МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет Вычислительной техники — Кафедра ИнОУП

Направление подготовки — 46.04.02 "Документоведение и архивоведение"

Магистерская программа — "Документационное обеспечение управления электронного правительства"

# МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**на тему**

«Интернет-ресурсы в информационном взаимодействии власти и граждан Пензенской области (на примере проекта «Ваш контроль»)»

**Автор работы** — Иванова 12.06.2022 — Т.С. Иванова
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

**Научный руководитель** доцент каф. ИнОУП — 12.06.2022 — О.И. Семянкова
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

**Нормоконтролёр** — к.т.н., доцент кафедры ИнОУП — 16.06.2022 — Ю.Г. Кирюхин
должность, место работы) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

**Рецензент** — [illegible] — 17.06.2022 — В.И. Попов
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 "24" июня 2022 г.**

**Проверяющий преподаватель** — 17.06.2022 — Г.М. Трофимова
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

*Работа допущена к защите* (протокол заседания кафедры от 20.06.2022 № 13)

**Заведующий кафедрой** — Л.Р. Фионова
(подпись) (инициалы, фамилия)

*Диссертация защищена с оценкой* отлично (протокол заседания ГЭК от 24.06.2022 № 3)

**Секретарь ГЭК** — Л.В.Коровина
(подпись) (инициалы, фамилия)

г. Пенза, 2022

# Реферат

Пояснительная записка содержит 98 листов, 83 рисунка, 6 таблиц, 34 источника

ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА, ТЕРРЕТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН, ВЕДОМСТВО, СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ САЙТ «ВАШ КОНТРОЛЬ», ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА, ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Цель магистерской диссертации – изучить качество работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом роли использования информационно-коммуникационных технологий.

Объект исследования – Интернет-ресурсы, используемые в информационном взаимодействии власти и граждан.

Предмет исследования – Интернет-сайт «Ваш контроль», позволяющий гражданам после получения государственной услуги содержательно оценить её оказание, а власти проанализировать качество предоставленной услуги и принять соответствующее решение.

Актуальность (новизна): впервые на материале анализа отзывов граждан Пензенской области о предоставленных или не предоставленных государственных услугах на сайте проекта «Ваш контроль» выявлены тенденции работы с электронными обращениями и проблемные ситуации, возникающие в ходе работы.

Методы и подходы: для достижения поставленных целей в работе применяются методы описания и сравнения, методы системного анализа и синтеза, статистический метод.

Характер НИР: прикладной характер.

Приоритетные направления развития науки: нет.

Код ГРНТИ: 82.13.13 Документационное обеспечение управления. Делопроизводство. Документоведение

Критические технологии: нет.

Область науки: технические

Магистерская диссертация состоит из введения, 3 разделов, заключения и списка использованных источников.

В первом разделе представлен теоретический обзор проблемы взаимодействия граждан и власти с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также нормативные законодательные акты, регламентирующие данную сферу деятельности.

В рамках второго раздела рассмотрен и описан интерфейс специализированного сайта «Ваш контроль».

В третьем разделе приводятся результаты мониторинга качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом использования информационно-коммуникационных технологий.

# Содержание

Введение ..... 6

1 Взаимодействие граждан и власти с помощью информационно-коммуникационных технологий ..... 7

1.1 Проблемы информационно-коммуникационного взаимодействия власти и граждан в научном освещении ..... 7

1.2Требования к официальным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ..... 11

1.3 Нормативные правовые акты и информационные коммуникационные технологии в деятельности государственных органов ..... 14

2Описание интерфейса сайта «Ваш контроль» ..... 25

3 Мониторинг качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области. ..... 52

Заключение ..... 92

Список использованных источников и литературы ..... 93

# Введение

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

Для быстрого реагирования на обращения граждан создаются специализированные Интернет-сервисы, через которые можно обратиться к органам власти по какому-либо вопросу, получить государственную услугу, а также оценить качество её предоставления.

Одним из таких сервисов является специализированный сайт «Ваш контроль», созданный по заказу Министерства экономического развития1.

В этой связи была сформулирована цель исследования— изучить качество работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом роли использования информационно-коммуникационных технологий.

Вышесказанное формирует и предопределяет задачи исследования:

— провести теоретический обзор проблемы взаимодействия граждан и власти при использовании информационно-коммуникационных технологий;

— описать интерфейс специализированного сайта «Ваш контроль»;

— осуществить мониторинг качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом использования информационно-коммуникационных технологий, а именно, Интернет-сайта «Ваш контроль».

Для достижения поставленных целей в работе применяются методы описания и сравнения, методы системного анализа и синтеза, статистический метод.

[1] Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245» № 387 от 28 июня 2019 г.

# 1 Взаимодействие граждан и власти с помощью информационно-коммуникационных технологий

## *1.1 Проблемы информационно-коммуникационного взаимодействия власти и граждан в научном освещении*

Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и граждан и мониторинг его качества сегодня является дискуссионным полем для многих учёных.

За отправную точку размышлений многие ученые берут пятифакторную модель качества услуги А. Парасурамана, В. Зейтамля и Л. Берри (методика SERVQUAL), которая в качестве основного критерия эффективности предоставляемых услуг выдвигает критерий «удовлетворённости потребителей». По сути, именно он лежит в основе «сервисной» модели организации управления (О.В. Линник, А.В. Ожаровский, М.С. Шклярук[1], Я. Коженко, А. Маменко[2]).

Рослякова М.В. отмечает несовершенство «сервисной» модели, но справедливо оценивает значимость потребностей как организующего принципа, «вокруг которого определяются общественные интересы и планируется предоставление услуг» [3]. Именно мониторинг и оценка качества предоставления госуслуг гражданами формируют обратную связь и обеспечивают жизнеспособность «сервисной» модели.

С вышесказанным в значительной степени соглашаются С.Н. Костина, Г.А. Банных и Л.И. Воронина, называя в качестве приоритетного направления

---

[1] Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. — Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. — 180 с.

[2] Коженко Я.В. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. В. Коженко, А. Ю. Мамычев // Власть. – 2010. – № 3.

[3] Рослякова М.В. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на основе онлайн-отзывов // Социодинамика. – 2021. – № 8. – С. 23 - 41. DOI: 10.25136/2409-7144.2021.8.36286 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=36286

современной государственной политики обеспечение качества предоставления государственных и муниципальных услуг[1].

Ю.С. Листопад и Я.В. Дидковская[2] отмечают несомненное влияние информационных коммуникационных технологий на формирование новой потребности и культуры их использования при взаимодействии власти и общества—двух важнейших субъектов гражданского общества. Здесь информационным коммуникационным инструментарием выступают сообщества в социальных сетях, официальные сайты федеральных органов исполнительной власти (далее—ФОИВ), государственных органов и органов местного самоуправления, специализированные порталы, официальные сайты многофункциональных центров, порталы государственных и муниципальных услуг, сообщества Центра управления регионом (далее—ЦУР).

Перечисленные инструментарии служат источником информации о деятельности органа, его целях, задачах. Здесь гражданин может оставить обращение, получить необходимую ему государственную или муниципальную услугу.

С.В. Кабышев, Н.Н. Чучелина придерживаются позиции действенности информационно-коммуникационных технологий как средства обратной связи, способствующих повышению качества уровня предоставления муниципальных услуг и, как следствие, повышению уровня жизни граждан[3].

С другой стороны, отдельные исследователи отмечают, что несмотря на закрепленность показателей качества предоставления государственных услуг в системе нормативных правовых актов Российской Федерации (указ Президента от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и постановления Правительства), их единообразие

[1]Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина; [под общ. ред. С. Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. С.93-94.

[2] Листопад Ю.С., Дидковская Я.В. Информационно-коммуникативное взаимодействие власти и населения: проблема перехода от традиционных к инновационным способам.

[3] Институт муниципальных услуг в России: современное состояние и направления развития / Под ред. С.В. Кабышева, Н.Н. Чучелиной. — М.: Издательский дом «Городец», 2014. С.140.

под вопросом в реальных практических условиях в субъектах страны. Костина С.Н. прямо утверждает, что «нельзя говорить о единообразии применяемых критериев и показателей оценки качества государственных и муниципальных услуг в РФ — ни в теоретическом плане, ни в практике регионов и муниципалитетов»[1] [2].

Иную позицию занимает Петраков М.А., считающий, что мониторинг контроля качества предоставляемых населению государственных или муниципальных услуг проводится строго с применением «одной и той же системы индикаторов»[3]. Единообразие процессу придают положения нормативных правовых актов, которыми органы исполнительной власти и органы местного самоуправления обязаны пользоваться при расчете критериев.

Тем не менее, при множестве взглядов ученых на методологию мониторинга остается открытым вопрос о его вкладе в формирование реальной картины состояния качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Так, В.Е. Злобин, директор Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России, учитывая уровень удовлетворенности, составляющий по совокупным оценкам 95%, не торопится принимать данные за абсолют. Он считает, что эти цифры возможно не отражают реального положения дел, т.к., во-первых, сложно оценить сам процесс оказания госуслуги, во-вторых, может быть несовершенна сама методика оценивания, не учитывающая комплекс важных для граждан критериев.

Анализируя положение дел с реализацией мониторинга в различных субъектах Российской Федерации, ученые отмечают типичные недостатки существующей системы. В частности, Костина С.Н. отмечает, что в Уральском федеральном округе ограничен круг услуг, которые можно оценить в рамках

[1] Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина; [под общ. ред. С. Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. С.93-94.

[2] Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2. С. 49–57.

[3] Петраков, М. А. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг / М. А. Петраков, Р. В. Аджубей. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2016. — № 30 (134). — С. 247-250.

мониторинга, также ограничена Указом Президента номенклатура показателей оценивания, недостаточна периодичность мониторинга (1 раз в год), есть проблемы с количеством методов оценивания и их инструментарием[1].

С ней соглашается Рослякова М.В., которая отмечает недостаточность учета отзывов граждан, размещенных на Интернет-сайте «Ваш контроль», органами публичной власти в полной мере[2]. Ученый называет Интернет-отзывы реально работающим механизмом влияния на качество услуги, проводя аналогии с бизнес- средой.

Относит отзывы к новой уникальной форме обращений граждан А.В. Савоськин. В свой работе «Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан» он отмечает, что «это прогрессивный шаг в развитии конституционного права на обращение и конституционного права на управление делами государства[3]. Согласно автору «отзыв – это соответствующее определенной форме (чаще всего электронной) обращение гражданина, содержащее оценку деятельности органов государственной власти или местного самоуправления, а также их должностных лиц…»[4].

Согласимся с А.В. Савоськиным, что возможности Интернет-сайтов превышают возможности традиционных способов подачи и обработки обращений, т.к. первые имеют общефедеральный масштаб, универсальны, совместимы с мобильными средствами связи, например, и значит, оперативны, прозрачны в обработке отзывов граждан. Д.С. Решетникова также апеллирует к широким

[1] Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. С.54-55. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-otsenki-kachestva-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-na-primere-urfo.

[2] Рослякова М.В. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на основе онлайн-отзывов // Социодинамика. – 2021. – № 8. – С. 23 - 41. DOI: 10.25136/2409-7144.2021.8.36286 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=36286

[3] Савоськин А.В. — Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан // Административное и муниципальное право. – 2017. – № 2. – С. 84 - 94. DOI: 10.7256/2454-0595.2017.2.21503 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=21503.

[4] Там же.

возможностям отзывов граждан на сайте «Ваш контроль» как к инструменту реалистичной оценки состояния проблемы качества предоставления услуг в общефедеральном масштабе[1].

Таким образом, можно заключить, что прочное вхождение информационных технологий в современную жизнь общества, влечет за собой потребность в более оперативном и прозрачном взаимодействии власти и граждан. В настоящее время оно приоритетно достигается через информационно-коммуникационное взаимодействие. Основными проблемами при таком взаимодействии могут быть отсутствие или недостаточное количество информации о том, как гражданин может оценить полученную государственную или муниципальную услугу или оставить отзыв о её предоставлении; отсутствие информационных коммуникационных возможностей у определённого количества граждан или отсутствие времени.

Еще одной глобальной проблемой ученые считают невозможность обоснования глобальных системных проблем в вышеназванной области только с помощью отзывов граждан, полученных с помощью информационно-коммуникационных технологий, т.к. получатели услуг не могут отвечать за несовершенство интерфейсов информационно-коммуникационных систем, за недостатки при разработке административных регламентов госслужащими, за практику недостаточно эффективного межведомственного взаимодействия при оказании услуг и т.п.[2]

## *1.2 Требования к официальным сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»*

Расширение возможностей получать государственные услуги в электронном виде порождает повышенный спрос на них среди граждан, особенно в условиях форс-мажорных пандемийных процессов.

---

[1] Решетникова Д.С. Факторы общественной оценки эффективности деятельности гражданских служащих при оказании государственных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 2. – С. 131-164.

[2] Институт муниципальных услуг в России: современное состояние и направления развития / Под ред. С.В. Кабышева, Н.Н. Чучелиной. — М.: Издательский дом «Городец»,2014.С.141 -142.

По данным Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с 1 января 2021 г. по 31 марта 2022 г. количество зарегистрированных пользователей на Портале государственных услуг Российской Федерации составило 15,2 млн., общее количество авторизованных пользователей на 1 апреля 2022 г. — 96,4 млн.. Также Министерством отмечено, что число обращений за электронными государственными услугами в месяц за аналогичный период выросло на 20,3 млн., и достигло около 39,8 млн..

