информацию.

3.4 Раздел «Жителям»

Раздел включает в себя 15 подразделов:

1. «Интернет-приемная». Раздел создан для граждан и организаций, которые хотят обратиться в орган местного самоуправления с заявлением, предложением или жалобой. На данной странице можно ознакомиться с информацией о правилах направления обращений в Администрацию города Пензы и заполнить электронную форму (Рисунок 9).

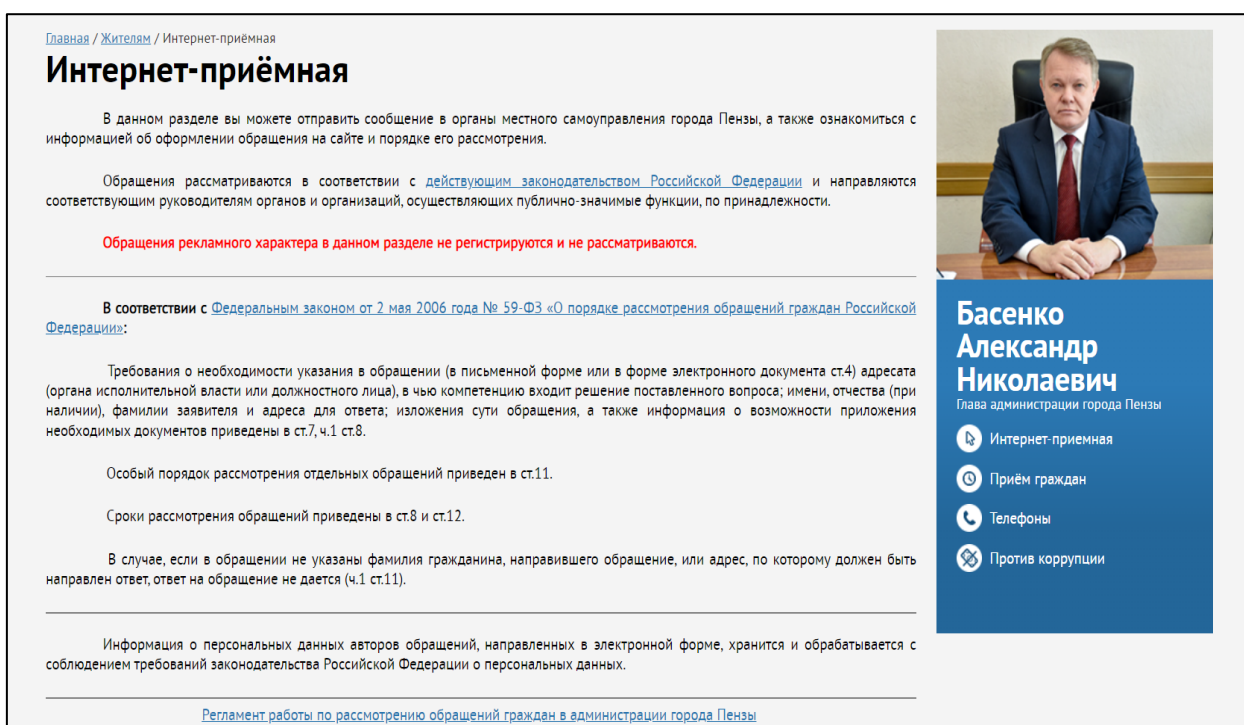


Рисунок 9 - Подраздел «Интернет-приемная»

Обратиться в орган власти можно с помощью электронной формы, для этого необходимо внести значения в соответствующие поля. Поле «Кому, Вы его направяете» содержит раскрывающийся список, должность проставляется автоматически. После чего гражданин должен указать свои персональные данные Фамилию, Имя, Отчество. В случае, если обращение направляется от организации нужно указать наименование юридического лица. Для того, чтобы получить ответ на свое обращение или информацию о его переадресации гражданин в обязательном порядке должен указать адрес электронной почты. Если обращение коллективное, то в электронной форме доступна кнопка «Добавить соавтором обращения», можно добавлять

неограниченное количество человек. Поле «номер телефона» заполняется по желанию. Далее пишется текст обращения, при необходимости в качестве доказательства можно прикрепить подтверждающие документы в электронной форме, общий вес которых, должен составлять не более 10 МБ. При отправке обращения нужно ввести капчу и дать согласие на обработку персональных данных (Рисунок 10, Рисунок 11).

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

Кому, Вы его направляете*
Басенко Александр Николаевич

Куда, Вы его направляете*
В администрацию города Пензы

Должность*
Глава администрации города Пензы

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

Фамилию*
Имя*
Отчество (при наличии)*
☐ Отчество отсутствует

Наименование организации (юридического лица)

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

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

Рисунок 10 – Электронная форма подачи обращения

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

Добавить соавтора(ов) 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)" **не более 10 мб**

Введите контрольное число*
Число R9Bg8

☐ Я согласен с обработкой персональных данных

Рисунок 11 – Продолжение электронной формы

После произведенного анализа функционирования и работы виртуальной приемной, были выявлены некоторые недочеты в процессе

функционирования интернет-приемной на сайте Администрации города Пензы. К таким недостаткам относится:

1. Отсутствие поля для заполнения темы обращения. Данный недостаток может привести к затруднению определения сути и тематики обращения.

2. Отсутствие разделительных закладок для направления обращений от юридических лиц и от граждан. Доработка и добавление разграничения сможет поспособствовать более качественной обработке обращений. В электронной форме для подачи обращений от юридических лиц рекомендуется предусмотреть дополнительные поля, такие как: наименование организации, Фамилия, Имя, Отчество представителя, должность.

3. Отсутствие функции проверки статуса рассмотрения обращения. Рекомендуется создать дополнительную закладку с полем для проверки статуса обращения по номеру. Данная доработка поспособствует увеличению доверия населения к органам власти. Гражданин сможет видеть, что его обращение направлено в орган, зарегистрировано, передано исполнителям и контролировать сроки.

4. Отсутствие формы для направления обратной связи. Реализация функции обратной связи после заполнения электронной формы и направления обращения позволит гражданам оценить качество, удобство и доступность услуг, а публичной власти получить честный отклик от населения и улучшить работу по оказанию муниципальных услуг.

Таким образом, выявленные недостатки отрицательно сказываются на уровне доверия населения к муниципальному органу. Рекомендации по доработке интернет-приемной на сайте Администрации города Пензы поспособствуют более качественной обработки запросов, увеличит доверие к

органу муниципальной власти, коммуникация власти с населением станет двусторонним.

2. «Пенза: Инструкция по применению». Подраздел находится в разработке, в нем представлены ответы на часто задаваемые вопросы различных сфер жизнедеятельности.

3. «Карта закрепления территорий». При нажатии на подраздел сайт перенаправляет на сайт Управления ЖКХ города Пензы.

4. «Публичная кадастровая карта». При нажатии на подраздел открывается кадастровая карта города Пензы.

5. «Муниципальные услуги». В подразделе расположены следующие гиперссылки (Рисунок 12).

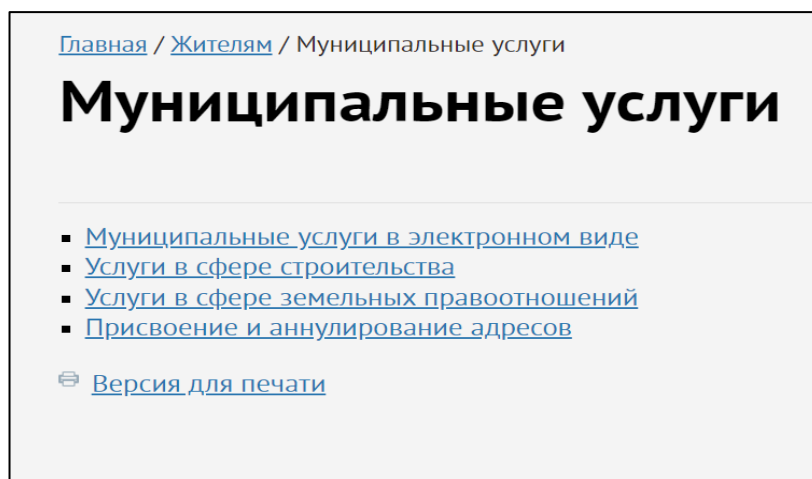


Рисунок 12 – Подраздел «Муниципальные услуги»

6. «Информация о бесхозных транспортных средствах». В подразделе представлена информация о брошенных транспортных средствах на территории города Пензы.

7. «Общественные обсуждения». На сайте написано, что данный подраздел находится в тестовом режиме, обращения граждан и юридических лиц, размещенные в данном разделе рассматриваться не будут. В разделе имеется ссылка на Интернет-приемную с помощью которого можно отправить обращение.

8. «Вакансии в городе Пензе». В подразделе размещена информация о Центре занятости населения города Пензы, имеется ссылка на сайт и номер

телефона. Кроме того можно ознакомиться с актуальным списком вакансий центра занятости.

9. «Календарь событий». Данный подраздел пустой, имеется только гиперссылка на новости.

10. «Телефоны экстренных служб». Для обеспечения безопасности и жизнедеятельности населения в подразделе представлена таблица с наименованием дежурных служб, их телефонами и временем работы.

11. «Прием граждан». В подразделе размещен график приема граждан главой администрации города Пензы и его заместителями. Имеется статистика обращений по годам и ежедневная динамика обращений граждан.

12. «Телефонный справочник». Подраздел содержит гиперссылки на телефоны администрации города Пензы, телефоны экстренных служб и телефоны доверия.

13. «Главная тема». В подразделе представлена ссылка на новостную ленту, где размещаются главные новости, касающиеся жителей города.

14. «Карта социальной помощи «Забота»». В подразделе размещена информация о социальной карте, кому, как и где ее можно получить.

15. «Архив опросов». Содержит архив всех опросов, которые проводились администрацией города Пензы.

Проанализировав официальный сайт Администрации города Пензы можно сделать следующий вывод: сайт является открытым, информативным и общедоступным порталом в сети Интернет, но в тоже время имеет недостаточный уровень качества, чтобы соответствовать современному федеральному законодательству.

Таким образом, в результате проведенного анализа были выявлены следующие недочеты:

1. Не все условия доступности информации размещенной на сайте администрации города Пензы для слабовидящих людей соблюдены.

2. Многие подразделы содержат не заполненную или не актуальную информацию.

3. Контактная информация должна располагаться в верхней части сайта, чтобы она была доступна при переходе на любую страницу или подраздел сайта.

4. Некоторые гиперссылки и разделы содержат некорректную форму предоставления информации.

5. Количество подразделов в «выпадающих списках» превышает 80% страницы сайта и создают избыточность.

6. Отсутствует интерактивность сайта в подразделах, избыточное количество текстовых гиперссылок мешает пользователю найти нужную информацию в разделах.

Количество обращений, поступающих по электронным каналам связи, за последние годы значительно увеличилось. На сегодняшний день интернет-приемная на сайте органа местного самоуправления выступает в роли доступного и полезного инструмента для решения разного рода вопросов. Именно поэтому виртуальная приемная должна отвечать всем требованиям и быть эффективной для граждан.

Таким образом, после проведенного анализа сайта Администрации города Пензы были выработаны рекомендации по оптимизации и функционирования интернет-приемной. В электронной форме лучше всего сделать закладки по трем направлениям: «Гражданам», «Организациям», «Проверить статус обращения». В закладку «Гражданам» и «Организациям» добавить электронные поля с темой обращения с возможностью выбора из раскрывающегося списка. После заполнения электронной формы и направления обращения можно предусмотреть функцию «Обратной связи» с небольшим опросом.

Предложенные рекомендации сделают удобным процесс направления обращений для граждан и организаций. Процедура рассмотрения обращений станет качественной и эффективной, сбор обратного отклика от жителей поспособствует налаживанию двусторонней коммуникации власти и общества и увеличит доверие населения.

На основании вышеизложенного можно констатировать, что сайт органа местного самоуправления выступает в роли эффективного и доступного источника информации о деятельности управления. Качество, актуальность и достоверность, размещаемой на сайте информации является важным показателем открытости органа власти. По содержанию, размещаемой информации можно говорить о прозрачности решений, процедур, оказываемых услуг органа власти. Именно поэтому официальный сайт администрации должен отвечать всем требованиям законодательства.

4 Анализ новых информационных технологий в работе с обращениями граждан

При реализации Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»¹ и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»², была разработана национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [13,14]. В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входит федеральный проект «Цифровое государственное управление». Принятый федеральный проект направлен на цифровую трансформацию государственных, муниципальных услуг, сервисов, внедрение новых цифровых технологий, разработку платформ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выполнение федерального проекта «Цифровое государственное управление» к 2024 году должно обеспечить порядка 70% взаимодействий граждан и организаций с государственными и муниципальными органами и бюджетными учреждениями в цифровом виде, а к 2030 году должна увеличиться доля социально значимых услуг, доступных в электронном виде до 95%.

Автоматизация процессов обработки обращений граждан является необходимым инструментом для цифровизации всего государственного управления. Внедрение новых цифровых технологий в работу органов

¹ Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

² Указ Президента РФ от 21.07.2020 №474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

государственной власти и органов местного самоуправления способствует эффективному управлению, позволяет экономить трудовые ресурсы.

Когда гражданин направляет обращение через виртуальную приемную на сайте соответствующего органа ему необходимо заполнить обязательные поля электронной формы. Конечно, этот процесс является удобным для заявителя, но сотруднику чаще всего приходится вручную обрабатывать такие обращения, т.е. специалисту необходимо занести все данные из электронной формы в регистрационную контрольную карточку.

Весь этот процесс можно оптимизировать благодаря использованию искусственного интеллекта. Искусственный интеллект способен по содержанию обращения автоматически определить категорию вопроса по тематическому классификатору и вид обращения (заявление, предложение, жалоба), после чего назначать ответственного специалиста и перенаправить обращения. Кроме того, благодаря системе искусственного интеллекта из текста обращения можно определять адрес, социальное положение какие льготы имеются у гражданина. Таким образом, искусственный интеллект сможет поспособствовать сокращению рутинных операций, оптимизации процесса и уменьшению времени на обработку обращений. Искусственный интеллект позволит государственным служащим уделять больше внимания решению вопроса и ответу гражданину.

Рассмотрим существующие системы и практику их применения в органах власти.

4.1 Использование технологий искусственного интеллекта для обработки обращений граждан

Перед субъектами Российской Федерации стоит огромное количество разноплановых задач, и решить которые без цифровых технологий искусственного интеллекта, больших данных, интернет вещей очень сложно. Именно поэтому в современном мире очень важно умение применять новые

технологии и подбирать наиболее подходящие из них для решения конкретных проблем.