Электронное взаимодействие государственных и муниципальных органов и граждан осуществляется с помощью официальных сайтов первых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В первую очередь, на таких сайтах публикуется информация о деятельности их органов, основывающаяся на *ст. 4* Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»[1].

Согласно статье должны соблюдаться четыре принципа доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления:

1) открытость и доступность (есть ограничения);

2) достоверность и своевременность предоставления;

3) свобода поиска, получения, передачи и распространения;

4) соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Для использования официальных сайтов ФОИВ введены в действие «Требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов

[1] Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» №8-ФЗ от 09.02.2009 (ред. от 30.04.2021) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/.

исполнительной власти»[1], в которых доступ к официальным сайтам ФОИВ в сети «Интернет» должен быть: круглосуточный, бесплатный, с любыми техническими и технологическими возможностями, без препятствий с шифрованием и защитой, без иных ограничений для пользователей и информационных систем.

Требования и инструкции к функционированию официальных сайтов:

— перерыв в работе не более четырёх часов в месяц (допускаются исключения);

— публикация объявлений о плановых работах на главной странице не менее чем за сутки до их начала и о возобновлении доступа в течение двух часов после их завершения;

— обеспечение поиска информации, в том числе по определённым реквизитам, и её копирования средствами веб-обозревателя;

— размещение информации русском языке и по согласованию с уполномоченными лицами на государственных языках республик Российской Федерации, других языках её народов, иностранных языках;

— обеспечение технических и навигационных возможностей;

— защита размещённой информации;

— обеспечение работоспособности вне зависимости от объема обращений к нему;

— ведение учёта посещаемости (реализация через постраничный программный код);

— бесплатное раскрытие сводных данных по учёту в сети «Интернет» за три года;

— распространение в открытом доступе информации о дате, времени её размещения и времени последнего изменения.

Основной формат нормативных правовых и иных актов, документов на официальном сайте– гипертекстовый, для удобства пользователя к нему

1 Приказ Минэкономразвития России «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» №470 от 16.11.2009 (ред. от 29.11.2016) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_96333/.

добавляется- файловый. Допускается графический формат в виде графических образов оригиналов документов.

Таким образом, функционирование официальных сайтов ФОИВ регулируется рядом законодательных актов.

Перейдём к анализу нормативных актов, которыми руководствуются при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

## *1.3* Нормативные правовые акты и информационные коммуникационные технологии в деятельности государственных органов

Согласно *ст. 33* **Конституции Российской Федерации**[1] граждане могут направлять личные, индивидуальные и коллективные обращения.

Предоставление государственных и муниципальных услуг контролируется **Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**[2]**.** Он же ввёл в использование понятие государственная услуга и муниципальная услуга.

*Ст. 3* ссылается на **распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»**[3]**.**

*Ст. 5* предоставила право гражданам при предоставлении им государственных и муниципальных услуг применительно к следующим параметрам: своевременность оказания услуги, ее полнота, актуальность и достоверность, возможность выбрать форму предоставления услуги

[1]Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, от 30.12.2008 №7 ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.

[2] Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

[3] Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» №837-р от 11.04.2022 [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

(традиционная или электронная). Также статья определяет порядок досудебного урегулирования жалоб и проблем, возникающих в процессе получения госуслуги.

*Части ст. 6* рассказывают об обязанностях органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и освещают роль Банка России в системе взаимодействия.

Гражданин наделён правом самостоятельно выбрать форму предоставляемой ему услуги —бумажную или электронную *(пп. 2. ч.1 ст.6)*.

Для удобства пользователя в *ст. 7* перечислены организации и порталы, которыми может воспользоваться автор обращения.

*Глава 4* закона освещает деятельность и функции Многофункциональных центров при предоставлении ими госуслуг.

*Глава 5* собрала в себе правила, технические стандарты и требования к использованию информационных телекоммуникационных технологий для организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их получателей.

Сфера работы с обращениями граждан регулируется **Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**[1].

Изначально, как термины, в *ст. 4* употребляются виды обращений—предложение, заявление, жалоба. Их гражданин может направить свободно и добровольно лично, индивидуально и даже коллективно, объединившись с другими гражданами, юридическими лицами, в том числе должностным лицам *(ст. 2)*.

Каждое обращение гражданина должно быть рассмотрено и обязательно бесплатно. Подробнее его права в этой сфере прописаны в *ст. 5*.

Процессы работы с информацией, информационными системами и в целом информационная политика Российской Федерации регулируется

1 Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/.

**Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»[1].**

Работа с информацией и её защитой, информационными технологиями, строится на правовых принципах определенных в *ст. 3.*

Закон в *ст. 2* дал трактовку термину *электронный документ.*

В статьях рассказывается, кто может получать, распространять, хранить, искать информацию, ограничивать доступ и совершать с ней другие действия, опираясь на законотворческую норму. Также рассматриваются права и обязанности объекта информации и распространителей.

*Ч. 1 ст. 11* говорит нам о документировании информации в государственных и муниципальных органов власти посредством **Правил делопроизводства, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере архивного дела и делопроизводства[2].**

Форма услуг по *ч.1 ст. 11* —бумажная или электронная выбирается пользователем самостоятельно, но есть такие услуги, которые предоставляются только в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Отношения в области использования электронных подписей регулирует **Федеральный закон «Об электронной подписи»[3].**

Согласно *ст. 5* существует простая электронная подпись и усиленная электронная подпись. Вторая делится на усиленную неквалифицированную электронную подпись и усиленную квалифицированную электронную подпись.

Персональные данные и все действия с ними контролируются и защищаются **Федеральным законом «О персональных данных»**[4].

---

1Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» №149-ФЗ от 27.07.2006 года (ред. от 03.04.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/.

[2] Приказ Федерального архивного агентства «Об утверждении «Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»» №71 от 22 мая 2019 [Электронный ресурс] URL: https://docs.cntd.ru/document/554715744.

[3] Федеральный закон о «Об электронной подписи» №63-ФЗ от 06.04.2011 (ред. от 02.07.2021) [Электронный ресурс] URL:hhttp://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/.

[4] Федеральный закон «О персональных данных» № 152 – ФЗ от 29 июля 2006 года (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/.

*Ст. 2 закона* обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Гражданин, являясь субъектом персональных данных, наделён правами, их соблюдение зависит не только от него самого, но и от того, как соблюдаются принципы и условия обработки таких данных операторами персональных данных. Работа с таким видом данных охраняется законодательством Российской Федерации.

Идентификация и аутентификация является обязательным требованием при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченными на это ведомствами на государственном уровне и уровне субъектов Российской Федерации в информационных системах в соответствии с **Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и региональных государственных информационных систем, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию, а также Правил обеспечения взаимодействия федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» с иными государственными информационными системами, используемыми**

**исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг»[1].**

Обратиться за услугой гражданин может, в том числе и в Многофункциональный центр. После приема его заявления дальнейшая работа осуществляется через Единую систему межведомственного электронного взаимодействия и не требует участия заявителя.

Деятельность, задачи и функции и др. Многофункциональных центров контролирует **Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»[2].**

Распространение коронавирусной инфекции (COVID-19) в начале 2020 г. отразилось в **Постановлении Правительства Российской Федерации «О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»[3].**

---

[1] Постановление Правительства РФ «Об утверждении требований по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и региональных государственных информационных систем, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию, а также Правил обеспечения взаимодействия федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» с иными государственными информационными системами, используемыми исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг» №1516.от 07.09.2021 (ред. от 04.02.2022) [Электронный ресурс] URL:http://http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_395207/92d969e26a4326c5d02fa79b8f9cf4994ee5633b//.

[2] Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» №1376 от 22.12.2012 (ред. от 27.11.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139747/.

3 Постановление Правительства РФ «О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» №1913 от 03.11.2021 [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_398729/.

Нормативный акт дополнен подпунктом «и», который ввёл услугу по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванной COVID-19.

**Правила осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия**[1] установили, что граждане —это *физические лица*, а организации —*заявители*.

Заявителю предоставлена возможность направить запрос, получить на него ответ в виде электронного документа (обязательно подписанный электронной подписью) или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональные порталы государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме основывается на технологическом взаимодействии информационных систем.

Оценка эффективности деятельности руководителей органов власти формируется из оставленных оценок гражданами. Итоговые результаты могут повлиять на кадровую перестановку в органе. Это и другое регулируется **Постановлением Правительства Российской Федерации «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных**

1 Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия» №516 от 09.06.2016 [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_199527/.

**и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»[1].**

Постановлением утверждены два документа:

— «Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»[2] (далее — Правила);

— «Перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных

1 Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 14.08.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/.

2 Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 14.08.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/.

органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»[1] (далее —Перечень).

Согласно Правилам, гражданин на всех стадиях предоставления ему услуги производит по утверждённым критериям её оценку, в том числе, если предоставление приостановлено или получен отказ.

В первую очередь заявителем оценивается критерий времени, которое он затрачивает при предоставлении ему услуги и находясь в очереди по ожиданию. Далее он оценивает вежливость и компетентность сотрудника, с которым он взаимодействовал в процессе. Его оценке подлежит и комфортность условий того помещения, в котором он получал оцениваемую услугу. В заключение оноценивает доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги.

Сбор оценок по предоставленным услугам проводится с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, расположенных в ФОИВ, территориальных органах, внебюджетных фондах и МФЦ при наличии технических возможностей, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ведомства, в отношении которых, проводится оценка качества предоставляемых услуг перечислены в документе: Росреестр *(п. 1-4)*, МВД России *(п. 5-15)*, ФНС России *(п. 16-пп.18.3)*, Пенсионный фонд Российской Федерации *(п. 19-пп.23.8)*, Росгвардия *(п. 24-27)*, Фонд социального страхования Российской Федерации *(п. 28-30)*.

[1] Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 14.08.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/.

**Приказ Минэкономразвития России «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245»**[1] ввел в действие одноимённые методические рекомендации (далее— Методические рекомендации).

Методическая помощь согласно *п. 1. раздела 1* документа обеспечивается:

— федеральным органам исполнительной власти;

— органам государственных внебюджетных фондов;

— высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

— уполномоченным многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенных гражданами на специализированном сайте «Ваш контроль» в сети «Интернет».

Нормативным правовым актом утверждено полное наименование сайта — *специализированный сайт «Ваш Контроль»* и сокращенное — *сайт «Ваш*

[1] Приказ Минэкономразвития России от 28.06.2019 № 387 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245» X [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328494/.

*контроль»* (далее - сайт «Ваш контроль»), а также представлена ссылка на него *https://vashkontrol.ru.*

Сайт «Ваш контроль» — подсистема автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее—ИАС МКГУ).

Согласно *п. 4 раздела 1* действует опросный модуль системы с перечнем требований по информации к нему, *п. 5* этого же раздела представил требования к составу личных кабинетов и информации в них.

Личные кабинеты в системе делятся по категориям и имеют различия в возможностях. Выделены кабинеты:

— для пользователей;

— для территориальных органов ФОИВ, территориальных органов, фондов, отвечающих за предоставление услуг;

— для высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

— для УМФЦ;

— для МФЦ.

В следующих разделах нормативного документа рассмотрены полномочия лиц, ответственных за работу с отзывами пользователей сайта «Ваш контроль»: размещение, ответ, обработка и анализ результатов работы с отзывами.

В дополнение к федеральному законодательству на уровне Пензенской области действует **Закон Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»**[1]. Он затрагивает правовые аспекты работы с обращениями граждан, учитывая при этом специфику региона.

Порядок организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, количество мониторингов в год, ответственные за них, в том числе за отчетность, регулирует **Постановление Правительства Пензенской области «Об организации проведения**

[1] Закон Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» № 2327-ЗПО от 28.12.2012 № 2327-ЗПО [Электронный ресурс] URL: https://www.zspo.ru/legislative/acts/9255/.

**мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области»[1].** Документом утвержден **«Порядок организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области».**

Совокупность всех вышеназванных нормативных правовых актов составляет систему нормативного правового регулирования сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Российской Федерации.

1Постановление Правительства Пензенской области «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» от 12.09.2014 г. N647-пП [Электронный ресурс] URL:http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=154033713&backlink=1&&nd=154102642.

# 2 Описание интерфейса сайта «Ваш контроль»

Основным инструментом оценки и мониторинга контроля качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий является проект «Ваш контроль». Он имеет специализированный сайт «Ваш контроль», который в информационно-коммуникационной сети «Интернет» располагается по адресу *https://vashkontrol.ru/*.

Проект является посредником между гражданином и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями) и территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и МФЦ в оценке деятельности руководителей этих органов, а также в улучшении оказания государственных и муниципальных услуг посредством оценки эффективности деятельности.

Рассмотрим структуру сайта «Ваш контроль» и его наполнение.

Доступ к сайту возможен через ввод наименования в любой поисковой системе (рисунок 1).