Указом Президента Российской Федерации от 10.10.2019 №490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» была утверждена «Национальная стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 года» [15]. Документ определяет принципы, цели и задачи развития искусственного интеллекта в Российской Федерации.

Искусственный интеллект активно развивается и применяется в органах власти. Среди первых, кто опробовал новые технологии в государственном управлении, стала Удмуртская Республика.

Интеллектуальные сервисы Directum Ario применяются в органах государственной власти Удмуртской Республики уже несколько лет. Впервые они были использованы в 2020 году, в рамках пилотного проекта по интеллектуальной обработке обращений граждан, а затем в 2021 году запущены в опытно-промышленную эксплуатацию.

В Удмуртской Республики обращения граждан поступают по следующим каналам связи: в ходе личного приема, с помощью Интернет-приёмной на официальном сайте Главы и Правительства Удмуртской Республики, с помощью межведомственного электронного документооборота (МЭДО), по электронной почте, через многофункциональный центр (МФЦ) и в письменном виде по почте.

Процесс работы с обращениями граждан в информационной системе Правительства Удмуртской Республики до внедрения системы искусственного интеллекта Directum Ario происходил следующим образом:

1. При поступлении обращения специалист заносил его в систему, либо использовал уже заранее заполненную карточку с прикрепленным текстовым документом (в случае если обращение поступило по каналу МЭДО, либо через интернет-приёмную).

2. Далее специалист проверял заполненные реквизиты (дата обращения, электронная почта, ФИО, адрес и т.д.).

6. Далее, в случае верного определения исполнителя, по поручению проводились работы, и в срок до 30 дней гражданину направлялся ответ с результатом (Рисунок 13).

ОИВ Письменные обращения граждан "Per.№ 00001 от 28.04.2018"

Главная		Исполнение		Дополнительно	
Ответное	Во исполнение Создать РКК	Создать Поручение	Поручения	Организации исполнители	Показать исполнителей Контроль исполнения
				Принять	Печать карточки

Регистрация Контроль Местонахождение Решение Доп. корреспонденты Отправка корреспонденции CSTU

Гражданин: Комарова Алла Дмитриевна ☐ Автоматически зарегистрировать гражданина ☐ Анонимное Проверка повторности ☐ Коллективное Кол-во подписей: Повторное: Соц. положение: Временно не работает Льгота: Инвалид (по заболеванию) Адрес: 68, г. Ижевск, ул. Берша E-mail: Район: г. Ижевск, Первомайский Телефон: В отношении: Комаров Александр Викторович *Содержание: Тестирование по тексту	Способ получения: Электронная почта Тип обращения: Заявление Дата обращения: 28.04.2018 Контроль обращения: Нет Дело: Особый контроль: ☐ *Журнал: АГИП_Обр..Журнал регистрации писем (АПИД000001) Рег. номер: 00001 *Дата регистрации: 28.04.2018 11:42:52 *Адресат: Семенов Ярослав Владимир Кому: Дата исполнения: Дней исполнения: Примечание:
--	---

*№ ▾	*Классификатор	Раздел	Тема	Тематика	Вопрос	Подвопрос
▶ 1	Общероссийский темати...	Оборона, безопасность, законность.0004	Безопасность и охрана правопор...	Безопасность общества.0162	Преступления против собствен...	

Источник:

Организация:	Дата документа:	Номер документа:
Тип источника:		

Связанные РКК:

*Место регистрации: Канцелярия АГИП Основная	Ответственный: Фоминов Михаил Александрович
Листов обращения: 0 Листов приложения: 0	Статус: На исполнении
Обращения: Нет Связанные документы: Есть Связанные задачи: Есть	Подразделение:

ID: 25134967 Утверждена: Администрация Главы и Правительства Удмуртской ... Просмотр

Рисунок 13 - Карточка обращения гражданина в системе Directum

В итоге специалист по обработки обращений тратил большое количество времени на обработку 1 обращения, а учитывая, то, что в год в Правительство Удмуртской Республики поступает примерно 100 000 обращений, затраты на обработку обращений были достаточно высокие.

Для того чтобы упростить и оптимизировать работу с обращениями граждан Правительство Удмуртской Республики начало использовать систему интеллектуальной обработки на основе машинного обучения, которая выполняет все рутинные операции.

Система Directum Ario позволяет автоматически заполнять реквизиты регистрационно-контрольной карточки обращения, классифицировать обращение, определять ответственного исполнителя с помощью искусственного интеллекта.

Согласно результатам пилотного проекта, благодаря внедрению системы Directum Ario удалось сократить трудозатраты на заполнение карточек в СЭД государственными служащими. Таким образом, корректность автоматического заполнения реквизитов составляет 93%, корректность заполнения ответственного исполнителя - 87%, однако точность определения классификатора составляет только 59%, но постепенное дообучение на накопленных правильных данных позволит улучшить процент автоматического определения классификатора.

В конце 2021 года в Правительстве Удмуртской Республики стартовал новый проект с применением интеллектуальных сервисов. Было решено подключить к искусственному интеллекту процесс обработки входящей корреспонденции.

В настоящее время Правительстве Удмуртской Республики ставит цель распространять опыт использования интеллектуальной обработки на другие органы исполнительной власти, республики и подведомственные организации.

Таким образом, Правительство Удмуртской Республики активно применяет новые системы для обработки обращений граждан, что позволяет снизить операционные издержки, уменьшить количество ошибок при ручном вводе, ускорить внутренние процессы и увеличить скорость распространения информация внутри органа власти.

Помимо системы Directum Argo на российском рынке развиваются и создаются аналогичные продукты, так, например, с 2014 года специалисты «БизнесАвтоматики» активно разрабатывают и внедряют инструменты искусственного интеллекта в ряде отраслей в рамках государственных и коммерческих заказов.

Система интеллектуальной обработки обращений - одно из решений на базе «Visary AI», которое направлено на оптимизацию процессов обработки обращений граждан. Система позволяет организовать прием обращений из различных каналов, стандартизировать процессы обработки обращений, повысить качество контроля на всех этапах, а также снизить затраты за счет применения технологий искусственного интеллекта.

Таким образом, как уточняют некоторые эксперты, в 35% случаев регистрация и классификация обращений может происходить без привлечения человека, при этом сокращаются трудозатраты, что позволит сотрудникам сконцентрироваться на других задачах.

В Пензенской области системы искусственного интеллекта, на данный момент, не нашли широкого применения в государственном управлении.

Тем не менее, в Пензенской области разработана Государственная программа Пензенской области «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014-2020 годы», утв. Постановлением Правительства Пензенской области от 5 ноября 2013 г. №815-пП¹ и Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Пензенской области, утв. Врио Губернатора Пензенской области, О.В. Мельниченко от 18.08.2021 г. (далее – Стратегия) [31].

¹ Постановление Правительства Пензенской области от 05.11.2013 №815-пП «Об утверждении государственной программы «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014-2020 годы».

В Разделе «Государственное управление» Стратегии приводятся основные проблемы этой отрасли, в частности: правовое ограничение процесса цифровизация государственного управления, недостаточность и неподготовленность технологического оборудование и как следствие снижение работоспособности госслужащих, недостаточный уровень современных цифровых компетенций и профессиональной квалификации госслужащих, информационная безопасность. Главными вызовами развития отрасли является необходимость пересмотра и актуализации многих нормативных правовых актов, совершенствование государственного управления с применением современных цифровых технологий и новых средств электронной коммуникаций, изменение подходов в управлении ключевыми сферами жизни человека и форм взаимодействия государства и общества.

Созданные нормативные документы способствуют развитию и применению новых технологий в государственном управлении и для оказания государственных и муниципальных услуг. Необходимо также перенимать опыт других регионов, которые уже внедрили новые цифровые технологии и успешно используют их в документационном обеспечение управления, в том числе и для обработки обращений граждан.

Искусственный интеллект хороший инструмент для государственного управления, т.к. способен разрабатывать эффективные решения в том месте, где недостаточно высококвалифицированных специалистов, способствует минимизации человеческого фактора в важных сферах деятельности, а также может повысить производительность труда.

4.2 Применение чат-ботов при работе с обращениями граждан в органах власти

Чат-бот является новым и удобным сервисом, который способен отвечать на вопросы и задавать их, а также предлагать готовые варианты.

На сегодняшний день чат-боты выступают в роли универсального способа коммуникации и находят применение в органах власти.

Можно сказать, что чат-бот – это программа-собеседник, которая ведет диалог с пользователями вместо человека. Существует некоторое количество сервисов, которые позволяют настраивать чат-боты. Боты находят применение в разных областях деятельности, в том числе их можно использовать в работе электронной приемной, позволяя специалисту не отвечать на одни и те же вопросы, а сразу предлагать готовые ответы.

Существуют разные виды ботов, некоторые из них работают по заранее заданному сценарию, некоторые чат-боты действуют с использованием искусственного интеллекта, позволяющие распознавать текст сообщения и узнавать цель поиска.

Чат-боты имеют ряд преимуществ: они просты в работе, не требуют специальных навыков для обучения, не требуют дополнительной установки на устройство, можно использовать с любого устройства.

С недавних пор для МФЦ были разработаны чат-боты, направленные на удобство посетителей многофункциональных центров. Виртуальные помощники работают в известных социальных сетях и мессенджерах, такие как ВКонтакте, Viber, Telegram.

Применение чат-бота в работе МФЦ значительно сократило нагрузку на контактный центр. С его помощью гражданин может получить информацию о режиме работы, узнать адрес, загруженность центра, а также просмотреть статус обращения и готовность документов по выбранному делу, тем самым обеспечивая качественное информационное сопровождение на протяжении всего процесса оказания услуг.

Вместе с тем, на портале «Госуслуги» с марта 2021 года используется цифровой ассистент робот-Макс (встроенный чат-бот), который работает на основе искусственного интеллекта и помогает пользователям найти нужную услугу или информацию по ключевым словам.

Основываясь на опыте многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг многие регионы Российской Федерации стали внедрять чат-боты для реализации конкретных процессов в государственном управлении. Рассмотрим практику применения чат-ботов для обработки обращений граждан в регионах Российской Федерации.

В октябре 2022 года Всероссийский межведомственный центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций «Диалог» запустил пилотные проекты, по использованию правительственных чат-ботов в 10 регионах Российской Федерации (ЯНАО, Ростовская, Калужская, Омская, Тульская, Псковская области, а также Забайкальский, Пермский, Ставропольский края и Республика Адыгея). С применением чат-ботов в мессенджерах Telegram и Viber стало возможно напрямую обратиться в орган власти. В ноябре 2022 года аналогичные чат-боты стали работать и в социальной сети ВКонтакте.

Как показывает статистика, за два месяца работы через чат-боты было отправлено около 7 тыс. обращений от жителей 10 регионов. Самыми популярными темами стали - здравоохранение, коронавирус, соцзащита, услуги ЖКХ, состояние дорог и благоустройство.

В каждом регионе чат-боты применяются для решения определенных узконаправленных задач, возникающих при работе с обращениями граждан.

Например, в ЯНАО во время прямой линии губернатора с жителями округа использовали чат-бот, который собирал вопросы и обращения граждан. Для реализации этого функционала был специально создан раздел «Задать вопрос губернатору».

В Калужской области через чат-бот губернатор совместно с Центром управления регионами провел обсуждение по изменениям, которые планировалось внести в федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом

благополучии населения». За два дня через чат-бот удалось получить 1300 мнений и предложений, которые вошли в единую базу.

В августе 2022 года в Администрации Владимирской области был создан чат-бот «Диалог с властью». Чат-бот запущен в мессенджере Telegram и является, по сути, консультационным сервисом (Рисунок 14). С помощью данного цифрового сервиса можно получить информацию о страницах органов власти в социальных сетях, перейти на сайт органа местного самоуправления, получить актуальные сведения о руководителе департамента, подать обращение через интернет-приемную на сайте органа власти, узнать контактную информацию.

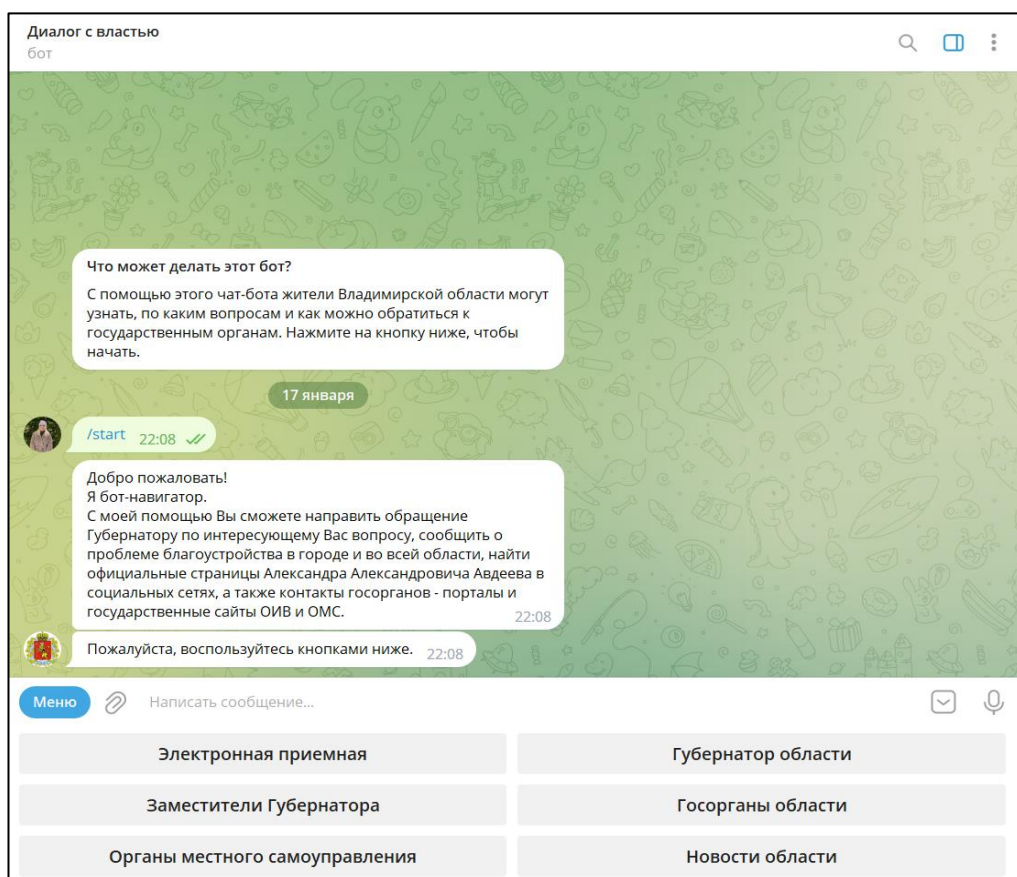


Рисунок 14 - Чат-бот «Диалог с властью» в Администрации Владимирской области

Таким образом, применение чат-бота в Администрации Владимирской области способствует повышению уровня доверия и открытости власти и общества (Рисунок 15).

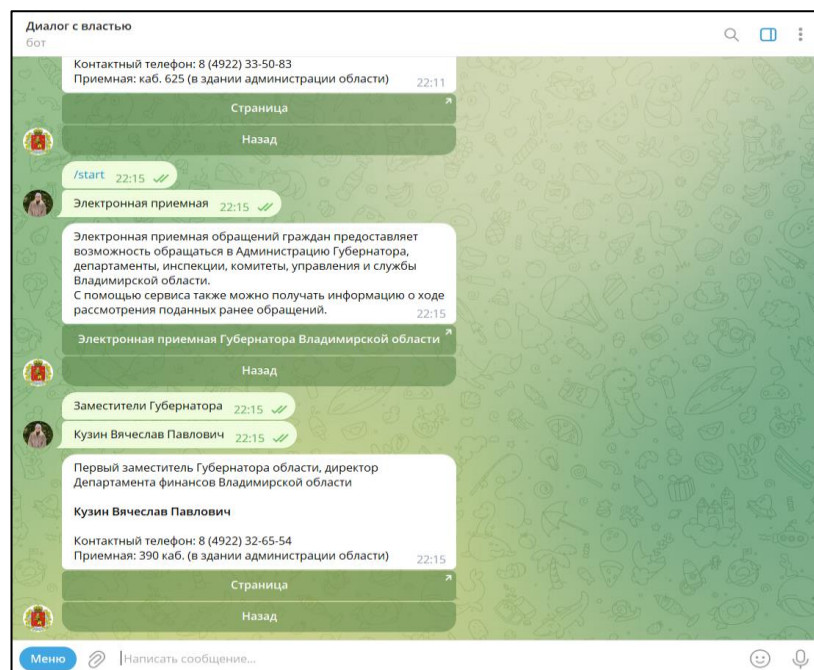


Рисунок 15 - Чат-бот «Диалог с властью» в Администрации Владимирской области

В Республики Башкортостан был создан чат-бот для оказания помощи по вопросу предоставления единого пособия для семей с детьми до 17 лет и беременных женщин. Цифровой помощник создан совместно с ЦУР и работает в мессенджере Telegram (Рисунок 16). Чат-бот оказывает консультационную поддержку пользователей, с его помощью граждан может узнать о мерах поддержки, размерах выплаты, правилах оформления пособия, сроках рассмотрения и т.д.

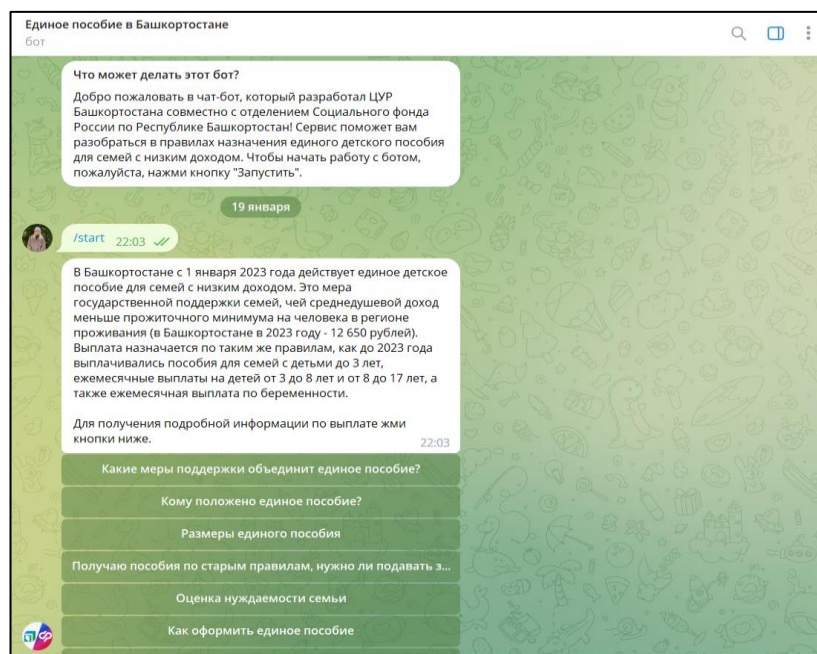


Рисунок 16 – Чат-бот Единое пособие в республике Башкортостан

В Пензенской области стали активно внедрять чат-боты, созданные Центром управления регионом. Так, например, в октябре 2022 года был создан чат-бот для приема жалоб граждан на отсутствие тепла или горячего водоснабжения в домах.

За неделю специалисты зафиксировали 400 сообщений отправленных через чат-бота по данной теме. С помощью бота удалось ускорить решение проблем и оперативно передать информацию в нужный орган (Рисунок 17).

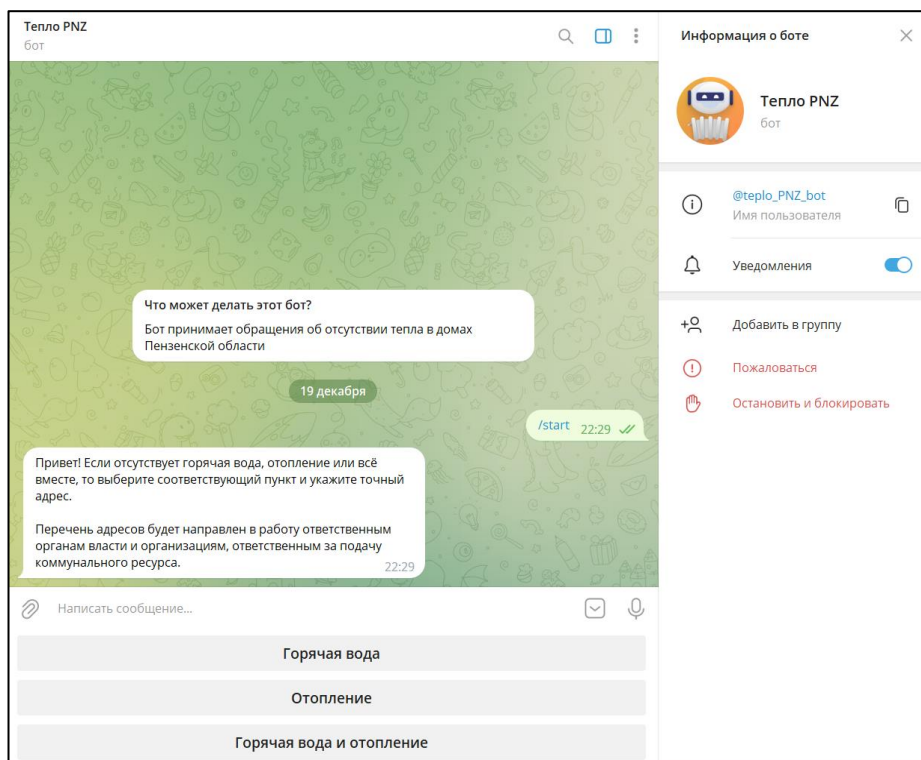


Рисунок 17 - Чат-бот Тепло PNZ в Telegram

В декабре 2022 года был запущен чат-бот в Telegram, с помощью которого граждане смогли отправить обращение на горячую линию с губернатором Пензенской области. Как отмечают, специалисты ЦУР больше всего обращений поступило именно через чат-бот, это говорит о том, что новый инструмент коммуникации является эффективным.

Таким образом, необходимо отметить, что практика применения чат-ботов уже существует в Пензенской области, но применяется в основном Правительством Пензенской области и Центром управления регионом. Данный опыт необходимо распространять и на муниципальное управление.

Чат-бот можно активно использовать и в деятельности Администрации города Пензы для обработки сообщений граждан. Настроить чат-боты можно в социальной сети Вконтакте или в мессенджере Telegram.

В качестве одного из вариантов применения чат-ботов в Администрации города Пензы, можно создать меню с наиболее частыми и актуальными проблемами по теме. Например, гражданин хочет сообщить о мусоре, после чего ему предлагается выбрать одно из предложенных категорий, написать адрес, по которому располагается свалка и сообщение будет рассмотрено специалистами (Рисунок 18).

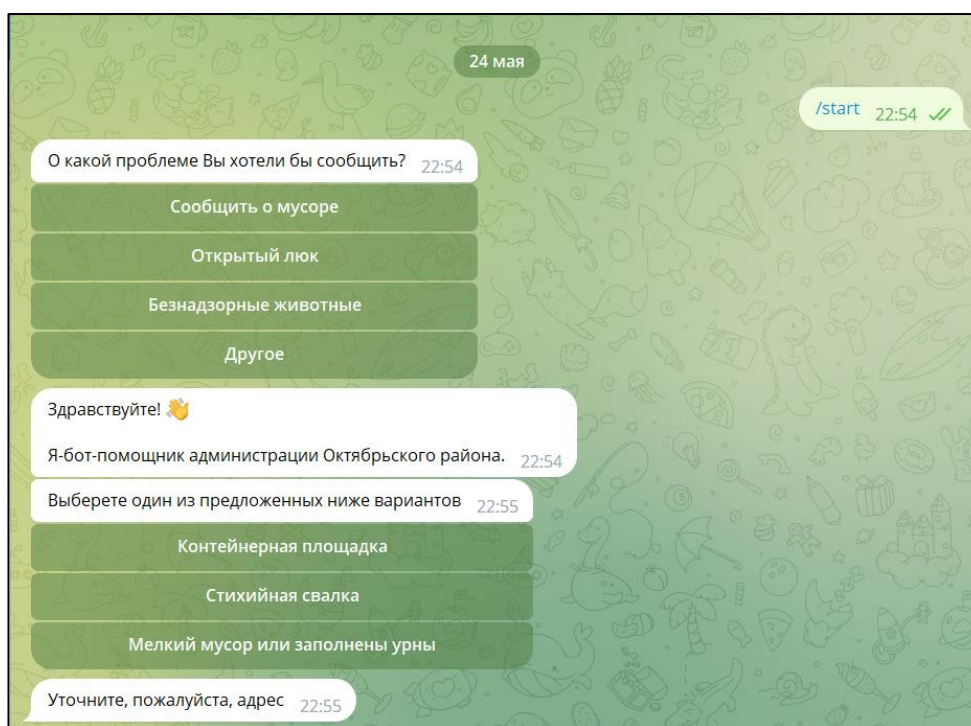


Рисунок 18 – Чат-бот для обработки запросов граждан в мессенджере Telegram

В результате автоматизируются рутинные операции, упрощается процесс подачи сообщения о проблеме. Муниципальные органы смогут видеть статистику по наиболее актуальным проблемам города и применять меры по их устранению

Таким образом, чат-боты способны решать многие задачи, связанные с осуществлением электронных взаимодействия с гражданами, направленных на возможность разгрузки работы государственных служащих, и оказание информационных и консультационных услуг.

Чат-боты имеют ряд преимуществ: они просты в работе, не требуют специальных навыков для обучения, не требуют дополнительной установки на устройство, можно использовать с любого устройства, содержат готовые варианты ответов, сохраняют данные, осуществляют круглосуточную поддержку пользователей, именно поэтому совершенно новый формат коммуникации доказывает свою эффективность

Как показывает практика, чат-боты хорошо зарекомендовали себя в государственном управлении и роботизируют многие процессы, связанные с предоставлением и оказанием государственных муниципальных услуг.

Применение новых цифровых технологий для решения поставленных задач — одно из приоритетных направлений программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Использование современных методов и технологий в государственном управлении позволяет достигать высоких результатов. Новые цифровые технологии дают возможность повышать качество предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективность государственного управления, задействовать широкий потенциал регионов.

4.3 Социальные сети как инструмент взаимодействия государства и общества

На современном этапе наибольшую популярность набирают новые средства коммуникации, более доступные для граждан и регулярно используемые ими. Среди таких средств выступают социальные сети.

14 июля 2022 года Президент Российской Федерации подписал Федеральный закон № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

В соответствии с законом органы государственной власти и органы местного самоуправления должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство Российской Федерации, для размещения информации о своей работе. В частности, речь идет о публикации отчетов о реализуемых мероприятиях, комментариев по актуальным вопросам, номеров телефонов справочных служб, включая адрес электронной почты. Поправки в Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» вступили в силу 1 декабря 2022 года.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 №2523-р были утверждены две социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» в качестве информационных систем для создания официальных страниц органов власти. Орган власти и орган местного самоуправления также может создавать и вести Telegram канал по своему усмотрению.

Нововведение должно обеспечить возможность получения гражданами в понятной и доступной форме полной и достоверной информации о деятельности органа управления.

Рассмотрим аккаунты Администрации города Пензы в социальных сетях и проанализируем поступающие сообщения.

Официальные аккаунты Администрации города Пензы и районных Администраций города созданы в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и в мессенджере «Telegram» [67,69,71]. Больше всего подписчиков наблюдается во «ВКонтакте».

На рисунке 19 представлены аккаунты Администрации города Пензы в социальной сети «ВКонтакте»(Рисунок 19).