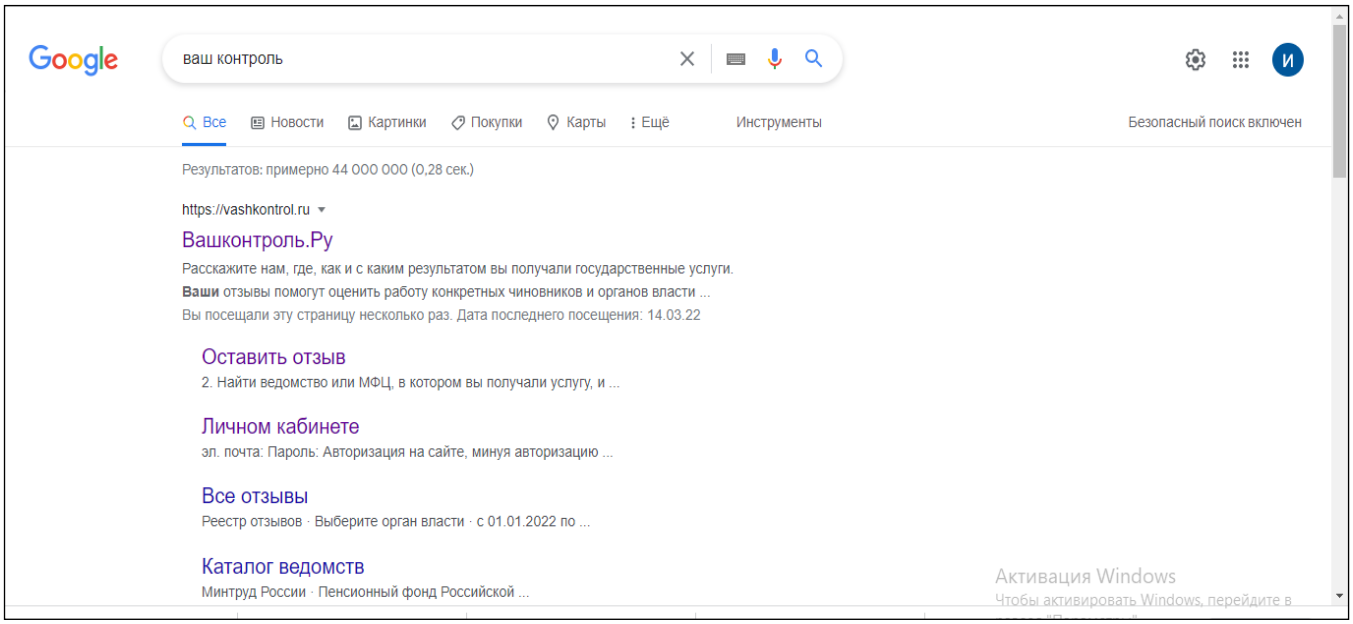


**Рисунок 1 - Запрос наименования сайта в поисковой системе**

Открывается список сайтов с информацией о проекте «Ваш контроль». Первый сайт из списка *Вашконтроль.Ру* является официальным сайтом проекта, перейти на него можно, нажав на ссылку *https://vashkontrol.ru* или на наименование сайта, оформленное гиперссылкой.

Отметим, что полное наименование сайта «Ваш контроль» в соответствии с Методическими рекомендациями[1] звучит как специализированный сайт «Ваш Контроль» (https://vashkontrol.ru), а сокращённое — сайт «Ваш контроль».

Итак, после нажатия на ссылку переходим на сам сайт проекта (рисунок 2), который предназначен для автоматизации процессов предоставления информации о качестве предоставления государственных услуг и публикации результатов проведения мониторингов, а также для организации обратной связи с получателями государственных и муниципальных услуг.

**Рисунок 2- Сайт «Ваш контроль»**

[1] Приказ Минэкономразвития России «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245» № 387от 28.06.2019 [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328494/.

В верхней части страницы сайта расположена кнопка «Вход» (рисунок 3), нажав которую, Пользователь переходит в диалоговое окно «Вход на сайт» (рисунок 4).

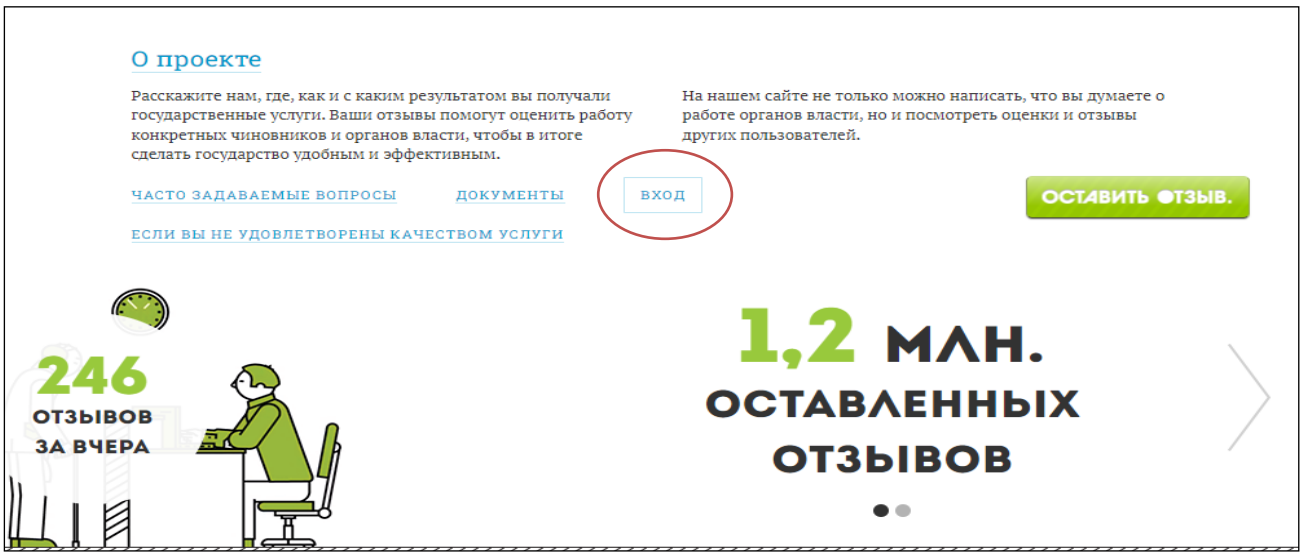


**Рисунок 3 - Кнопка «Вход»**

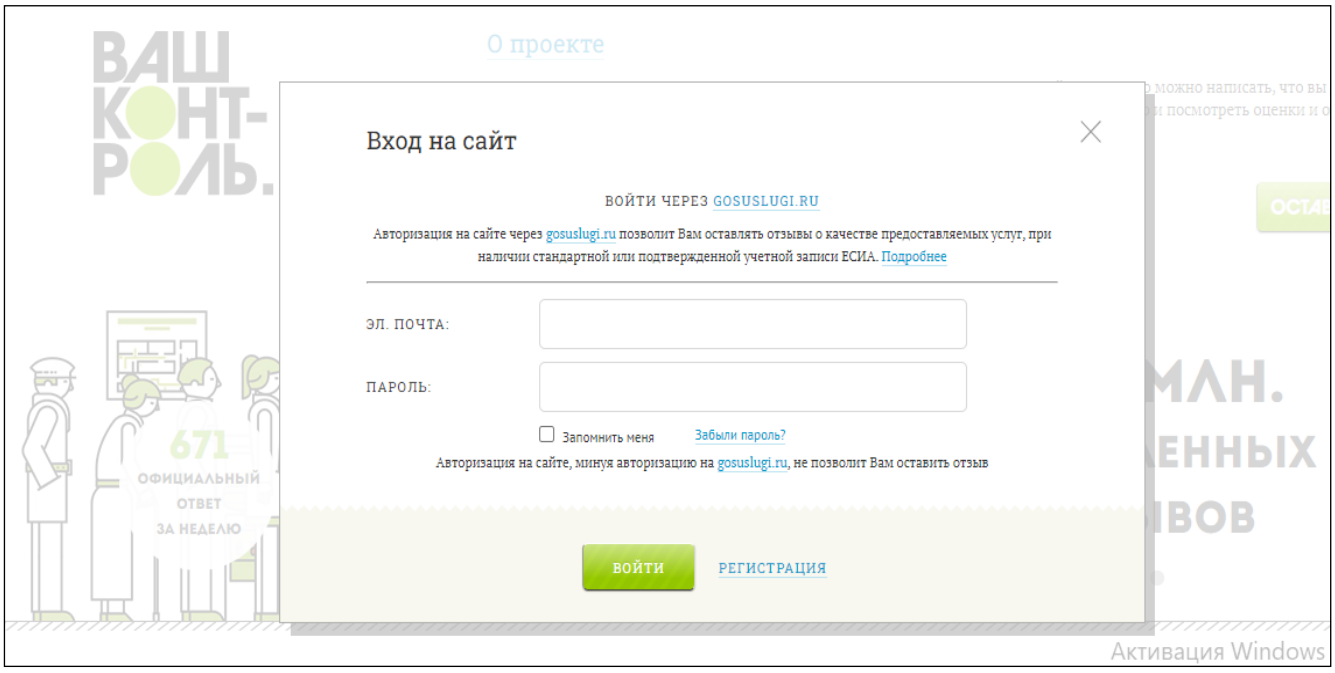


**Рисунок 4 - Диалоговое окно «Вход на сайт»**

Пользователей специализированного сайта можно разделить на два вида: неавторизованные и авторизованные. Они имеют стандартную или подтвержденную учетную запись.

Неавторизованные пользователи (не имеющие учётной записи) или пользователи с упрощённой учётной записью могут только просматривать

информацию, опубликованную на сайте, права оставлять отзыв и ставить оценку они не имеют.

Авторизованные пользователи через *Единую систему идентификации и аутентификации* (далее - ЕСИА), в свою очередь, не только просматривают информацию с сайта, но и могут ставить оценки и писать комментарии к полученным ими услугам. Данное условие актуально с 17 ноября 2018 г.

Для того, чтобы получить стандартный уровень учетной записи, необходимо при регистрации на сайте Госуслуг указать паспортные данные и СНИЛС.

Для получения подтвержденной учетной записи необходимо подтвердить свою личность. Более подробные инструкции по получению учетной записи ЕСИА можно найти по ссылке: *https://esia.gosuslugi.ru/registration/*.

Рассмотрим на рисунках процедуру входа на сайт через Госуслуги авторизованного Пользователя:

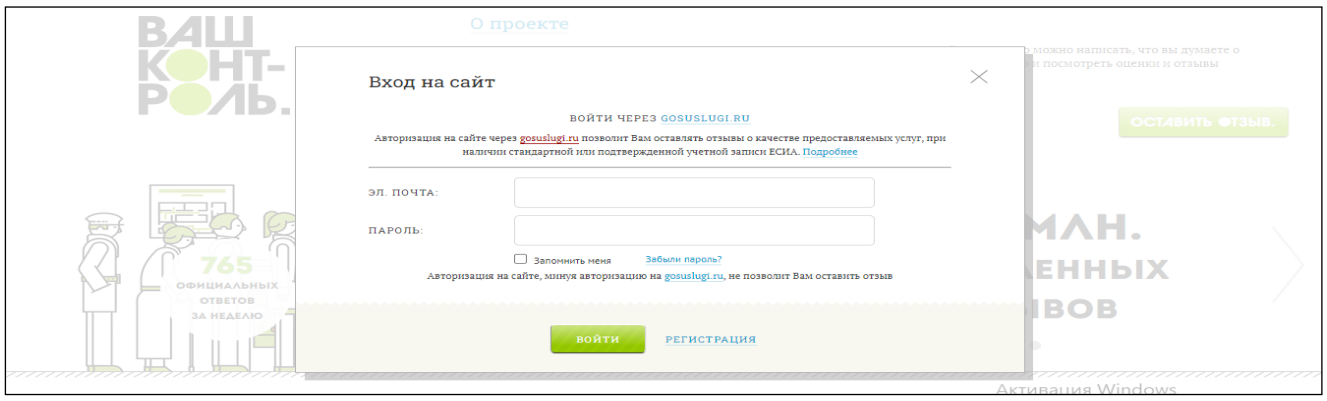


**Рисунок 5- Диалоговое окно «Вход на сайт»**

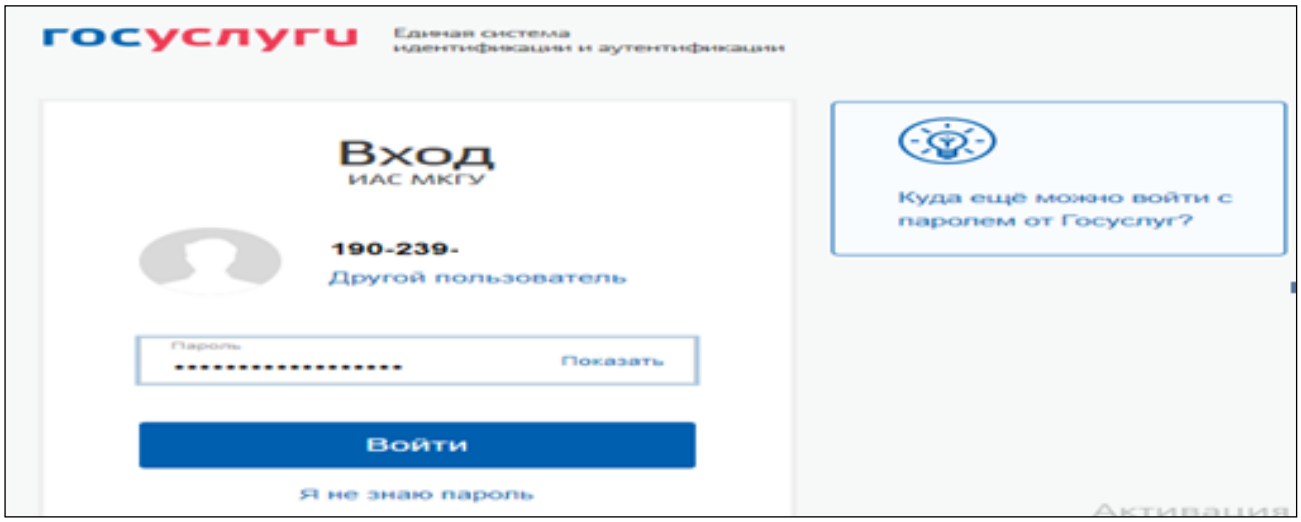


**Рисунок 6- Ввод данных**

После ввода данных происходит автоматическое направление на профиль Пользователя. На рисунке 7 представлены два вида профиля Пользователя: частное лицо и юридическое лицо. Выбираем частное лицо.