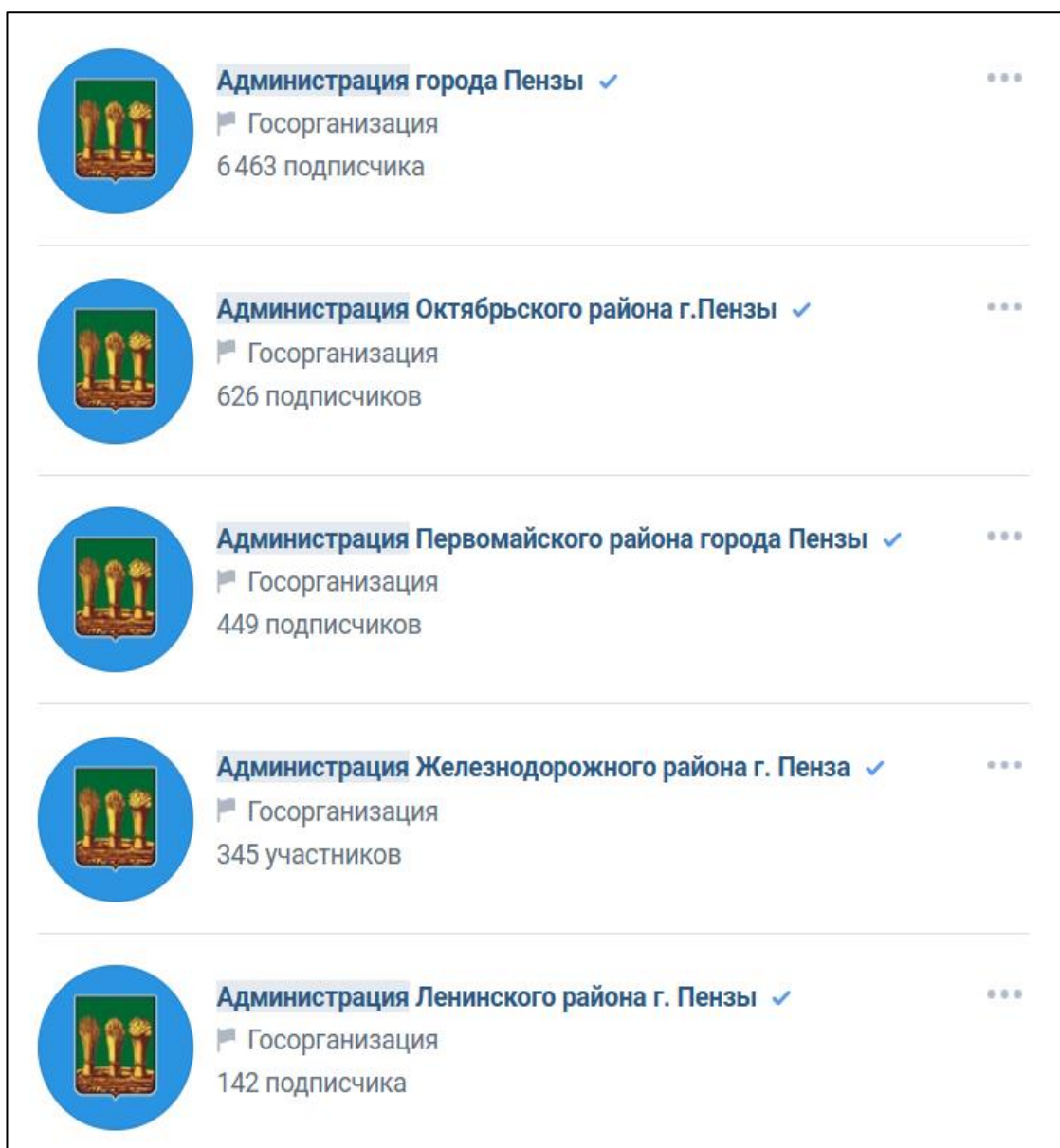


Рисунок 19 – Аккаунты Администрации города Пензы и районных Администраций во «ВКонтакте»

В социальной сети «Одноклассники» также присутствуют страницы Администрации города Пензы и администраций районов (Рисунок 20).

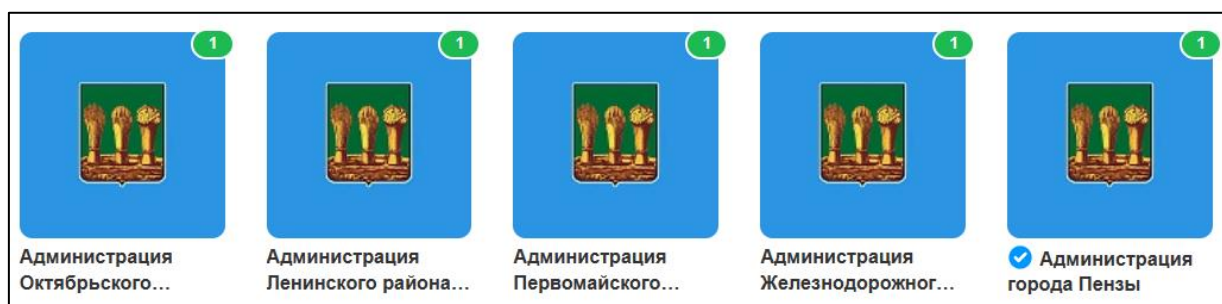


Рисунок 20 - Аккаунты Администрации города Пензы и районных Администраций в «Одноклассники»

Telegram канал создан Администрацией города Пензы в качестве новостного источника. В канале ежедневно публикуются актуальные новости и события города (Рисунок 21).

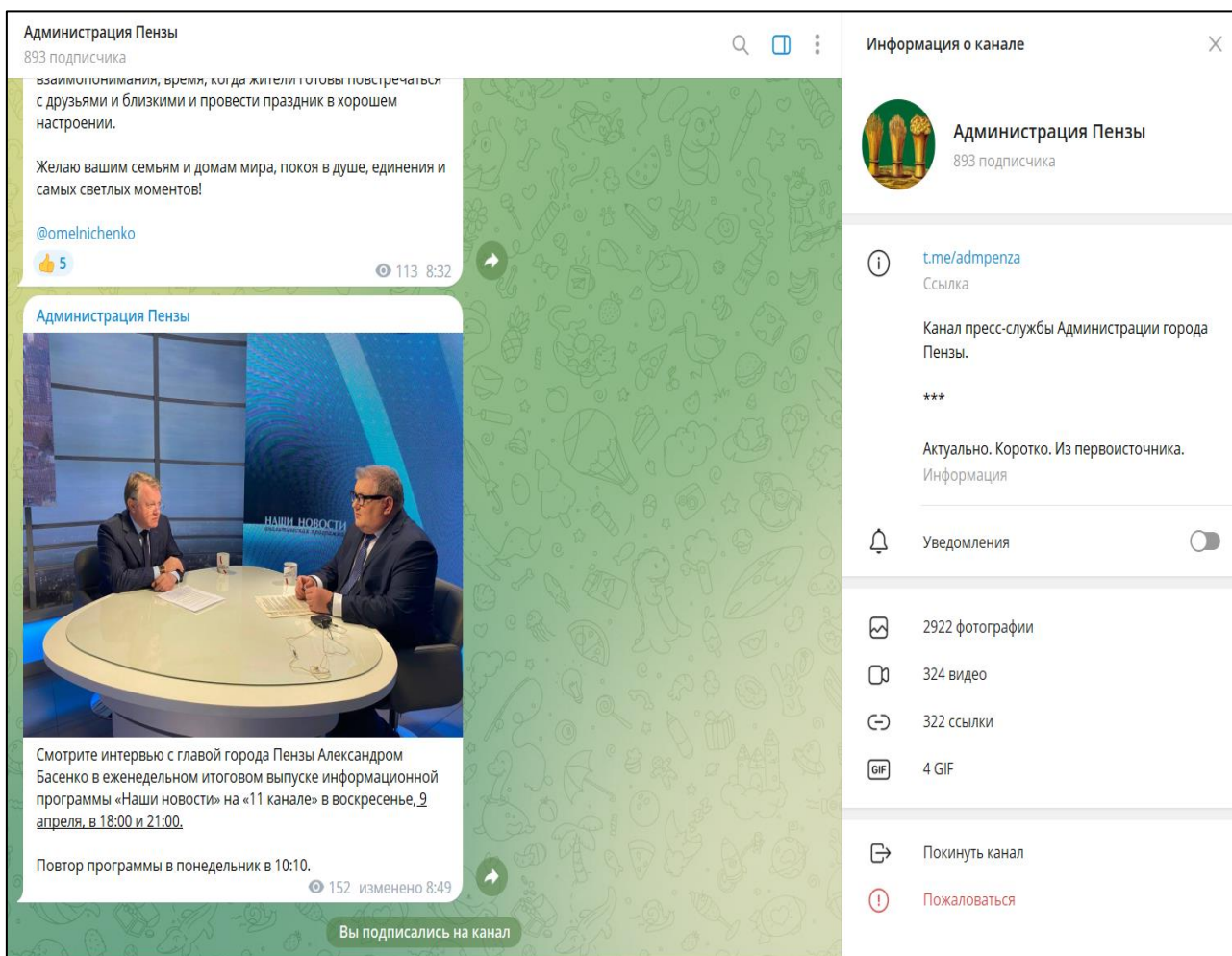


Рисунок 21 – Telegram канал Администрации города Пензы

Для конструктивного взаимодействия с населением, органы власти всех уровней должны грамотно реагировать на комментарии пользователей в социальных сетях.

Под одним из постов на странице Администрации города Пензы в социальной сети «Одноклассники» гражданин высказал свое мнение. Комментарий был зафиксирован 3 апреля, ответ поступил 4 апреля от аккаунта Правительства Пензенской области. Таким образом, гражданин получил ответ на свое сообщение на следующий день (Рисунок 22).

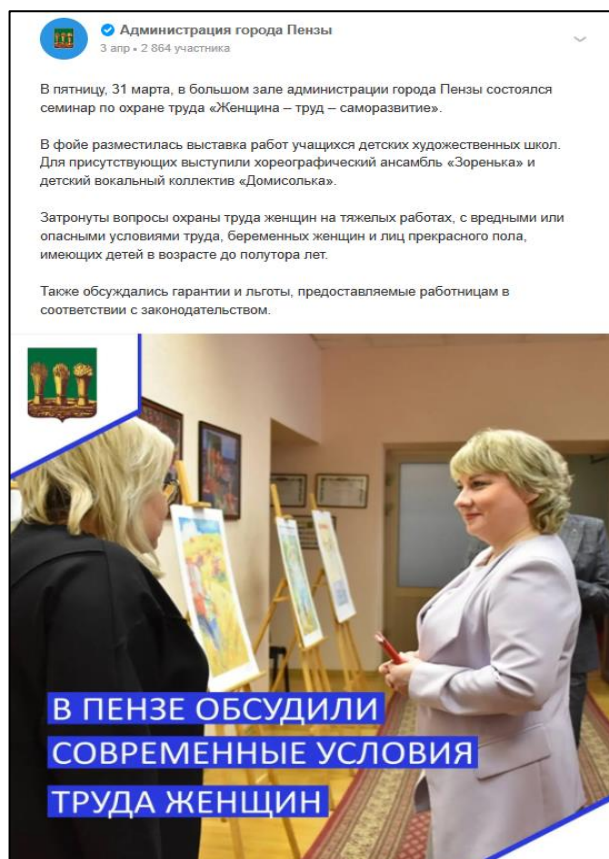


Рисунок 22 - Пост Администрации города Пензы в социальной сети «Одноклассники»

В ответе Правительства Пензенской области указано только 2 способа направления обращения в Министерство (письменно и по e-mail). Однако направить обращение можно и через виртуальную приемную на сайте Министерства здравоохранения Пензенской области и через сайт Правительства Пензенской области (Рисунок 23).

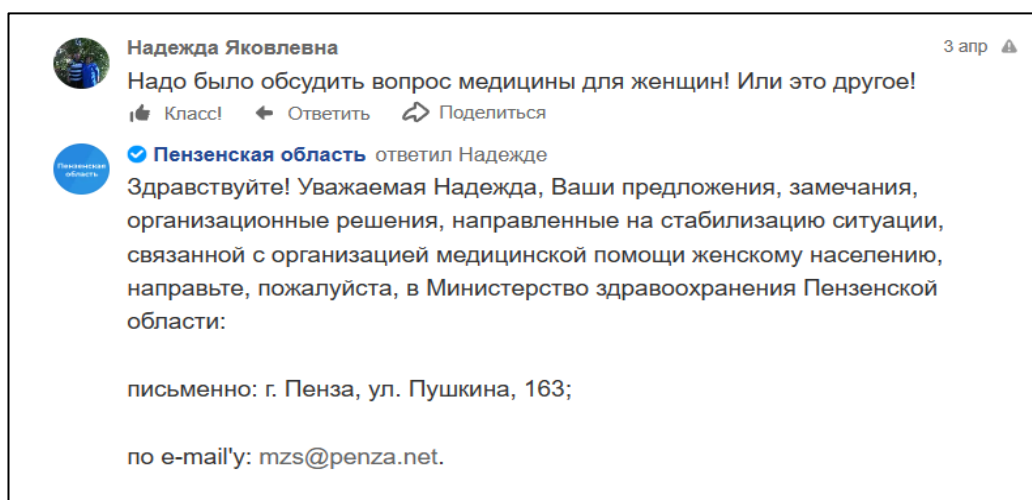


Рисунок 23 – Комментарий гражданина под постом в социальной сети «Одноклассники»

Все это может свидетельствовать о недостаточном уровне регламентации. Специалист, который отвечает на обращения граждан в социальных сетях, должен руководствоваться современными инструкциями и алгоритмами.

В социальной сети «ВКонтакте» количество подписчиков в 2 раза больше чем в «Одноклассниках», наблюдается лояльность аудитории, граждане активнее пишут комментарии к постам. Можно отметить, что Администрация города Пензы намного чаще лично реагирует на сообщения. На большое количество обращений отвечает Управление ЖКХ города Пензы.

Проанализируем комментарии, которые пользователи оставляют под постами в социальной сети «ВКонтакте». В качестве примера рассмотрим комментарий, который гражданин написал под одним из постов в аккаунте Администрации города Пензы, где описал проблему с фото подтверждением своих слов. Сообщение было зафиксировано 10 мая в 9:08, ответ на сообщение размещен 10 мая в 13:09. Таким образом, время на подготовку и размещение ответа составило 4 рабочих часа (Рисунок 24).