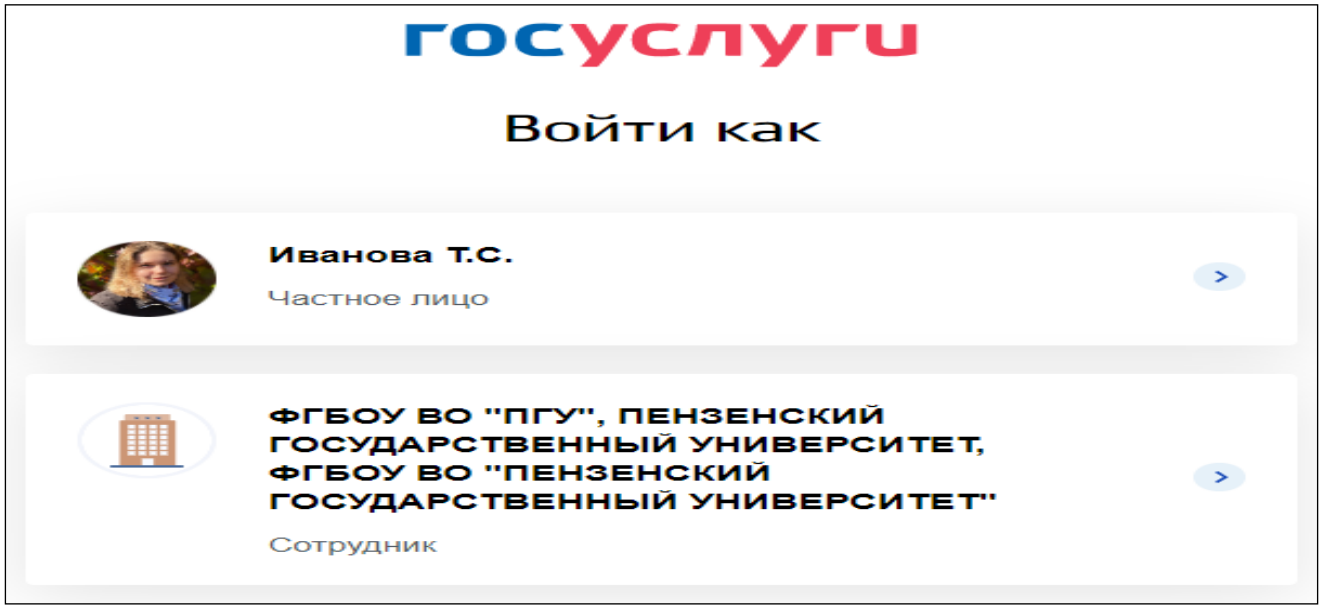


**Рисунок 7- Выбор кабинета Пользователя**

Нажимаем кнопку «Регистрация» (рисунок 8), сайт перенаправляет на регистрацию через Госуслуги.

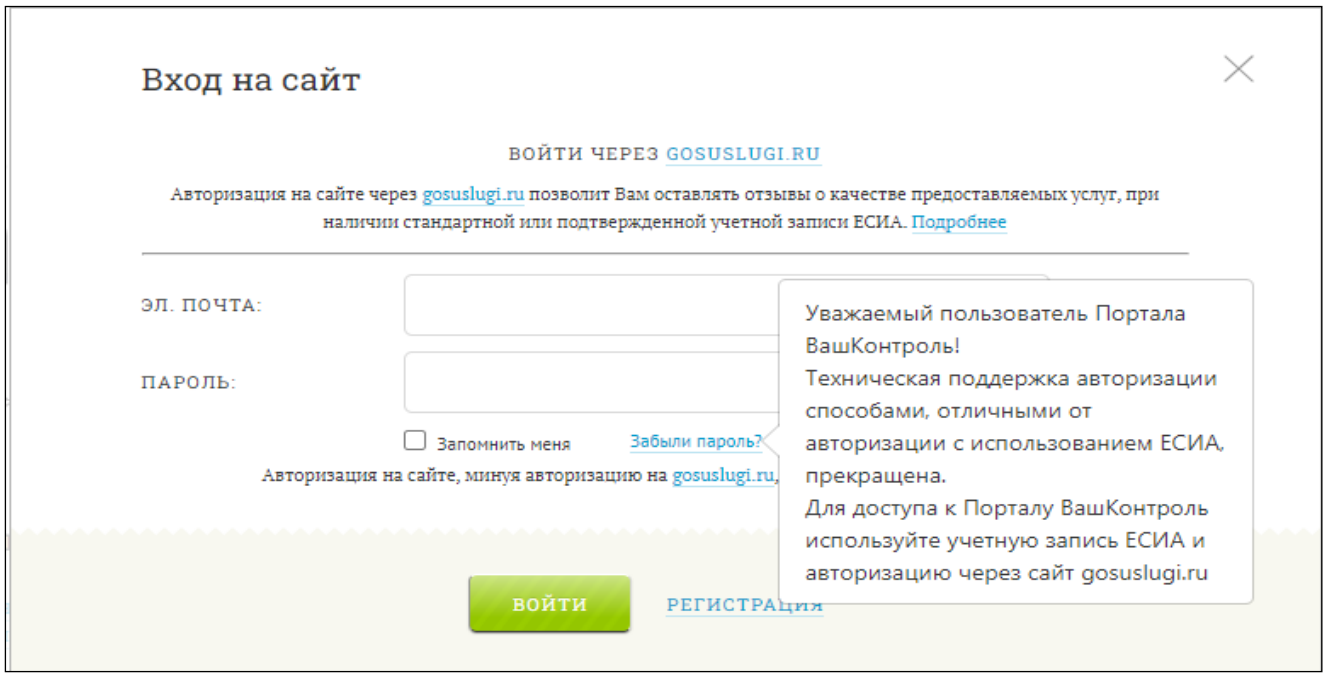


**Рисунок 8 -Регистрация на сайте**

Анализируя интерфейс сайта, можно визуально разделить его на несколько частей или зон:

1. Первая, в шапке которой расположена информация для дальнейшей работы с сайтом и с остальными его «зонами», а именно: логотип проекта, раздел «О проекте» в виде гиперссылки (его рассмотрим подробнее ниже), под ним краткая информация о цели проекта и что Пользователь может сделать в его рамках. Ниже по градации в виде гиперссылок оформлены разделы «Часто задаваемые вопросы», «Документы», «Если вы не удовлетворены качеством услуги», кнопка «Вход», на которой после авторизации отображается имя Пользователя, далее идет кнопка «Оставить отзыв».

После гиперссылок на разделы идёт информация, представленная графическим способом – картинкой, отображающей суть проекта, причём в его официальных цветах, и числовым способом – указано количество официальных ответов за неделю, отзывов за вчерашний день, общее количество оставленных отзывов (рисунок 9).

**Рисунок 9- Главная часть сайта**

Раздел **«О проекте»** *(https://vashkontrol.ru/about).* Визуально страница раздела состоит из блоков. В качестве вычленяемых блоков на странице представлены разъяснения о цели проекта, как он работает, каким нормативным законодательным актом регулируется его деятельность, перечислены

существующие каналы сбора информации о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг, разъяснения к пользованию возможностями сайта, подкреплённые ссылками, пояснения к формированию оценок и их цель, представлен список ведомств, подключенных к системе мониторинга качества госуслуг (рисунки 10 -11).

**Рисунок 10 -Раздел «О проекте». Первая часть**

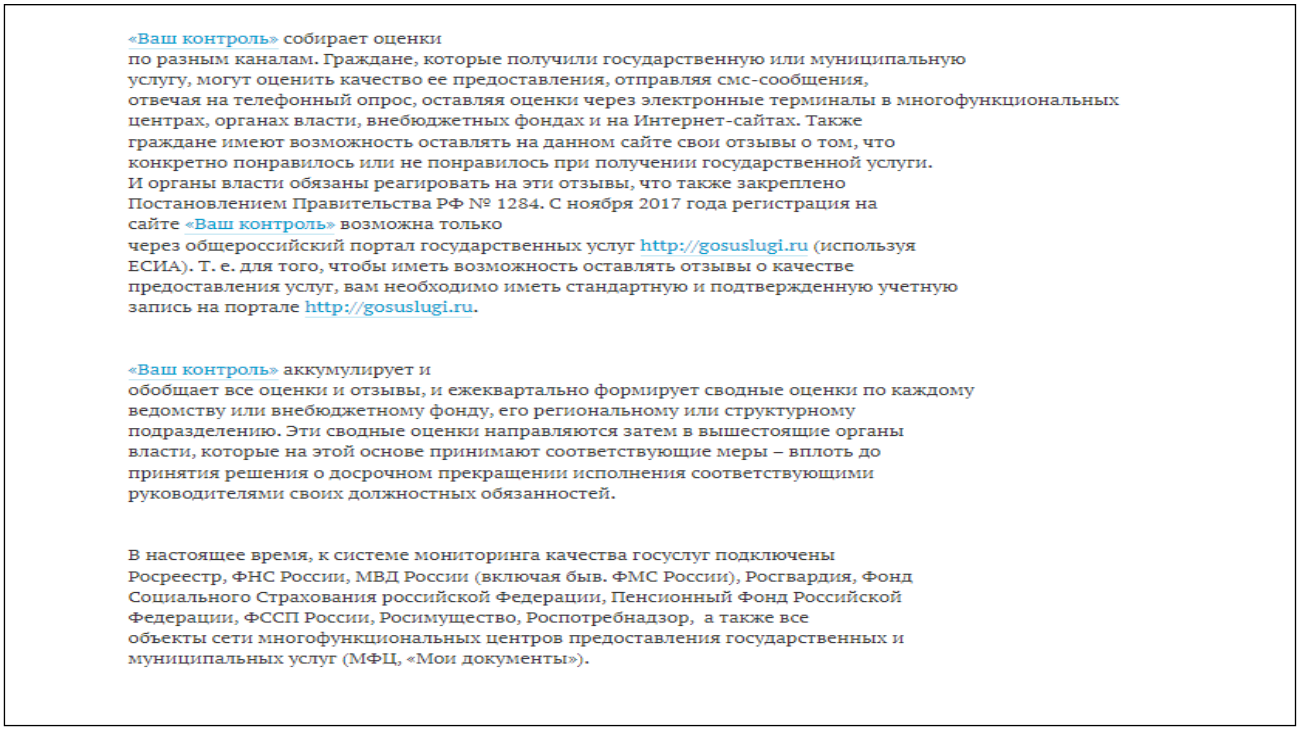


**Рисунок 11 - Раздел «О проекте». Вторая часть**

Расположенный ниже подраздел «На нашем сайте вы можете» приводит действия, которые Пользователь может осуществить, воспользовавшись проектом «Ваш контроль» (рисунок 12), в частности:

— оценить в баллах качество оказанной вам услуги; поставить оценку ведомству, которое её предоставило; конкретному подразделению этого ведомства в вашем городе, посёлке, деревне;

— ответить на вопросы короткой анкеты: сколько времени, денег вы потратили, чтобы получить услугу;

— написать подробный отзыв о том, что вам понравилось или не понравилось при получении услуги, рассказать о трудностях, с которыми пришлось столкнуться, или, напротив, кого-то похвалить; комментарий можно сопроводить фотографиями или видео

— посмотреть оценки, которые были выставлены ведомству, конкретному подразделению этого ведомства, другими потребителями услуг.