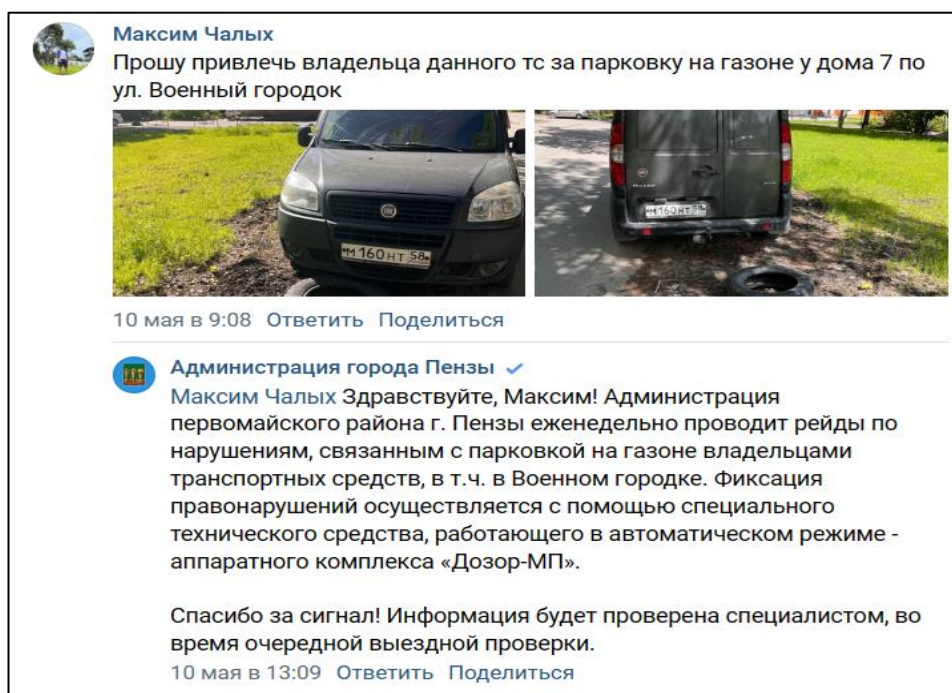


Рисунок 24 - Сообщение гражданина о проблеме под постом в социальной сети «ВКонтакте»

Под одним из постов во «ВКонтакте» гражданин написал комментарий 4 апреля в 22:31, Администрация города Пензы отреагировала на это обращение 5 апреля в 17:47 и сообщила о том, что ситуация требует привлечения специалистов и ответ будет дан не позднее 7 апреля, 7 апреля в 10:45 на комментарий был дан ответ (Рисунок 25).

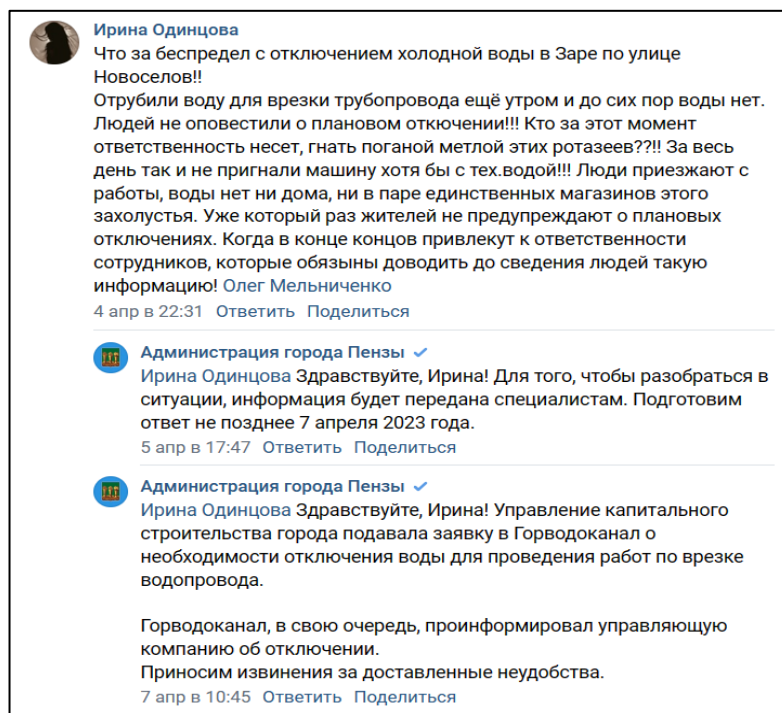


Рисунок 25 – Комментарий гражданина под постом в социальной сети «ВКонтакте»

Если вопрос может быть решен без привлечения специалистов, ответ на обращения публикуют достаточно быстро, на следующий день (Рисунок 26).

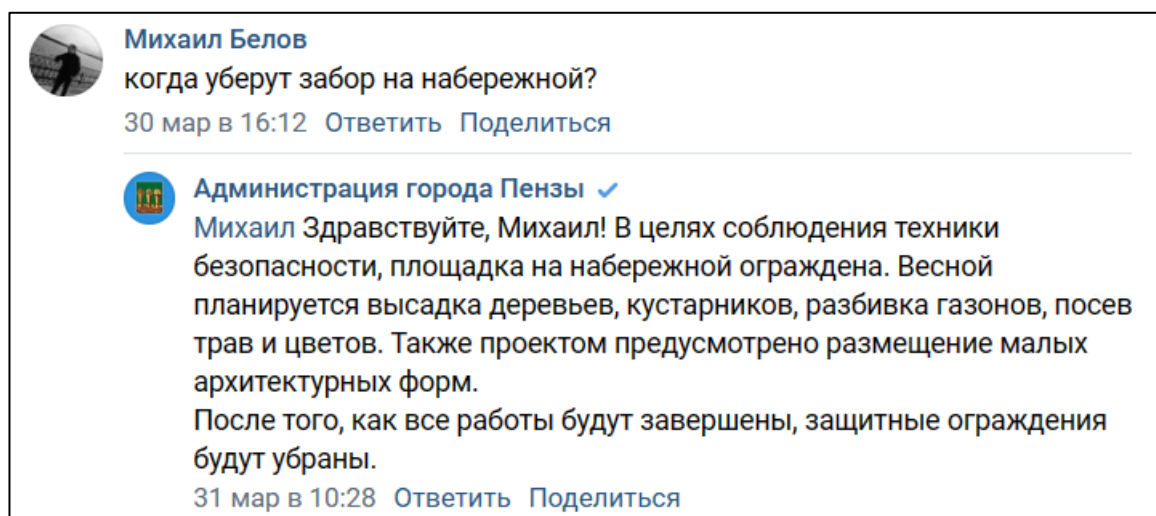


Рисунок 26 – Ответ на вопрос гражданина под постом в социальной сети «ВКонтакте»

Таким образом, среднее время на подготовку и публикацию ответов к комментариям граждан в социальных сетях составляет 3 дня.

В 2021 году в Пензе началось внедрение Платформы обратной связи (далее - ПОС), которая позволяет гражданам через Госуслугу, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также через виджеты на сайтах органов власти, на официальных страницах в социальных сетях направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по большому кругу вопросов, а также принимать участие в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Таким образом, ПОС является подсистемой единого портала Госуслуг и содержит два модуля: форма для направления сообщения и форма для участия в общественном голосовании.

Согласно статистики за 2021 год в Администрацию города Пензы от граждан через ПОС поступило 2048 обращений. Все это говорит о том, что в Пензенской области активно ведется работа по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Виджеты для заполнения электронной формы ПОС размещены в официальной группе Администрации города Пензы во ВКонтакте и выглядят следующим образом (Рисунок 27).

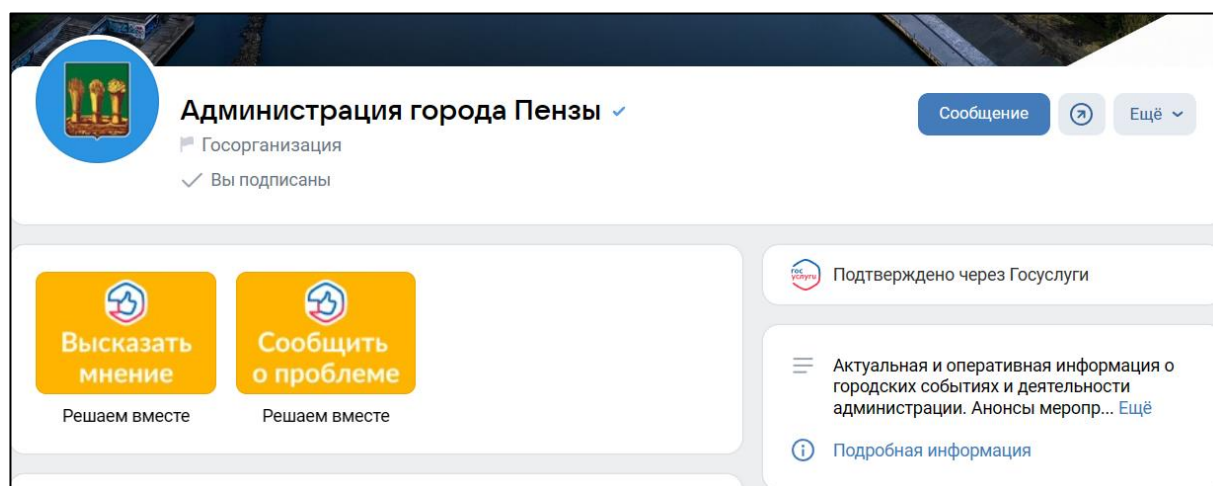


Рисунок 27 - Виджеты ПОС в группе Администрации города Пензы во ВКонтакте

В некоторых регионах Российской Федерации, например, в Удмуртской Республики, в официальной группе во ВКонтакте реализована

функция подачи сообщения через виджет «Обратная связь». Данная форма позволяет выбрать тему обращения, указать населенный пункт, написать сообщение и загрузить документы (Рисунок 28, Рисунок 29).

Форма обратной связи

Тема обращения

Не выбран

Выберите населенный пункт (не обязательно)

Не выбран

Ваше сообщение

Загрузите документы

Выберите файл

Отправить заявку

Разработчик: Обращения граждан

Рисунок 28 –Форма обратной связи во ВКонтакте

Выбор темы обращения

Безопасность

Благоустройство

Ветеринария

Газ и топливо

Государство, общество, политика

Дороги

ЖКХ

Здравоохранение/Медицина

Мусор/Свалки

Образование

Разработчик: Обращения граждан

Рисунок 29 – Выбор темы обращения

Данная модель является упрощенной версией виртуальной приемной на сайте органа власти. Такая форма является удобным инструментом не только для граждан, но и для специалистов, занимающихся обработкой обращений и сообщений граждан, т.к. не нужно затрачивать дополнительное время для определения темы обращения, населенного пункта или района.

Таким образом, аналогичная форма может быть использована и размещена в качестве виджета в официальной группе Администрации города Пензы во ВКонтакте.

Необходимо также отметить, что в каждом субъекте Российской Федерации для быстрого реагирования на сообщения граждан в социальных сетях были созданы Центры управления регионом (далее-ЦУР). Решение о его создании было принято Президентом Российской Федерации Владимиром Владимировичем Путиным. Данное решение было зафиксировано в Перечни поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления.

В Пензенской области ЦУР запустили в конце ноября 2020 года. Положение о функционировании Центра управления регионом Пензенской области¹, которое закрепило основные положения, задачи и структуру ЦУР было утверждено только 2 марта 2022 года [32].

Первостепенная задача, которая реализуется Центром управления регионом – обеспечить взаимодействие органов власти с населением посредством электронных коммуникаций наиболее удобным, эффективным и прозрачным [63,64].

Исходя из проведенного анализа страниц ЦУР в социальных сетях, можно заметить, что центр активно взаимодействует с Администрацией города Пензы. При публикации промежуточных отчетов своей работы,

¹ Постановление Правительства Пензенской области от 02.03.2022 №143-пП «Об утверждении Положения о функционировании Центра управления регионом Пензенской области» (ред. от 06.07.2022).

постов, вопросов, относящихся к ведению местной администрации, ЦУР размещает гиперссылку на Администрацию города Пензы. В свою очередь городская администрация под постами ЦУР в социальных сетях отвечает на комментарии граждан в зоне своей ответственности (Рисунок 30, Рисунок 31).



Рисунок 30 – Пост ЦУР во «ВКонтакте»



Рисунок 31 – Ответ Администрации города Пензы на комментарий гражданина под постом ЦУР

Президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин на Заседании Совета по развитию местного самоуправления сакцентировал на значимости выстраивания обратной связи с гражданами. Президент подчеркнул важность общения между муниципальными органами и

гражданами, муниципальная власть должна находиться все время в контакте с населением, оперативно реагировать на их проблемы и запросы. Также Владимир Владимирович Путин выделил работу Центров управления регионов и поручил распространять данный опыт и на муниципальное управление. Таким образом, опыт доказывает, что процесс цифровизации повышает уровень качества и эффективности обратной связи.

Социальные сети играют важную роль в деятельности, как государственного органа, так и местной администрации. Диалог с пользователями в виртуальном мире помогает собирать обратную связь и узнавать о проблемах города и быстро принимать меры по их устранению. Новые технологии, разные настройки групп в социальных сетях позволяют создавать различные механизмы для ускорения обработки сообщений. Администрация города Пензы основываясь на опыте других регионов может использовать и применять аналогичные методы в своей работе.

Новая форма коммуникаций требует от органов власти принятия быстрых и эффективных решений. Для специалистов, занимающихся подготовкой и публикацией ответов на сообщения граждан в социальных сетях очень важно следовать четким инструкциям. Во избежание ошибок и для совершенствования работы на местах, должны быть разработаны локальные нормативные акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в социальных сетях.

5 Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках

На фоне стремительного развития и проникновения цифровых технологий во все сферы деятельности, в том числе и в государственное управление актуальным является вопрос правового регулирования.

Государственные органы, органы местного самоуправления начали активно использовать социальные сети в качестве площадки для электронного взаимодействия с населением в период распространения новой коронавирусной инфекции. В 2020-2021 году привычные формы коммуникации стали не доступны, государственным служащим было необходимо перевести привычный формат общения в онлайн пространство.

5.1 Анализ нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в субъектах Российской Федерации

Отношения, возникающие между гражданином и органом власти в социальных сетях, не входят в зону регулирования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 2 мая 2006 года №59-ФЗ¹ [5]. Согласно ФЗ №59 при направлении обращения гражданин в обязательном порядке должен указать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, однако в социальных сетях пользователи могут указывать выдуманные имена и фамилии, иметь закрытый аккаунт. Все это

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

противоречит требованиям к направлению и рассмотрению обращений в органах власти.

Современные формы взаимодействия требуют применения совершенно новой нормативной базы. Рассмотрим и проанализируем разработанные локальные нормативные акты в регионах Российской Федерации.

Необходимо отметить, во многих регионах Российской Федерации (Ивановская, Саратовская, Ленинградская, Ростовская, Оренбургская, Томская, Сахалинская область, Краснодарский край, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Саха, Республика Тыва, Чувашская республика, Республика Северная Осетия – Алания, Республика Карелия, Республика Ингушетия, Республика Крым, Алтайский край, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра) были утверждены локальные нормативные акты, которые регламентируют порядок ведения официальных страниц в социальных сетях и порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках.

За период 2020-2023 гг. резко увеличилось количество обращений, сообщений, запросов и комментариев, которые оставляют пользователи на страницах органов власти, органов местного самоуправления, ЦУРов в социальных сетях. Совершенно естественно, что названные правоотношения должны регламентироваться нормативными актами. В Ростовской области в 2018 году было издано Положение об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях¹ (далее – Положение Ростовской области) [28]. Данный случай регулирования, можно считать одним из первых в Российской Федерации, т.к. в основном данные нормативные начали утверждать в 2020-2022 гг.

¹ Распоряжения Губернатора Ростовской области от 28.12.2018 №311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных исполнительных органов Ростовской области с публикациями в социальных сетях» (ред. от 01.10.2022).

Положение Ростовской области устанавливает порядок работы с сообщениями граждан в социальных сетях в Правительства Ростовской области и других органов исполнительной власти.

В локальном акте указано, что координацию работы по отраслевым блокам осуществляет Центр управления регионом Ростовской области, по остальным вопросам – управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области. Исполнителем является работник исполнительного органа.

В Положении Ростовской области конкретно установлено, что «Куратор выявляет публикации, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на публикацию из социальных сетей в сокращенный срок, и направляет их в исполнительные органы Ростовской области...».

Если сообщение не относится к компетенции органа власти, Исполнитель в течение 30 минут возвращает публикацию Куратору.

Подготовка и размещение ответа производится не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения.

Схема обработки сообщений Исполнителем и Куратором следующая:

Исполнитель направляет проект ответа на согласование Куратору за 4 рабочих часа до истечения срока. Куратор в течение 2-х рабочих часов обязан согласовать или вернуть проект на доработку.

Если проект ответа требует доработки, то Исполнитель в течение 1 рабочего часа должен исправить и направить ответ на повторное согласование.

Подготовленный ответ на сообщение размещается в течение 30 минут после окончания согласования.

В случае если указывается промежуточный ответ, окончательный ответ должен быть размещен не позднее 3-х рабочих дней.

В Положении Ростовской области указано, что ответ на публикацию должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию о принятых мерах, иллюстративные материалы, подтверждающие принятие решения.

В соответствие с Положением Ростовской области нецензурные, оскорбительные выражения, а также комментарии общего характера не подлежат обработки и ответу.

Ответственность за достоверность, полноту предоставления ответа и соблюдения сроков возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с публикациями.

Положение Ростовской области регулирует работу с сообщениями граждан в социальных сетях. Центры управления регионом в действительности выполняют роль Куратора, который выявляет сообщения и публикации пользователей, требующих реагирования.

Данное Положение распространяется на Правительство Ростовской области и иные исполнительные органы. В Распоряжении Губернатора Ростовской области от 29.12.2018 №311 дается рекомендация главам местных администраций и муниципальных районов разработать аналогичные нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в социальных сетях, определить ответственных должностных лиц и организовать интеграцию с Центром управления регионом.

Таким образом, Ростовская область стала одним из первых регионов, в котором была урегулирована работа с сообщениями граждан, поступающих из открытых источников.

Поскольку правоотношения, связанные с обращениями граждан в социальных сетях, не регулируются ФЗ №59, Глава Республики Саха (Якутия) Николаев А. С. также подчеркнул важность разработки Положения о порядке работы с сообщениями граждан в социальных сетях.

Соответствующее Положение было утверждено Указом Главы Республики Саха (Якутия) 23 апреля 2020 года.

Положение об организации работы исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) (далее – Положение Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников устанавливает порядок, сроки и алгоритм действий при выявлении сообщений из открытых источников¹ [25].

Согласно нормативному документу координацией работы по выявлению сообщений из открытых источников занимается Управление по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия).

В Положении Республики Саха (Якутия) прописано, в каких социальных сетях, интернет-блогах, видеохостингах, мессенджерах осуществляется работа с сообщениями граждан.

Куратор является уполномоченным должностным лицом Управления по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций. Органы власти определяют Исполнителей - одного или нескольких работников, отвечающих за подготовку и размещения ответов.

¹ Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 23.04.2020 № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ред. от 25.03.2022).

В Положении Республики Саха (Якутия) прописаны сроки и время ответа на сообщения граждан:

- Куратор в течение 30 минут направляет выбранные сообщения из источников органам власти для подготовки проекта ответа, если, по мнению, Исполнителя решение вопроса не входит в компетенции органа, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение.

- Подготовка и размещение ответов осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения. При этом не учитываются выходные и праздничные дни.

- Исполнитель готовит проекта ответа не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, Куратор в течение 30 минут с момента получения ответа, уточняет, согласовывает либо отправляет на доработку Исполнителю.

- Направленный на доработку проект ответа, должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование в течение 30 минут.

- Согласованный Куратором ответ на сообщение публикуется Куратором или Исполнителем в течение 30 минут.

- Если дается промежуточный ответ на сообщение, то срок для итогового ответа должен быть не более 7 рабочих дней.

В Положении Республики Саха (Якутия) прописано, что формат общения должен соответствовать стилю общения в социальных сетях. При необходимости подтверждения проделанной работы необходимо размещать фото или видеоматериалов в формате «до»/ «после».

В документе отмечается, какие сообщения не подлежат рассмотрению и ответу.

Согласно Положению Республики Саха (Якутия) ответственность за достоверность, полноту и соблюдения сроков предоставления ответа возлагается на Исполнителя. На Куратора возлагается функция по сбору

информации и предоставлении еженедельных отчетов с динамикой сообщений из открытых источников.

Таким образом, в Положении Республики Саха (Якутия) зафиксированы основные моменты по рассмотрению сообщений граждан в социальных сетях, указана последовательность действий при выявлении и обработки сообщений, прописаны сроки.

Большинство нормативных правовых актов по работе с сообщениями граждан в социальных сетях имеют схожую структуру и содержание. Тем не менее, встречаются Положения, в которых детально прописаны некоторые важные аспекты. Среди таких нормативных актов, выделяется Положение «О порядке организации работы исполнительных органов Саратовской области и подведомственных им организаций с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»¹ (далее – Положение Саратовской области). Положение Саратовской области было утверждено 21 декабря 2022 года [29].

В нормативном акте указано, что основные термины применяются в том же значении, что и в Федеральном законе «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

В Положении Саратовской области в отличие от аналогичных документов, разработанных в других субъектах Российской Федерации, приводится список сокращений, разграничены функции Центра управления регионом и руководителей исполнительных органов и подведомственных организаций. Кроме того прописаны категории важности сообщений

¹ Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2022 №489 «О создании и ведении официальных страниц (групп) Губернатора Саратовской области, исполнительных органов Саратовской области и подведомственных им организаций в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

пользователей в социальных сетях. В нормативном документе рассмотрено 4 вида категории важности: «Высокая», «ЛС Высокая», «Обычная», «ЛС».

В Положении Саратовской области указаны способы выявления сообщений пользователей (посредством автоматического и самостоятельного мониторинга), прописаны лингвистические требования к написанию текста ответа. В зависимости от категории важности указаны сроки подготовки и размещения ответов.

Положение Саратовской области представляет наибольший интерес в отношении рассмотрения терминов, сокращений, а также классификации категорий важности сообщений.

17 февраля 2023 года Указом Главы Республики Северная Осетия – Алания было утверждено Положение об организации работы Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций с сообщениями из открытых источников (далее – Положение Республики Северная Осетия-Алания) [26].

Положение устанавливает порядок, сроки и последовательность действий при выявлении сообщений критического характера из открытых источников, касающихся деятельности Правительства Республики Северная Осетия-Алания. Положением Республики Северная Осетия-Алания определено две социальные сети для выявления сообщений: «ВКонтакте», и «Одноклассники». По мере необходимости сообщения могут быть выявлены и на других площадках.

Согласно нормативному документу Куратором является ответственный сотрудник ЦУР, Исполнителем – должностное лицо органа власти.

В Положении Республики Северная Осетия-Алания прописано, что Куратор выявляет сообщение, определяет группу, тему, локацию, категорию важности и в течение 2-х часов направляет Исполнителю.

Далее в нормативном акте рассмотрен порядок действия Куратора и Исполнителя, указаны сроки подготовки и размещения ответов. Общее время

для размещения ответа не должно превышать 9 рабочих часов. В Положении Республики Северная Осетия-Алания прописано, что Куратор определяет соответствие ответа требованиям работы с сообщениями из открытых источников.

В Положении прописано, какие сообщения не подлежат рассмотрению, определяются ответственные должностные лица. Кроме того, прописана обязанность ЦУР еженедельно предоставлять аналитическую записку с результатами работы органов власти в социальных сетях.

Таким образом, проанализировав Положения по работе с сообщениями граждан в социальных сетях в субъектах Российской Федерации, можно сделать вывод, что все нормативные акты схожи по содержанию, начинает формироваться единая практика правового регулирования. Однако некоторые вопросы требует актуализации, детального изучения и пересмотра. В Положениях отсутствует структура, не хватает графического описания процесса по выявлению и обработки сообщений граждан из открытых источников. Перейдем к анализу нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в социальных сетях в Пензенской области.

5.2 Анализ нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Пензенской области

В современных условиях взаимодействие органов власти с населением происходит в основном в информационном пространстве. С 1 декабря 2022 года органы власти обязаны вести официальные аккаунты. Правовые основы работы с обращениями граждан в социальных сетях должны отражаться не только в федеральных законодательных актах, но и в локальных актах субъектов Российской Федерации. Рассмотрим нормативные правовые акты

по работе с электронными сообщениями пользователей в Пензенской области.

В Правительстве Пензенской области утверждено Положение «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»¹ (далее – Положение Правительства Пензенской области). Данное Положение было утверждено Распоряжение Губернатора Пензенской области 2 марта 2022 года [27].

Положение Правительства Пензенской области определяет порядок, сроки и последовательность действий при выявлении сообщений из открытых источников и из аккаунтов Губернатора.

Координатором является Центр управления регионом Пензенской области. Контроль осуществляет отдел интернет коммуникаций Правительства Пензенской области, и он же является Куратором. Исполнителем выступает должностное лицо органа исполнительной власти.

В Положении Правительства Пензенской области прописано взаимодействие Куратора и Координатора по выявлению сообщений граждан в открытых источниках. В своей работе они используют автоматизированную информационную систему мониторинга. Куратор, Координатор и Исполнитель также взаимодействуют между собой по вопросу подготовки и предоставления ответа. Установлены сроки и время обработки и размещения ответов на сообщения.

В Положении Правительства Пензенской области указано, что если сообщение затрагивает сферу ответственности нескольких Исполнителей, Куратор и Координатор организуют совещание с целью разрешения ситуации и определения конечного Исполнителя для подготовки ответа.

¹ Распоряжение Правительства Пензенской области от 02.03.2022 №144-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Прописано, что формат общения должен соответствовать стилю общения в социальных сетях. При наличии должны быть прикреплены подтверждающие фото или видеоматериалы.

Указано, какие сообщения не подлежат рассмотрению. При выявлении недостатков и нарушений в работе исполнительных органов готовится служебная записка и направляется Вице-губернатору Пензенской области, руководителю Центра управления регионом, первым заместителям Председателя Правительства. После чего применяются меры по их устранению и могут быть организованы контрольно-надзорные мероприятия.

В Положении Правительства Пензенской области также указывается, что Координатор ежемесячно формирует сводную отчетность и доводит ее до сведения руководителя Центра управления регионом, тот в свою очередь направляет ее Вице-губернатору для дальнейшего представления Губернатора Пензенской области. Незамедлительному докладу Губернатору подлежит информация, имеющая социально и общественно значимый характер, а также вопросы, требующие оперативного реагирования.

Таким образом, Положение Правительства Пензенской области закрепило общий порядок действий Правительства Пензенской области, органов исполнительной власти и Центров управления регионов по выявлению и реагированию на сообщения граждан в социальных сетях. Нормативным документом определены взаимоотношения Координатора, Куратора и Исполнителя в процессе выявления, подготовки и публикации ответов на сообщения граждан.

Руководствуясь Распоряжением Губернатора Пензенской области от 02.03.2022 №144-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в Администрации города Пензы было разработано аналогичное Положение «Об организации

работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников»¹ (далее – Положение Администрации города Пензы) [33].

В Положении Администрации города Пензы также устанавливается порядок, сроки и последовательность операций, выполняемых при выявлении сообщений из открытых источников. Координацию работы осуществляет информационно-аналитический отдел Администрации города Пензы.

Выявлением сообщений, направлением ответственным исполнителя, согласованием проектов ответов и размещением в открытых источниках занимается Специалист информационно-аналитический отдел Администрации города Пензы. Исполнителем, который готовит проект ответа на сообщения в открытых источниках, является должностное лицо Администрации города Пензы.

В Положении Администрации города Пензы прописано, что Специалист выявляет сообщения посредством автоматизированной информационной системы мониторинга, указаны сроки подготовки и размещения ответов.

Согласно Положению Администрации города Пензы алгоритм действий при выявлении сообщений из открытых источников следующий:

1. Специалист с использованием автоматизированной системы мониторинга и реагирования выявляет сообщения из открытых источников и в течение 2-х рабочих часов и направляет в структурное подразделение Администрации города Пензы или другой орган местного самоуправления (Исполнителю).

2. Если решение вопроса не относится к полномочиям соответствующего структурного подразделения администрации города

¹ Постановление администрации г. Пензы от 14.11.2013 г. № 1340 «Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Пензы» (ред. от 11.01.2021).

Пензы, Исполнитель в течение 30 минут рабочего времени возвращает сообщение Специалисту.

3. Если сообщение соответствует зоне ответственности, Исполнитель готовит проекта ответа и направляет его Специалисту.

4. Специалист в течение 1 рабочего часа согласовывает проект ответа или направляет его на доработку Исполнителю.

5. Направленный на доработку проект ответа должен быть доработан Исполнителем и отправлен на повторное согласование в течение 1 часа рабочего времени.

6. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

В Положении Администрации города Пензы рассматривается, какие сообщения не подлежат обработки. Прописано, что в случае выявления недостатков в работе Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников, информация доводится до сведения заместителей Главы Администрации города Пензы. Однако не указан способ доведения информации.

В Положении Администрации города Пензы установлено время для подготовки и размещения ответа: не позднее 8 часов с момента выявления сообщения Специалистом (4 часа для сообщений повышенной важности). Но при этом в самом документе не прописано, какие сообщения относятся к повышенной важности. Кроме того, не оговаривается, в течение какого времени и каким образом Специалист размещает согласованный проект ответа. Отсутствует информации о сообщениях, которые поступают в выходные и праздничные дни, когда и каким образом они должны быть рассмотрены. Все это является серьезными недочетами в регламентации работы с сообщениями из открытых источников в Администрации города

Пензы. Указанные пробелы в нормативном акте могут отразиться на качестве принимаемых решений, на скорости обработки и размещения ответов.

В связи с вышесказанным, необходимо подчеркнуть некоторые важные аспекты в регламентации работы с сообщениями граждан из открытых источников в других регионах Российской Федерации и внести изменения в Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников».