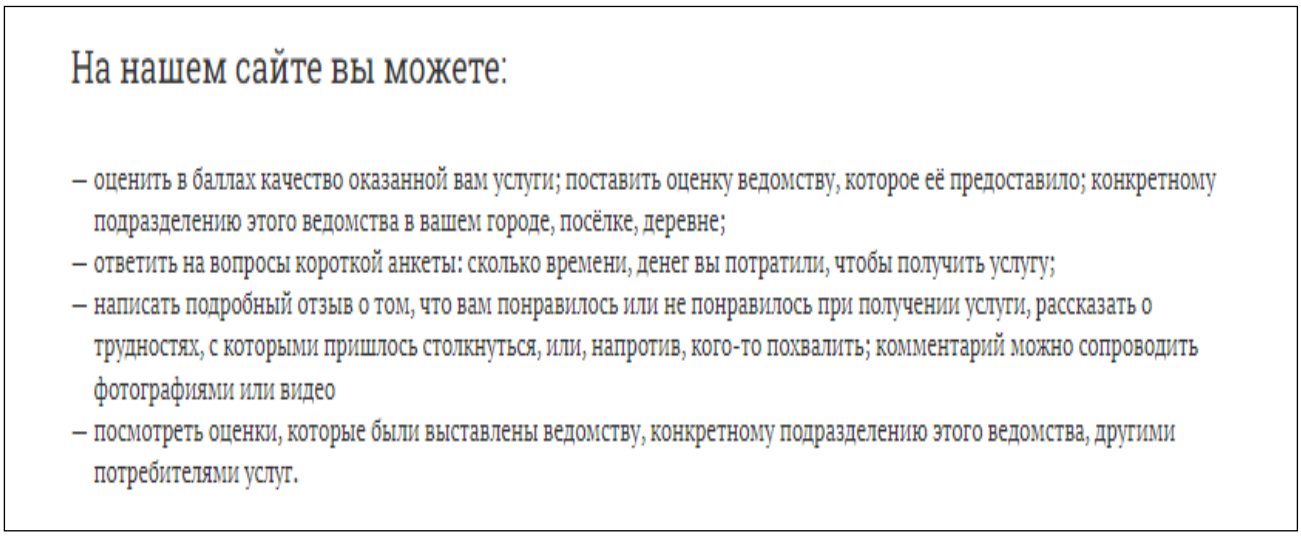


**Рисунок 12- Описание возможных действий на сайте**

Ниже оговаривается результат использования гражданами представленных возможностей оценки услуг — руководители органов власти могут увидеть свою работу глазами потребителей, сравнить себя с другими и принять на этой основе конкретные решения по улучшению работы.

В заключение указано, что «Ваш контроль» создан по заказу Министерства экономического развития (рисунок 13).

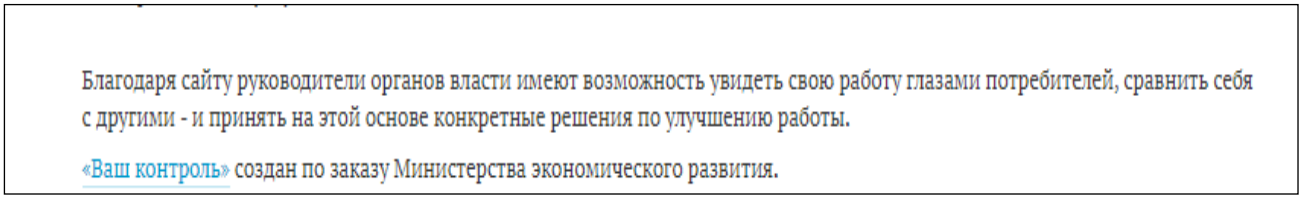


**Рисунок 13- Информация о создании проекта**

Обратимся к правой части раздела. Здесь отдельным блоком представлена **«Контактная информация»** (рисунок 14), которая содержит в себе электронную почту: Email: help@vashkontrol.ru.

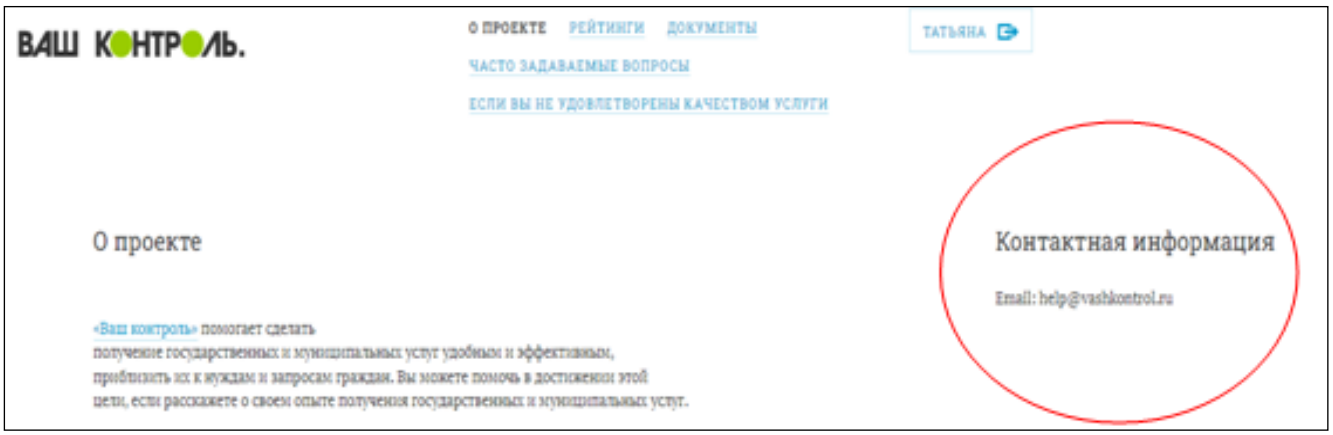


**Рисунок 14- Раздел «Контактная информация»**

Значительную часть раздела занимает **«Правовая информация».** В правой части подраздела представлено 17 нормативных законодательных актов (далее — НПА), касающихся сферы оказания и предоставления государственных и муниципальных услуг, межведомственного взаимодействия государственных органов, деятельности проекта «Ваш контроль» и т.д. (рисунок 15).

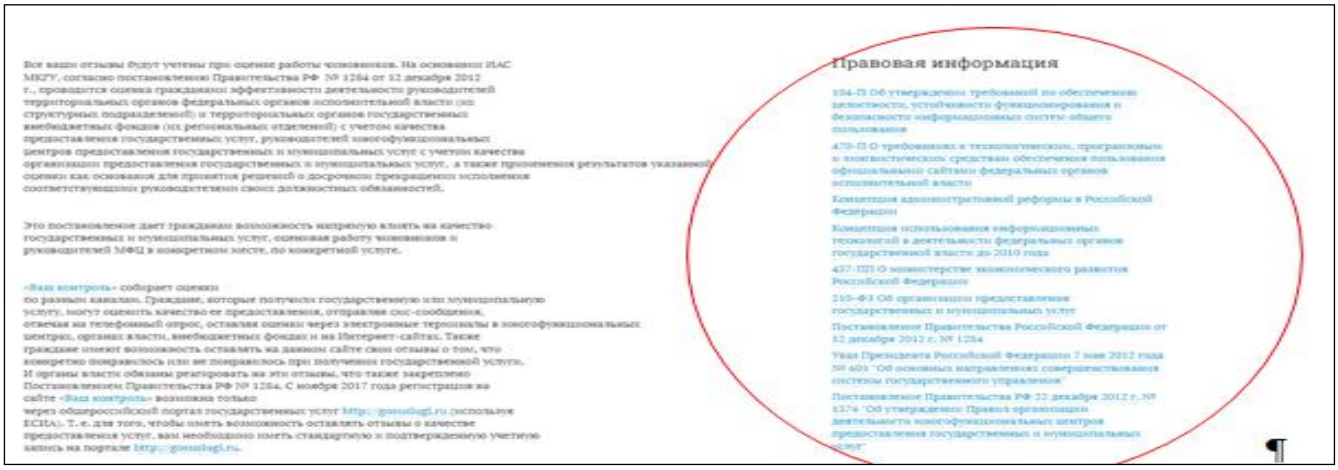


**Рисунок 15- Правовая информация**

Обратим внимание, что наименования нормативных правовых актов представлены в виде гиперссылок, то есть Пользователь может нажать на них и перейти на страницу с информацией о документе.

Перейдём по нескольким ссылкам на НПА.

Например, перейдя по первой ссылке перечня под индексом *104-П Об утверждении требований по обеспечению целостности, устойчивости функционирования и безопасности информационных систем общего пользования*, видим следующее: наименование вида документа, наименование организации-автора документа, дату документа, регистрационный номер документа и заголовок к тексту (рисунок 16).

**Рисунок 16- Переход к нормативному правовому акту**

**Раздел «Рейтинги».** Здесь пользователю предлагается по смотреть рейтинги предварительно выбрав данные из списков, а именно выбрать федеральный орган исполнительной власти, регион, год. Данные представляются на странице и в отчётах (рисунок 17). Подробнее «Рейтинги» рассмотрим в следующем разделе.

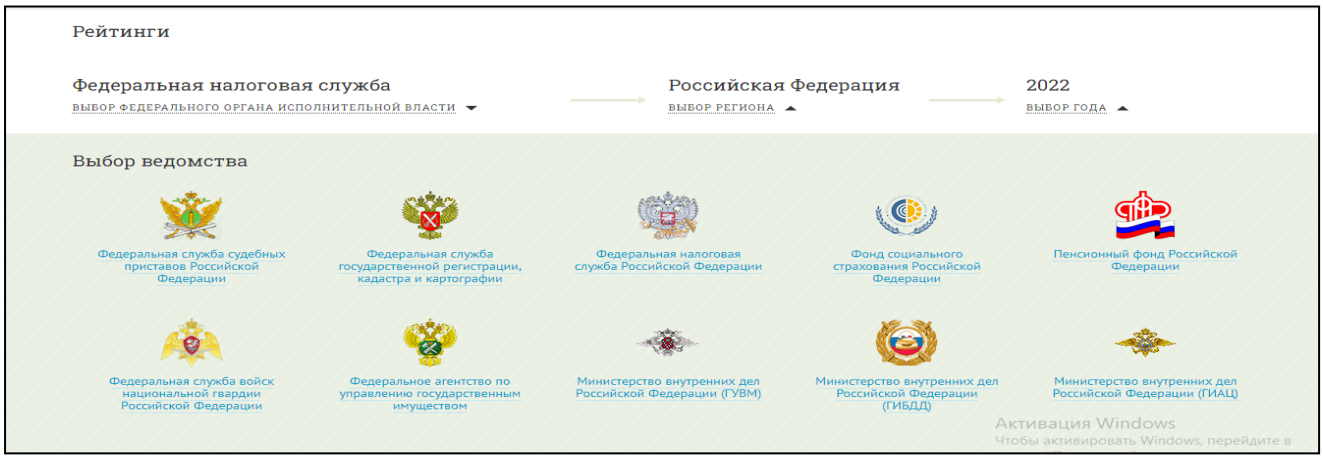


**Рисунок 17- Раздел «Рейтинги»**

Раздел **«Документы».** Перейти к разделу можно по ссылке в виде наименования раздела, закреплённой в шапке страницы (рисунок 18).

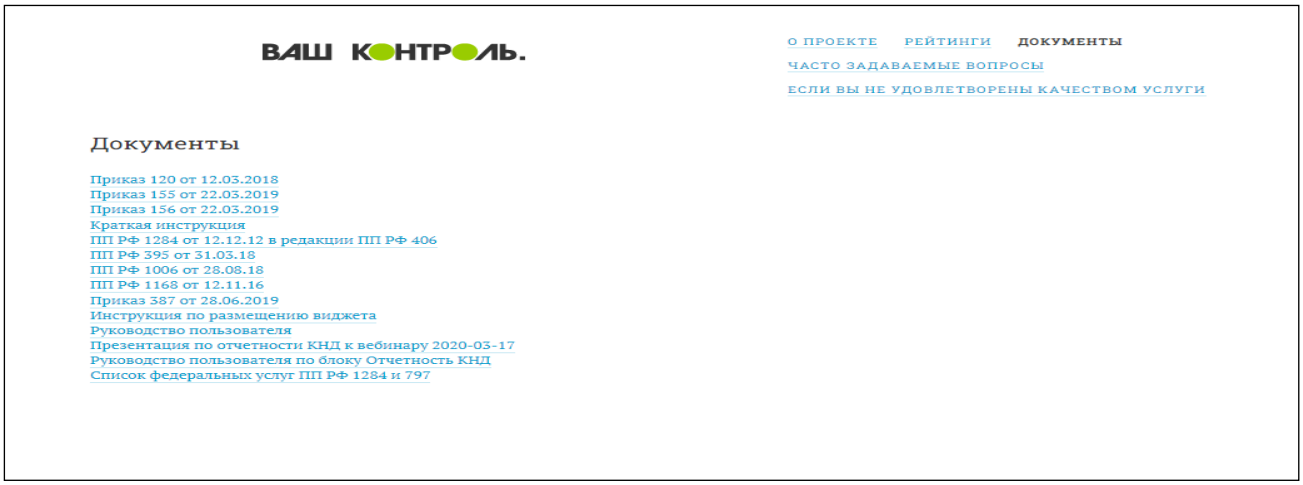


**Рисунок 18- Раздел «Документы»**

Раздел представляет собой гиперссылки на PDF-файлы одноименных нормативных правовых актов. Их насчитывается 14. Ниже на (рисунке 19) представлен PDF-файл *Приказа Минэкономразвития России от 12.03.2018 N 120 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений)»,* который в списке находится первым.