6 Разработка рекомендаций по внесению изменений в нормативный акт Администрации города Пензы

В результате проведенного анализа работы с обращениями и сообщениями граждан в Администрации города Пензы было выявлено, что некоторые моменты, затронутые в Положении «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников» требует уточнения, дополнения и актуализации.

В связи с вышеизложенным, итогом магистерской диссертации является разработка рекомендаций по внесению изменений в Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников» (Приложение А).

В целях совершенствования нормативной методической основы при работе с сообщениями граждан их открытых источников предлагается следующее:

1. Разделить текст Положения на разделы, тем самым, сделать его структурным, например:

1. Общие положения;
2. Термины и определения;
3. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими из открытых источников;
4. Контроль и ответственность.

2. В разделе Термины и определения указать следующие понятия:

– Исполнитель – ответственное должностное лицо в органе местного самоуправления, рассматривающее сообщения пользователей из открытых источников в сети Интернет и осуществляющее подготовку ответов на указанные сообщения пользователей.

– Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

– Информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

– Категория важности «Высокая» – категория, которая присваивается Специалистом сообщениям пользователей в сети Интернет, поступающим на официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

– Категория важности «Обычная» – категория, которая присваивается Специалистом сообщениям пользователей информацией в сети Интернет, поступающим на официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

– Открытый источник - информация, размещаемая ее обладателями в сети «Интернет» в формате, допускающем автоматизированную обработку без предварительных изменений человеком в целях повторного ее использования, размещаемой в форме открытых данных.

– Официальная страница - персональная страница в определенных Правительством Российской Федерации информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, соответствующих требованиям, предусмотренным статьей 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», созданная государственным органом, органом местного самоуправления или подведомственной организацией и содержащая информацию об их деятельности.

– Ответ - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скриншоты документов

и т.д.), подготовленный органом местного самоуправления на сообщение пользователя.

- Пользователь - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях.

- Публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети Интернет информации, переданной пользователем и ответственной структурой, для общего пользования.

- Работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.

- Сеть Интернет – информационно-телекоммуникационная сеть Интернет.

- Сообщение - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).

- Специалист – должностное лицо информационно-аналитического отдела администрации города Пензы, осуществляющего выявление сообщений из открытых источников, направление их в структурные подразделения администрации города Пензы и иные органы местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) и ответов (промежуточных ответов) на сообщения и, обеспечивающее размещение ответа в социальных сетях в сети Интернет с использованием информационной системы, через официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

3. В разделе Организация работы с сообщениями пользователей, поступающих из открытых источников прописать для категории важности «Высокая» срок обработки сообщения, указать лингвистические требования к написанию текста ответа.

4. Установить, в течение, какого времени согласованный ответ размещается в сети.

5. Указать каким образом и когда обрабатываются сообщения, поступающие в выходные и праздничные дни.

Для того, чтобы детально увидеть последовательность операций, выполняемых при обработки сообщений граждан, и взаимодействие между специалистом и исполнителем в качестве приложения к Положению предлагаем разработанную BPMN-диаграмму (Приложение Б).

Главное преимущества, смоделированного процесса с использованием BPMN- диаграммы заключается в том, что он доступен и понятен всеми участниками процесса, как в конкретном органе, так и за его пределами. Данная схема позволит исполнителям понимать алгоритм работы. Кроме того, с помощью диаграммы можно будет выявить узкие места, возникающие при выполнении процесса обработки сообщений.

Разработанные рекомендации помогут Администрации города Пензы точно, быстро и эффективно обрабатывать сообщениям граждан.

Заключение

В результате выполнения магистерской диссертации были проанализированы новые формы коммуникаций власти и общества с использованием новых цифровых технологий. Необходимо заметить, что процесс внедрения технологий в цифре активно ведется и применяется в государственном и муниципальном управлении во многих субъектах Российской Федерации. В Пензенской области этот процесс идет медленнее, чем в других регионах, некоторые аспекты требуют доработки.

Были предложены рекомендации по совершенствованию страницы интернет-приемной на сайте Администрации города Пензы и добавлению формы обратной связи в официальной группе во ВКонтакте. Выработаны рекомендации по внедрению чат-ботов для обработки запросов граждан в официальной группе ВКонтакте или мессенжере Telegram Администрации города Пензы.

Результатом исследования стала разработка рекомендаций по внесению изменений в Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников». Также было предложено графическое описание процесса обработки сообщений граждан из открытых источников.

Таким образом, поставленные цели и задачи были достигнуты.

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).

Кодексы Российской Федерации

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 №195-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022) (ред. от 28.04.2023).

Федеральные законы Российской Федерации

3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 29.12.2022).

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

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

6. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 28.12.2022).

7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 06.02.2023).

8. Федеральный закон от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 04.11.2022).

9. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 14.07.2022).

10. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 28.02.2023).

Указы Президента Российской Федерации

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

12. Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы».

13. Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

14. Указ Президента РФ от 21.07.2020 №474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

15. Указ Президента РФ от 10.10.2019 №490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации».

Постановления Правительства Российской Федерации

16. 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 20.07.2021).

17. Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 18.03.2022).

18. Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 06.03.2023).

19. 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 17.04.2023).

20. Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (ред. от 15.08.2022).

21. Постановление Правительства РФ от 14.11.2015 №1235 «О федеральной государственной информационной системе координации информатизации» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе координации информатизации») (ред. от 23.12.2021).

22. Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2020 г. №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» (ред. от 15.12.2022).

23. 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) (ред. от 29.04.2023).

Приказы министерств Российской Федерации

24. 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).

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

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

Указы Главы Республики Саха (Якутия)

27. Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 23.04.2020 № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ред. от 25.03.2022).

Указы Главы Республики Северная Осетия - Алания

28. Указ Главы Республики Северная Осетия - Алания от 17.02.2023 №40 «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций» (ред. от 12.04.2023).

Распоряжения Губернатора Пензенской области

29. Распоряжение Правительства Пензенской области от 02.03.2022 №144-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Распоряжения Губернатора Ростовской области

30. Распоряжения Губернатора Ростовской области от 28.12.2018 №311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных исполнительных органов Ростовской области с публикациями в социальных сетях» (ред. от 01.10.2022).

Постановления Губернатора Саратовской области

31. Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2022 №489 «О создании и ведении официальных страниц (групп) Губернатора

Саратовской области, исполнительных органов Саратовской области и подведомственных им организаций в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

Постановления Правительства Пензенской области

32. Постановление Правительства Пензенской области от 05.11.2013 №815-пП «Об утверждении государственной программы «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014-2020 годы».

33. Постановление Правительства Пензенской области от 27.10.2021 №731-пП «О государственной информационной системе электронного документооборота и делопроизводства Пензенской области».

34. Постановление Правительства Пензенской области от 02.03.2022 №143-пП «Об утверждении Положения о функционировании Центра управления регионом Пензенской области» (ред. от 06.07.2022).

Постановления Администрации города Пензы

35. Постановление Администрации г. Пензы от 22.07.2020 №982 «Об утверждении Положения об организации работы в администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников».

Нормативно-методические документы

36. 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, утвержденные подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания №15 от 20 сентября 2018 года) заместитель Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководитель рабочей

группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Островенко В.Е.

37. 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», утвержденные подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания №15 от 20 сентября 2018 года) заместитель Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководитель рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Островенко В.Е.

38. 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

39. 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).

40. 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).

II. Литература

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

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

43. Документальный фонд органов исполнительной власти Российской Федерации в эпоху цифровизации (теоретико-правовой аспект) : монография / М. Н. Фомичев, Б. А. Иммаева. – Чебоксары: ИД «Среда», 2020. – 124 с.

44. Баракова Е.Ю. Анализ подходов к применению новых информационных технологий в работе с обращениями граждан // Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сб. ст. по материалам IX Всерос. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 16 марта 2022 г.) / под ред. Л. Р. Фионо-вой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2022. С. 31-33.

45. Пясецкая, Е. Н. Факторы эффективности электронного участия граждан во взаимодействии власти и общества / Е. Н. Пясецкая // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2018. – № 2. – С. 92–97. – DOI 10.24422/MCITO.2018.2.10711.

46. Самсонова Т.Н., Печагина Ю.В. Совершенствование работы по развитию коммуникации с населением в местной администрации в условиях применения информационных технологий// Ученые записки Алтайского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации: теоретический и научно-практический журнал / под ред. И.А. Панарина; Алтайский филиал РАНХиГС. – Вып. 18. – Барнаул: АЗБУКА, 2021. – 162 с.

47. Шаехова, Р. Р. Цифровые технологии в работе с обращениями граждан / Р. Р. Шаехова // Документ в современном обществе: соединяя

пространство и время: материалы XIV Всероссийской студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 09–10 апреля 2021 года / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина; Российский государственный профессионально-педагогический университет. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2021. – С. 99-102.

48. Иванова, Т. С. Интернет-сервисы в работе с обращениями граждан / Т. С. Иванова, О. И. Семянкова // Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении: Сборник научных статей по материалам XXI Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием), Пенза, 22–23 апреля 2021 года / Под редакцией Л.Р. Фионовой, О.И. Семянковой. – Пенза: Пензенский государственный университет, 2021. – С. 35-39.

49. Маякова, Е. О. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан / Е. О. Маякова // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения): Международная научно-практическая конференция, Санкт-Петербург, 26 марта 2021 года / Под общей редакцией А.И. Каплунова. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации, 2021. – С. 335-339.

50. Фионова Л.Р., Воробьева А.Ф. Использование электронных коммуникаций в работе приемной председателя правительства Пензенской области// Информация - коммуникация - документ (ИКД-2020). Сборник научных статей по материалам I Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). Под редакцией Л.Р. Фионовой, О.И. Семянковой. 2020. С. 12-16/ URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44378105>

51. Рослякова М.В. — Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный

опыт // Социодинамика. – 2019. – № 9. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.9.30298
URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30298.

52. Сафиуллин, Н. А. Чат-бот информационной поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации / Н. А. Сафиуллин, К. А. Свирежев. — Текст : непосредственный // Московский экономический журнал. — 2020. — № 1. — С. 471-480.

53. Фионова Л.Р. Харитошкина Е.А. Использование электронных каналов в работе с обращениями граждан в органах власти пензенской области// Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы. Сборник научных статей IV ежегодной межвузовской научно-практической конференции. 2017. С. 51-53. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=29839015>.

54. Фионова Л.Р. Анализ возможностей доступа граждан к информации на сайтах органов власти// Новые информационные технологии и системы (НИТиС-2021). Сборник научных статей по материалам XVIII Международной научно-технической конференции. Пенза, 2021. С. 179-184. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47319460>.

55. Фионова Л.Р., Баракова Е.Ю. К вопросу работы интернет-приемных// Управление информацией и документацией в цифровой среде: материалы Международной научно-практической конференции (Донецк, 17 ноября 2022 г.) / редакционная коллегия: Пономаренко Н. Ш. (председатель) [и др.] ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет» [и др.]. – Донецк : ДОННУ, 2022. С.-67-72

56. 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.

57. 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.

58. 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

59. Официальный портал Правительства Пензенской области: портал – URL: <https://pnzreg.ru/> (дата обращения: 01.04.2023).

60. Официальный сайт Администрации города Пензы: сайт - URL: <https://penza-gorod.ru/> (дата обращения: 01.04.2023).

61. Официальный сайт Администрации Октябрьского района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/oktdoc-2.html> (дата обращения: 01.04.2023).

62. Официальный сайт Администрации Первомайского района города Пензы: сайт - URL: <https://perv.penza-gorod.ru/> (дата обращения: 01.04.2023).

63. Официальный сайт Администрации Железнодорожного района города Пензы: сайт - URL: <https://gd.penza-gorod.ru/> (дата обращения: 01.04.2023).

64. Официальный сайт Администрации Ленинского района города Пензы: сайт - URL: <http://documents.penza-gorod.ru/lenzdoc-4.html> (дата обращения: 01.04.2023).

65. <https://vk.com/tsur58> – ЦУР Пензенской области ВКонтакте (дата обращения: 10.04.2023).

66. <https://ok.ru/tsur58> – ЦУР Пензенской области Одноклассники (дата обращения: 10.04.2023).

67. <https://ok.ru/admpenza> - Администрации города Пензы в Одноклассники (дата обращения: 10.04.2023).

68. https://vk.com/penza_admin - Администрации города Пензы во ВКонтакте (дата обращения: 10.04.2023).

69. <https://t.me/admpenza> - Администрации города Пензы в Telegram (дата обращения: 10.04.2023).

Приложение А

(обязательное)

Положение «Об организации работы в Администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников»

Приложение
к постановлению
администрации города Пензы
от 22 июля 2020 г. №982

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы в администрации города Пензы с сообщениями из
открытых источников

1. Общие положения

3.1 Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации города Пензы по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления города Пензы, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

3.2 При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с последующими изменениями).

3.3 Координацию работы структурных подразделений администрации города Пензы, иных органов местного самоуправления города Пензы с сообщениями из открытых источников осуществляет информационно-аналитический отдел администрации города Пензы.

3.4 Работа с сообщениями из открытых источников в администрации города Пензы осуществляется в социальных сетях "Одноклассники", "ВКонтакте" (далее - социальные сети).

3.5 Администрация города Пензы обеспечена необходимыми ресурсами (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещены на официальном сайте администрации города Пензы.

3.6 Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения администрации города Пензы, иные органы местного самоуправления города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников, осуществляет специалист информационно-аналитического отдела администрации города Пензы, (далее - Специалист).

3.7 В администрации города Пензы, иных органах местного самоуправления определяются:

- должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы администрации города Пензы (заместителя руководителя иного органа местного самоуправления), ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;
- сотрудники, осуществляющие подготовку ответов на сообщения из открытых источников (далее - Исполнитель) с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

2. Термины и определения

2.1 Исполнитель – ответственное должностное лицо в органе местного самоуправления, рассматривающее сообщения пользователей в из открытых источников сети Интернет и осуществляющее подготовку ответов на указанные сообщения пользователей.

2.2 Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

2.3 Информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

2.4 Категория важности «Высокая» – категория, которая присваивается Специалистом сообщениям пользователей в сети Интернет, поступающим на официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

2.5 Категория важности «Обычная» – категория, которая присваивается Специалистом сообщениям пользователей информацией в сети Интернет, поступающим на официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

2.6 Открытый источник - информация, размещаемая ее обладателями в сети «Интернет» в формате, допускающем автоматизированную обработку без предварительных изменений человеком в целях повторного ее использования, размещаемой в форме открытых данных.

2.7 Официальная страница - персональная страница в определенных Правительством Российской Федерации информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, соответствующих требованиям, предусмотренным статьей 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», созданная государственным органом, органом местного самоуправления или подведомственной организацией и содержащая информацию об их деятельности.

2.8 Ответ - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скриншоты документов и т.д.), подготовленный органом местного самоуправления на сообщение пользователя.

2.9 Пользователь - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях.

2.10 Публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети Интернет информации, переданной пользователем и ответственной структурой, для общего пользования.

2.11 Работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.

2.12 Сеть Интернет – информационно-телекоммуникационная сеть Интернет.

2.13 Сообщение - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).

2.14 Специалист – должностное лицо информационно-аналитического отдела администрации города Пензы, осуществляющего выявление сообщений из открытых источников, направление их в структурные подразделения администрации города Пензы и иные органы местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) и ответов (промежуточных ответов) на сообщения и, обеспечивающее размещение ответа в социальных сетях в сети Интернет с использованием информационной системы, через официальные страницы (группы) администрации города Пензы.

3. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими из открытых источников

3.1. Специалист с использованием автоматизированной системы мониторинга и реагирования выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, и в течение 2-х рабочих часов (в течение 1 рабочего часа для сообщений категории важности «Высокая») направляет их в

структурные подразделения администрации города Пензы, иные органы местного самоуправления города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа и решения проблемы.

3.1 Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к полномочиям соответствующего структурного подразделения администрации города Пензы, иного органа местного самоуправления города Пензы, Исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента получения сообщения из открытых источников возвращает его Специалисту.

3.2 Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 рабочих часов (4 рабочих часа - для сообщений категории важности «Высокая») с момента выявления сообщения из открытых источников Специалистом.

3.3 Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее, чем за 3 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 3.2. настоящего Положения, направляет его на согласование Специалисту.

3.4 Специалист в течение 1 рабочего часа (в течение 30 минут для сообщений категории важности «Высокая») с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его, либо направляет на доработку Исполнителю.

3.5 Текст ответа должен соответствовать следующим требованиям:

3.5.1 быть завершенным и кратким;

3.5.2 содержать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос (ответ по существу) с указанием сроков его решения, по возможности подтвержденный фото и (или) видеоматериалом;

3.5.3 должен быть написан доступным языком без речевых штампов, канцеляризмов, сложных оборотов и многословия, излишних отсылок

к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования, правильно синтаксически оформлен;

3.5.4 содержать информацию о необходимых действиях для решения ситуаций, которые требуется выполнить пользователю информацией, направившему сообщение (с указанием контактных данных соответствующих органов и их должностных лиц);

3.6 Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Специалисту в течение 1 рабочего часа (в течение 30 минут для сообщений категории важности «Высокая») после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

3.7 Согласованный ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования оформляется и размещается Специалистом с использованием информационной системы в форме проекта, адаптированного для размещения в социальной сети, после проверки орфографии и стилистики текста ответа.

3.8 Сообщения, поступившие в выходные и праздничные дни, рассматриваются в первый рабочий день в течение установленных сроков настоящего Положения.

3.9 В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

3.10 При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Специалист направляет его в структурные подразделения администрации города Пензы, иные органы местного самоуправления города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа. Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.1 – 3.8. настоящего Положения.

3.11 Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации города Пензы, иного органа местного самоуправления, а также членам его семьи, рассуждения общего характера.

4. Контроль и ответственность

4.1 Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Специалисту возлагается на Исполнителя.

4.2 В случае выявления недостатков в работе администрации города Пензы, иных органов местного самоуправления города Пензы с сообщениями из открытых источников, информация об этом направляется в письменной форме первому заместителю главы администрации города Пензы, заместителям главы администрации города Пензы по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления должностных лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

4.3 Специалист еженедельно формирует сводную информацию о своевременности работы администрации города Пензы в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию главе администрации города Пензы, первому заместителю главы администрации города Пензы и другим ответственным лицам по согласованию.

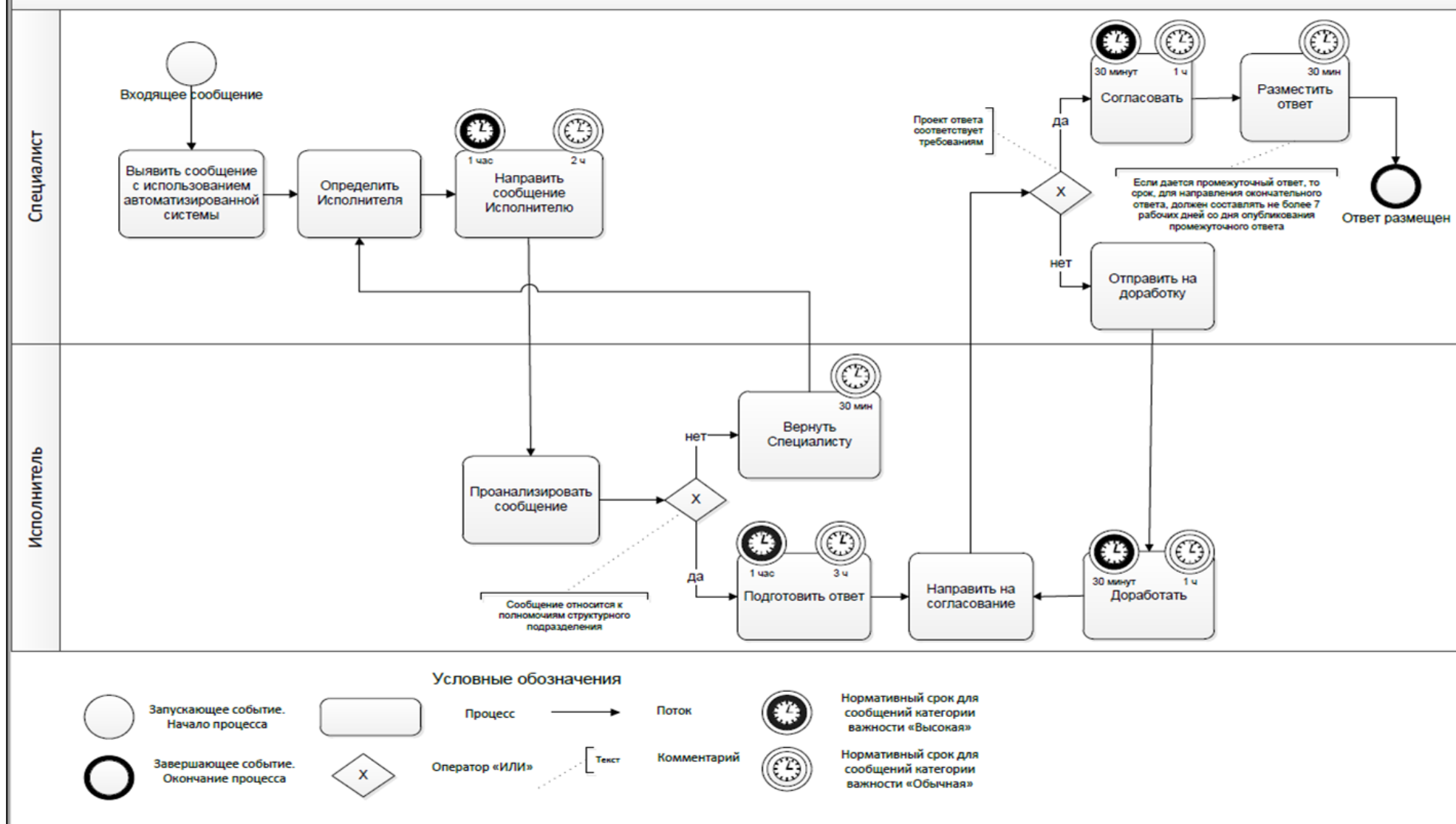
4.4 Незамедлительному докладу главе администрации города Пензы подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Приложение Б

(обязательное)

ВРМN-диаграмма «Процесс обработки сообщений граждан, поступающих из
открытых источников в Администрации города Пензы»

Процесс обработки сообщений граждан, поступающих из открытых источников, в Администрации города Пензы





СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Баракова Евгения Юрьевна
Самоцитирование
рассчитано для: Баракова Евгения Юрьевна
Название работы: Развитие электронных коммуникаций в работе с обращениями граждан
Тип работы: Магистерская диссертация
Подразделение: кафедра ИНОУП

РЕЗУЛЬТАТЫ

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

СОВПАДЕНИЯ	16.74%	СОВПАДЕНИЯ	14.76%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	61.85%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	61.85%
ЦИТИРОВАНИЯ	21.41%	ЦИТИРОВАНИЯ	21.02%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	2.37%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 31.05.2023

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 31.05.2023 09:07

Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.1-2, 4-101, содержание с.3, приложение с.101
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 коллекции Гарант: аналитика; Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Переводные заимствования издательства Wiley; eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ: аналитика; СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация; IEEE; Медицина; Диссертации НББ; Коллекция НБУ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по СПС ГАРАНТ: аналитика; Перефразирования по Интернету; Перефразирования по Интернету (EN); Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Перефразирования по коллекции

Работу проверил: Фионова Людмила Римовна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

31.05.2023

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
на магистерскую диссертацию**

Магистерская диссертация подготовлена

студенткой Бараковой Евгенией Юрьевной
(фамилия, имя и отчество)

Группа 21ВДм1

Направление 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»

Магистерская программа «Документационное обеспечение управления электронного правительства»

1. Тема магистерской диссертации: Развитие электронных коммуникаций в работе с обращениями граждан на примере Администрации города Пензы

2. Актуальность и целесообразность выбранной темы

Цифровизация коснулась всех направлений деятельности органов власти. Она способствует повышению эффективности деятельности, в целом, и эффективности взаимодействия с гражданами. Поэтому тема исследования является актуальной и целесообразной

1. Соответствие содержания магистерской диссертации поставленной цели и задачам

Предмет исследования – нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках в Российской Федерации и в Пензенской области.

Цель исследования заключается в анализе способов электронного взаимодействия и обработки обращений граждан в Администрации города Пензы и выработке рекомендаций по их возможному совершенствованию.

Содержание магистерской диссертации полностью соответствует поставленной цели

2. Главные достоинства работы

Проведен подробный анализ новых информационных в работе с обращениями граждан и нормативных актов, регламентирующих порядок работы с сообщениями граждан в открытых источниках

3. Практическое значение работы и научная обоснованность полученных результатов

Внесены изменения в Положение об организации работы в администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников и разработан алгоритм процесса обработки обращений граждан из открытых источников

4. Соответствие оформления работы требованиям

Работа оформлена по действующим правилам, корректно приведены ссылки на нормативные акты и проанализированные публикации.

5. Отражение результатов исследования в публикациях

Часть применяемых методов исследования были зафиксированы в публикациях:

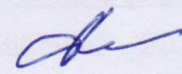
1. Баракова Е.Ю. Анализ подходов к применению новых информационных технологий в работе с обращениями граждан // Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сб. ст. по материалам IX Всерос. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 16 марта 2022 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2022. С. 31-33.
2. Фионова Л.Р., Баракова Е.Ю. К вопросу работы интернет-приемных// Управление информацией и документацией в цифровой среде: материалы Международной научно-практической конференции (Донецк, 17 ноября 2022 г.) / редакционная коллегия: Пономаренко Н. Ш. (председатель) [и др.] ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет» [и др.]. – Донецк : ДОННУ, 2022. С.- 67-72
3. К вопросу применения чат-ботов в работе с обращениями граждан// Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы : сб. ст. по материалам X Всерос. науч.-практ. конф. (г. Пенза, 15 марта 2023 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2022. С. 21-23.

Общее заключение по работе

В ходе выполнения исследования Баракова Е.Ю. продемонстрировала умения самостоятельно проводить исследования, делать выводы и формулировать рекомендации. Достигнутые результаты отражают степень подготовленности выпускницы, полностью соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.04.02 «Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех профессиональных компетенций.

Считаю, что магистерская диссертация заслуживает отличной оценки, а Баракова Е.Ю. присвоения квалификации магистра по направлению подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение».

Руководитель
Заведующая кафедрой ИнОУП
Должность


(Подпись)

Л.Р. Фионова
(Инициалы, фамилия)

«14» июня 2023 г.

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»

Р Е Ц Е Н З И Я
на магистерскую диссертацию

Магистерская диссертация подготовлена

Магистрантом Бараковой Евгенией Юрьевной

Группа 21ВДм1

Направление 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»

Магистерская программа Документационное обеспечение управления электронного правительства

Тема магистерской диссертации «Развитие электронных коммуникаций в работе с обращениями граждан на примере Администрации города Пензы».

**Оценка соответствия подготовленности автора
магистерской диссертации требованиям ФГОС**

№ п/п	Требования к уровню профессиональной подготовленности выпускника	Оценка		
		соответствует	в основном соответствует	не соответствует
1.	Актуальность темы работы	+		
2.	Полнота обзора состояния вопроса	+		
3.	Корректность постановки задачи	+		
4.	Корректность использования методов и моделей	+		
5.	Степень комплектности работы, использование в ней знаний различных дисциплин	+		
6.	Четкость, последовательность и язык изложения материала	+		
7.	Использование в работе современных компьютерных технологий	+		
8.	Качество оформления материала и результатов работы	+		
9.	Оригинальность и новизна полученных результатов	+		
10.	Практическая значимость работы	+		

Общее заключение по работе.

Работа подготовлена в полном соответствии с поставленной целью исследования. Обращает внимание на применение цифровых технологий в муниципальном управлении и проблему нормативного регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан.

Практические рекомендации звучат актуально и затрагивают вопросы оптимизации и функционирования интернет-приемной и регламентацию работы с сообщениями граждан из открытых источников в Администрации города Пензы.

В качестве недочета магистерской диссертации отмечу, что при анализе интернет-приемной на сайте Администрации города Пензы магистранткой не были приведены статистические данные по количеству обращений, направленных через виртуальную приемную. Аналитика данных позволила бы сделать выводы по предоставлению услуг в электронном виде максимально достоверными и точными.

Тем не менее, достигнутые результаты отражают степень подготовленности выпускника, полностью соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.04.02 «Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех компетенций.

Считаю, что магистерская диссертация заслуживает отличной оценки, а Баракова Е.Ю. присвоения квалификации магистра по направлению подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение».

Начальник отдела делопроизводства
АО «ППО ЭВТ им. В.А. Ревунова»

« 13 » июня 2023 г.



М.А. Сусина