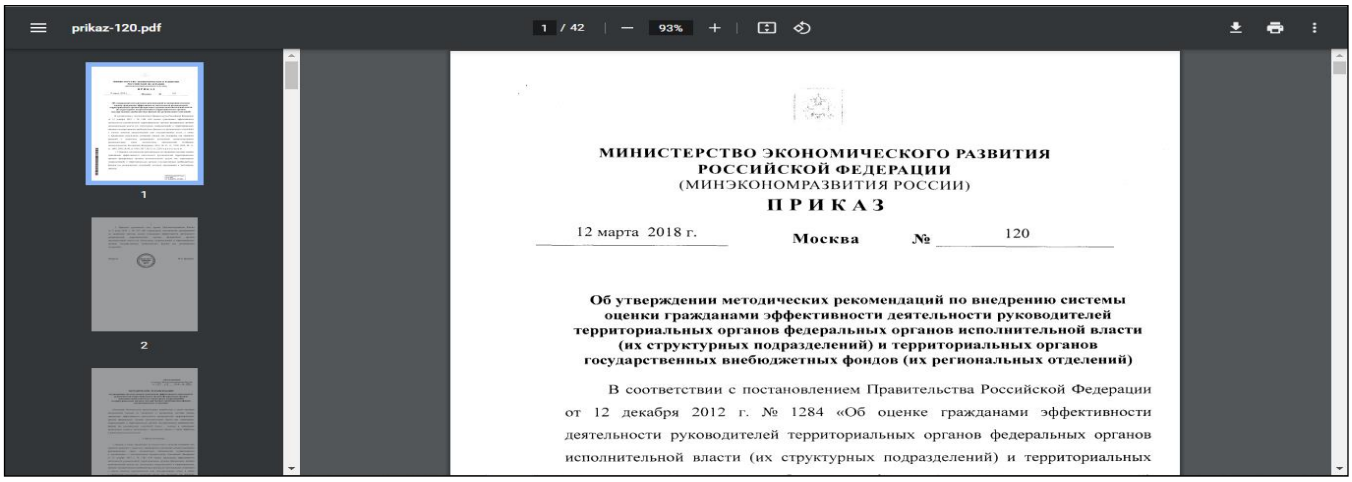


**Рисунок 19- Нормативный правовой акт в разделе «Документы»**

Раздел «**Часто задаваемые вопросы**» содержит часто возникающие вопросы граждан и ответы на них (рисунок 20).

**Рисунок 20- Раздел «Часто задаваемые вопросы»**

Страница визуально разделена на две части. В ее левой части содержатся вопросы и ответы на них. Перечень типичных вопросов представлен на рисунках 21-31.

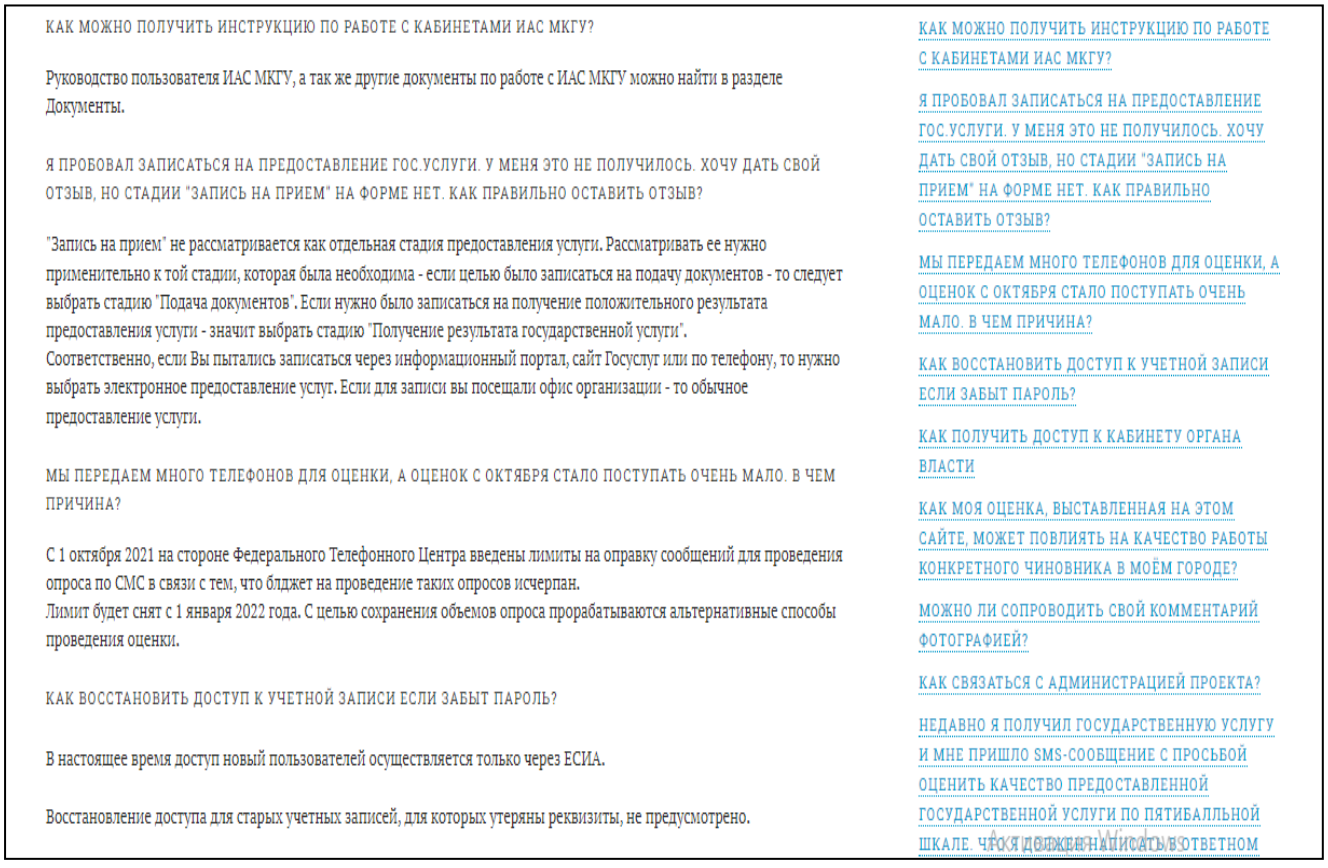


**Рисунок 21- Часто задаваемые вопросы. Часть 1.**

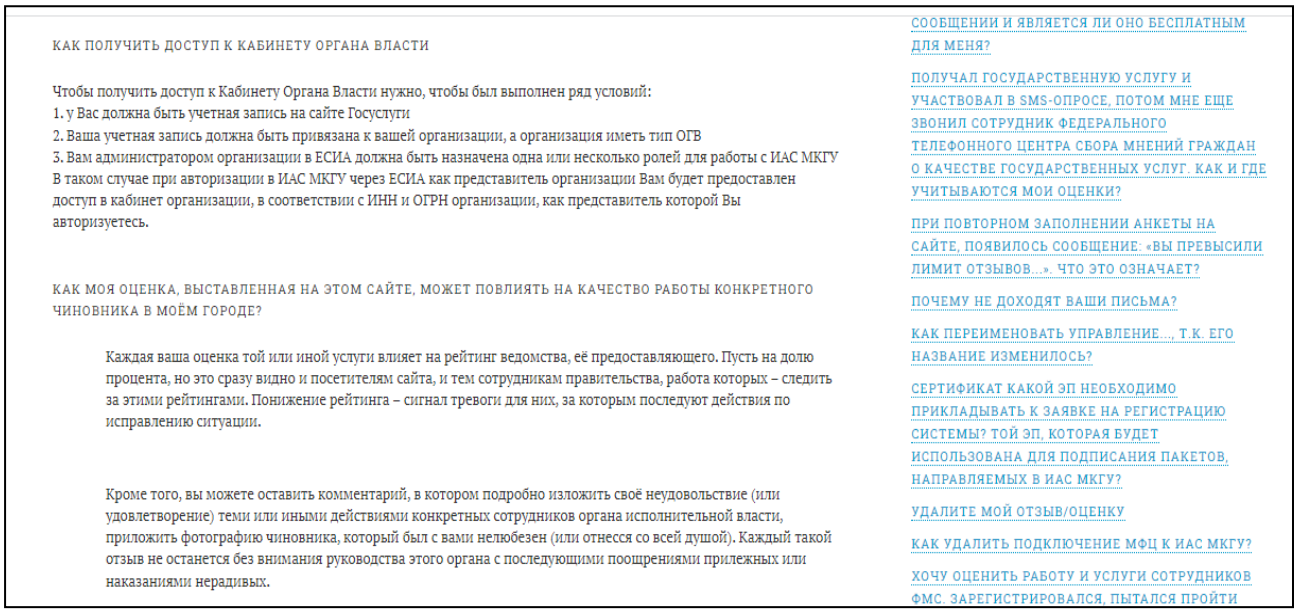


**Рисунок 22-Часто задаваемые вопросы. Часть 2.**

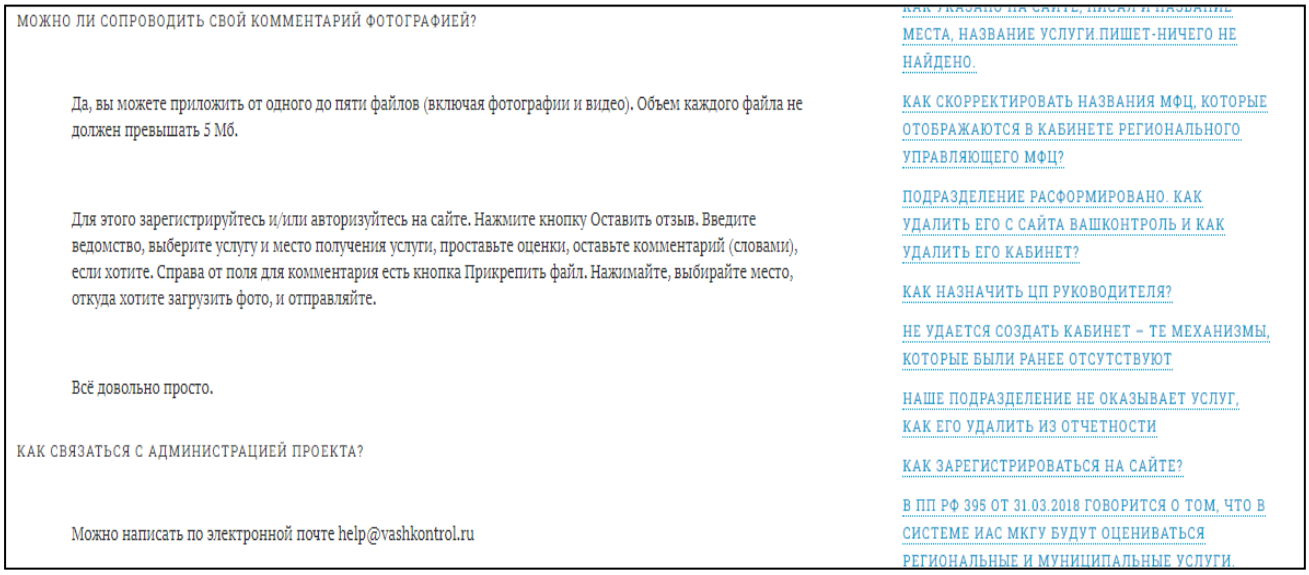


**Рисунок 23- Часто задаваемые вопросы. Часть 3.**

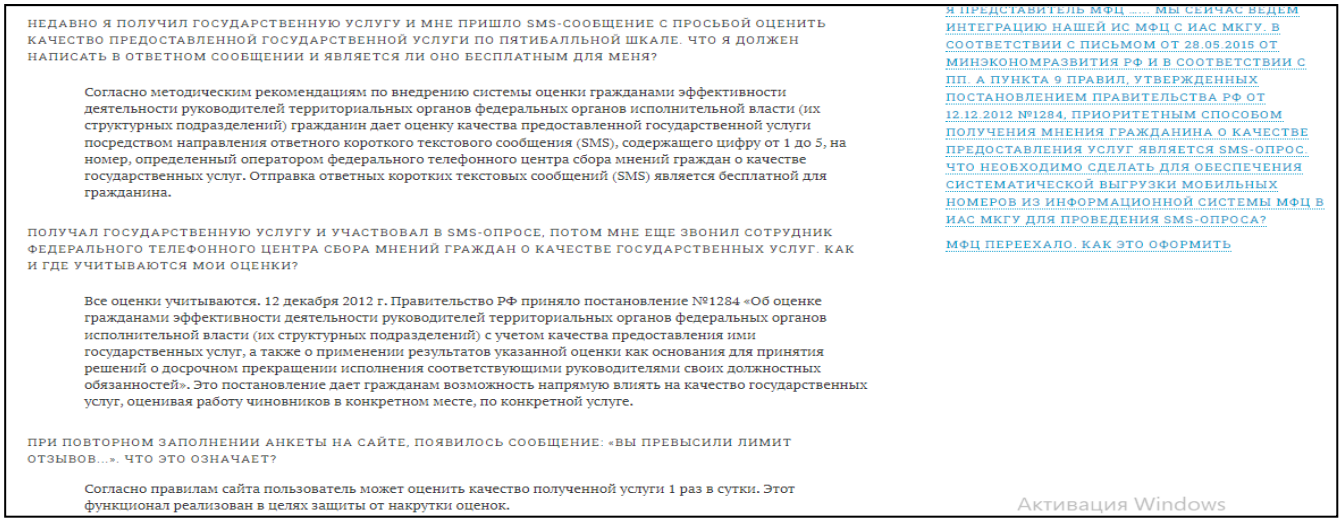


**Рисунок 24-Часто задаваемые вопросы. Часть 4.**

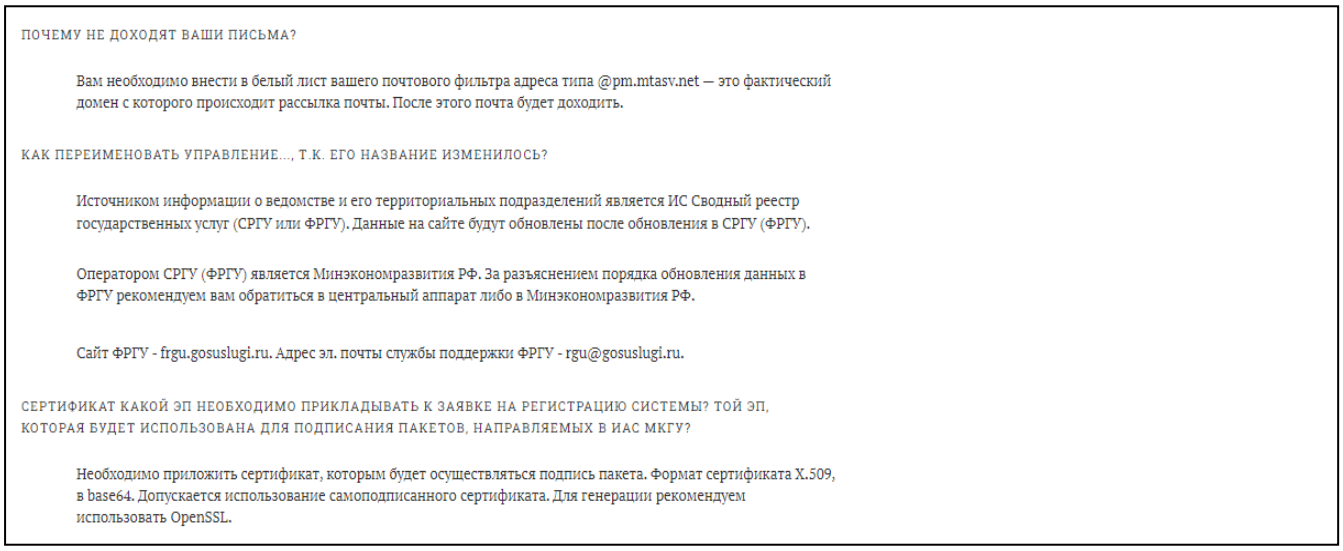


**Рисунок 25-Часто задаваемые вопросы. Часть 5.**

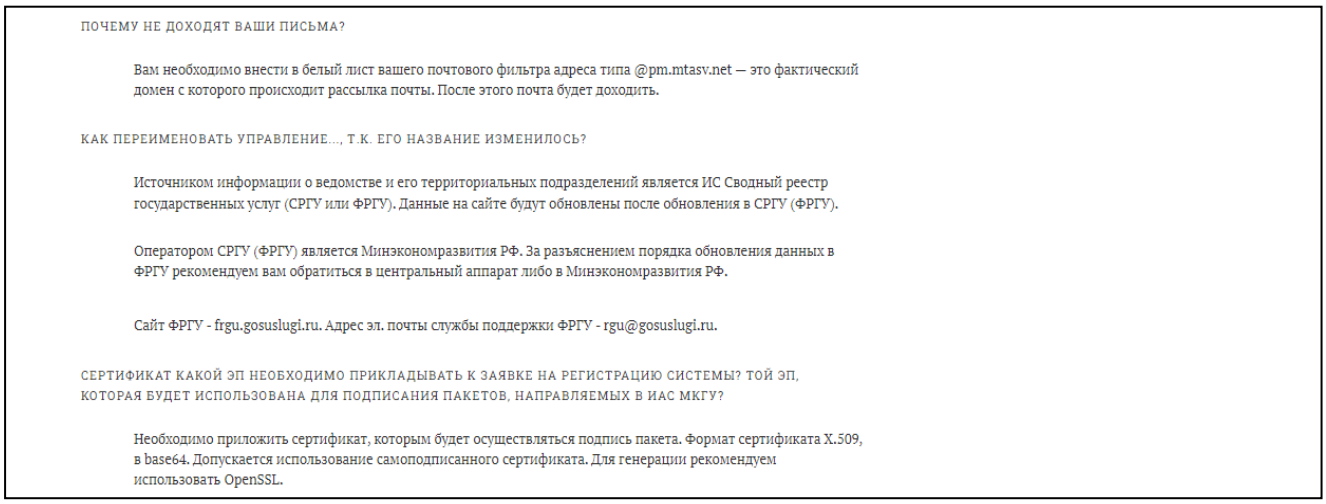


**Рисунок 26-Часто задаваемые вопросы. Часть 6.**

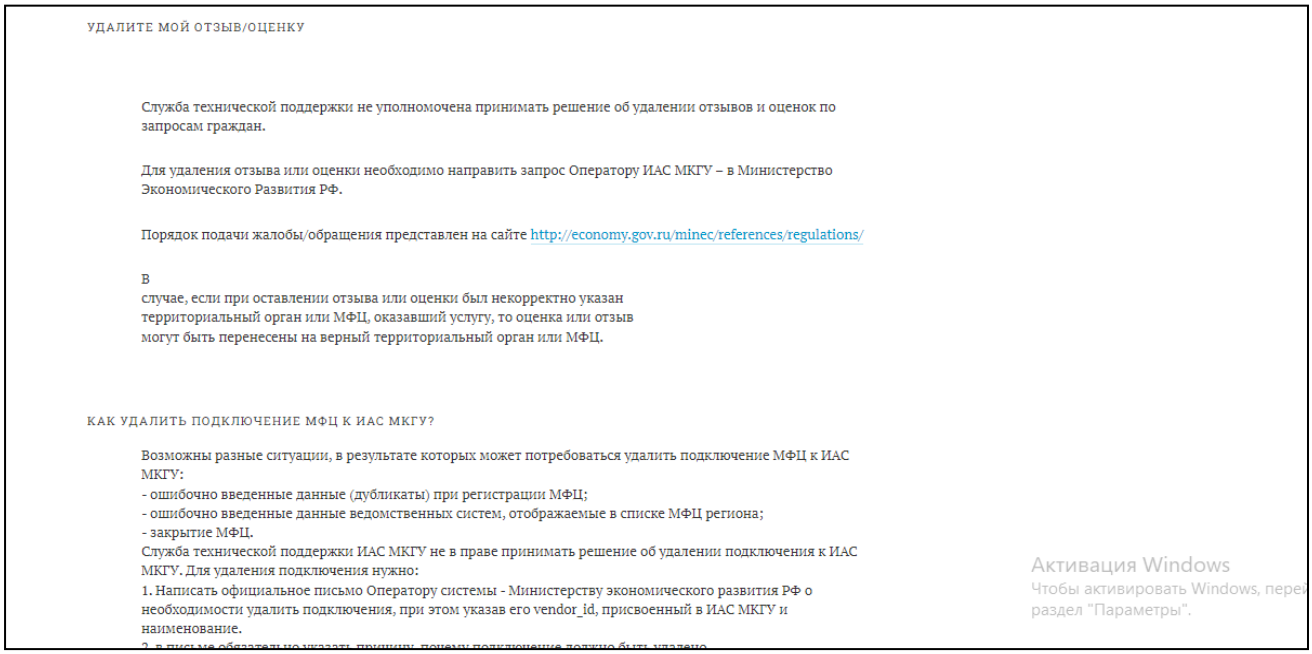


**Рисунок 27-Часто задаваемые вопросы. Часть 7.**

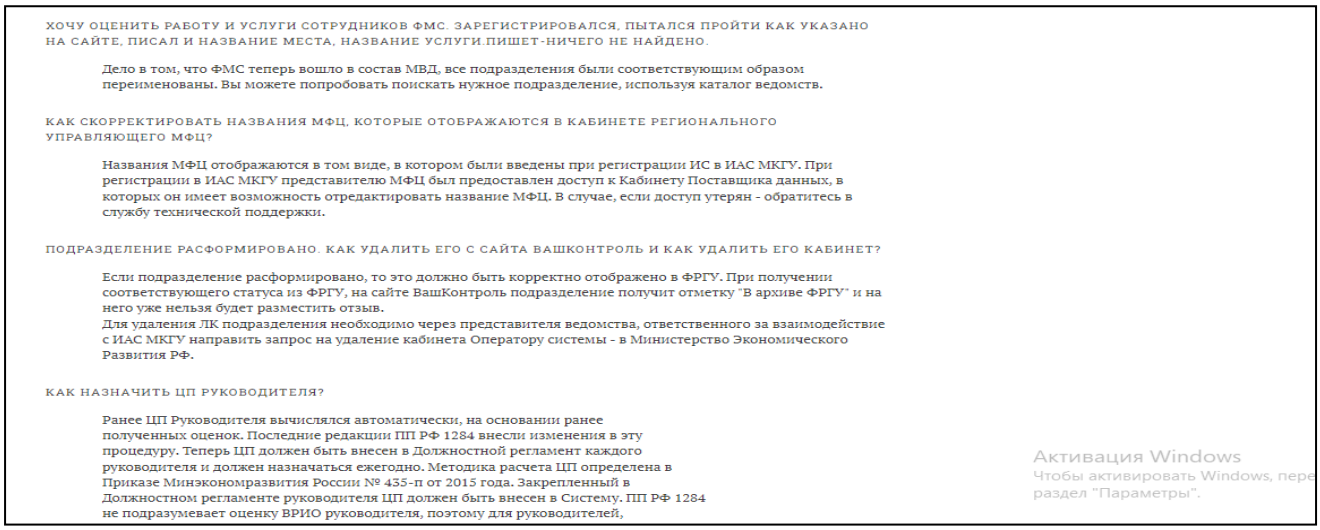


**Рисунок 28-Часто задаваемые вопросы. Часть 8.**

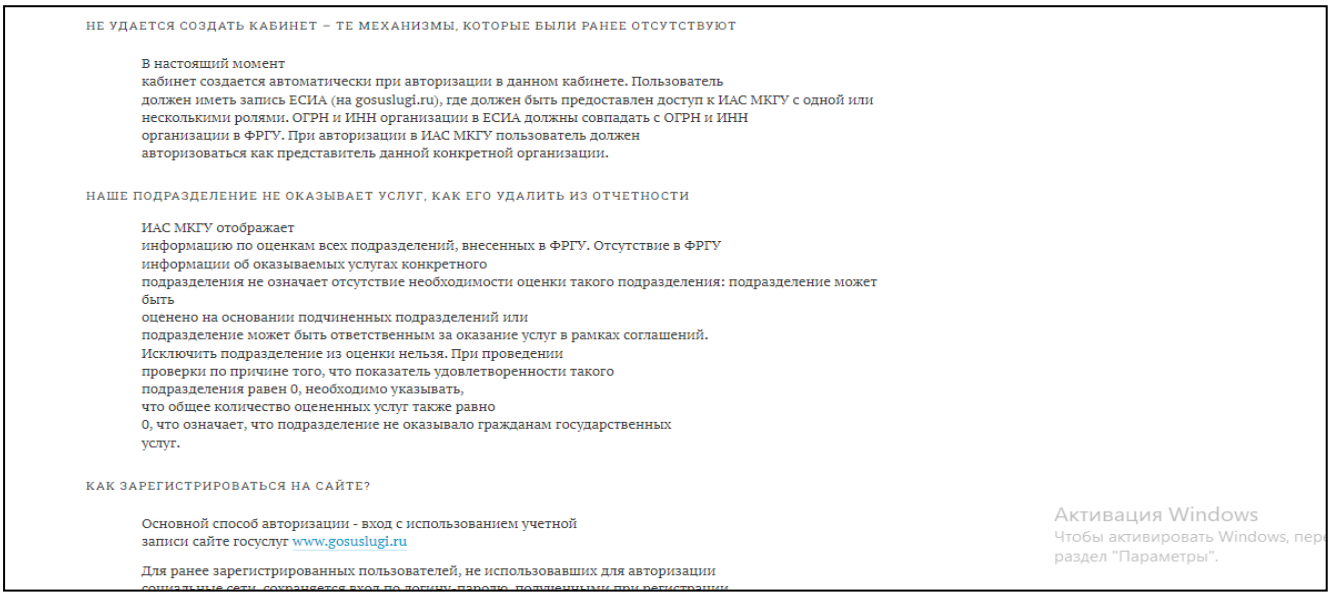


**Рисунок 29-Часто задаваемые вопросы. Часть 9.**

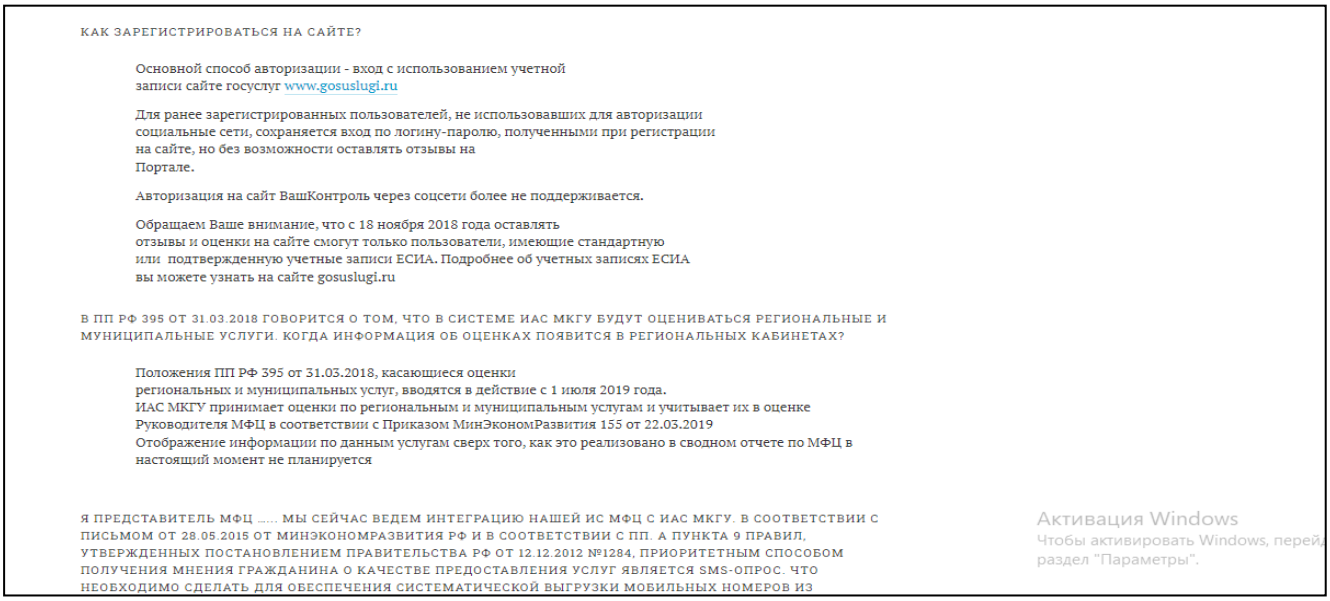


**Рисунок 30-Часто задаваемые вопросы. Часть 10.**

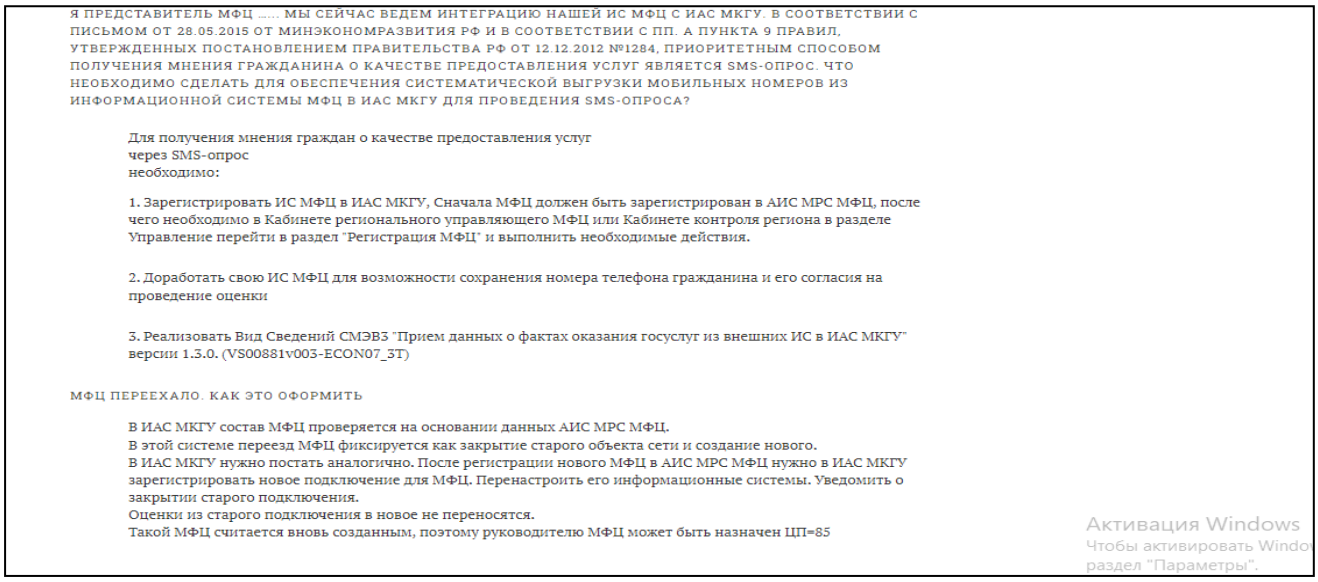


**Рисунок 31-Часто задаваемые вопросы. Часть 11.**

В нижней части расположено поле «Задать вопрос», в котором гражданин может задать интересующей его вопрос относительно работы проекта и т.п. (рисунок 32).

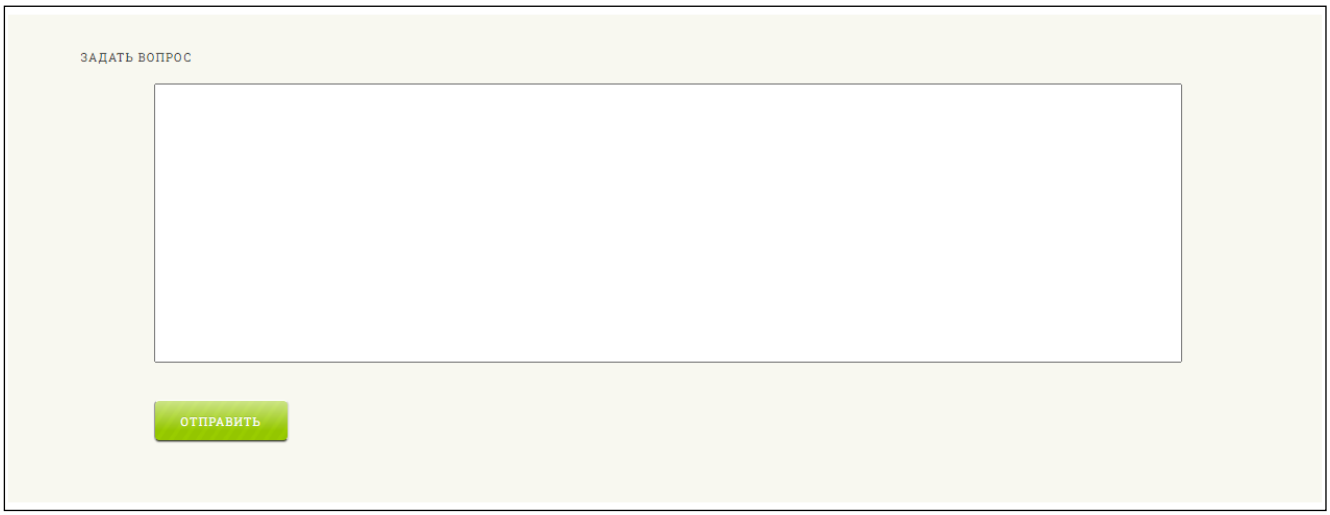


**Рисунок 32- Диалоговое окно «Задать вопрос»**

2. Вторая часть интерфейса проекта — информативная, включает в себя разделы **«Последние официальные ответы» и «Последние отзывы»**.

Раздел «**Последние официальные ответы»** включает в себя официальные ответы ведомств на отзывы граждан (рисунок 33). На главной странице представлены ответы на актуальную дату, чтобы просмотреть весь перечень необходимо нажать на гиперссылку «Все ответы», в нижней части раздела. После её нажатия открывается диалоговое окно «Реестр отзывов».

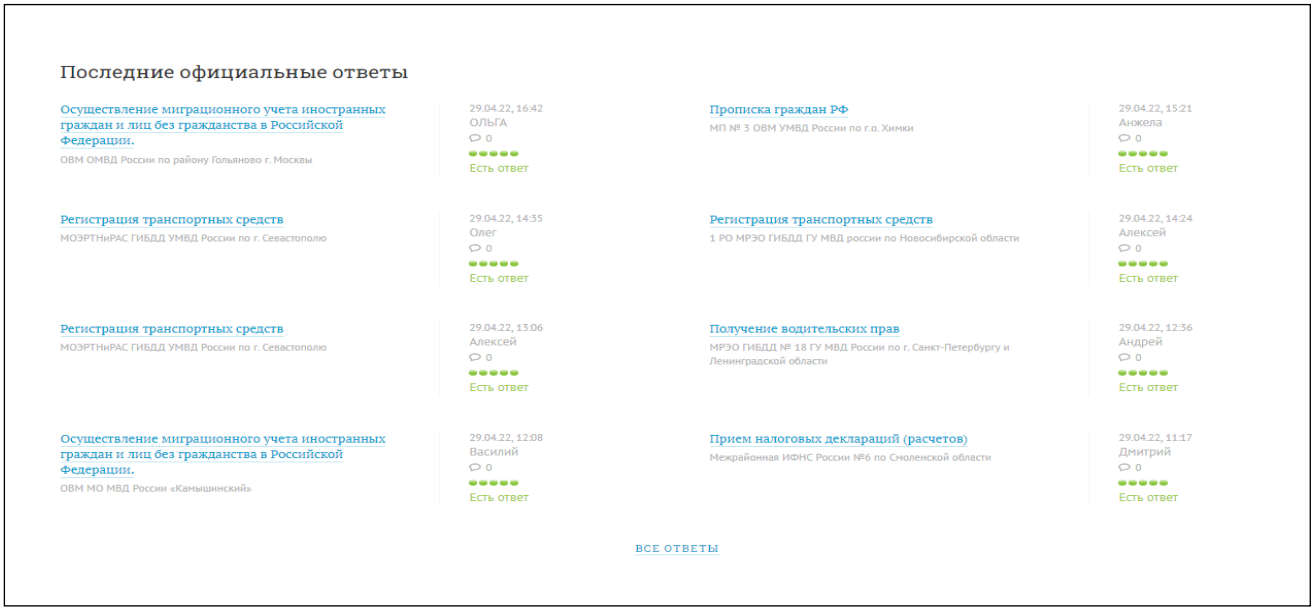


**Рисунок 33- Раздел «Последние официальные ответы»**

**«Реестр отзывов»** (рисунок 34) представляет собой информационный архив, вобравший информацию с 2015 года по настоящее время. Рассмотрим его подробнее.

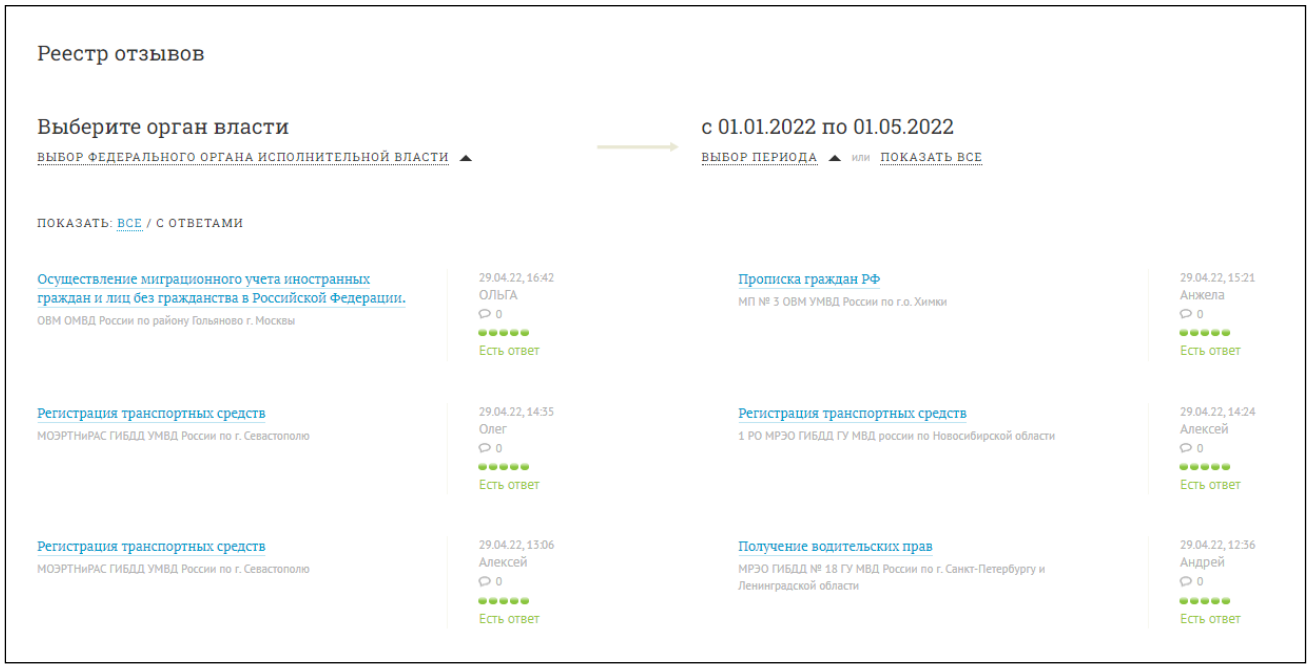


**Рисунок 34- Раздел «Реестр отзывов»**

Информация в реестре систематизирована для быстрого поиска пользователем, а именно, ему представляется возможность:

— выбрать федеральный орган исполнительной власти (рисунок 34). Выбор конкретного органа позволяет увидеть только необходимые отзывы.

Например, при выборе *Федеральной миграционной службы РФ* нам показываются отзывы по профилю данного ведомства (рисунок 35);

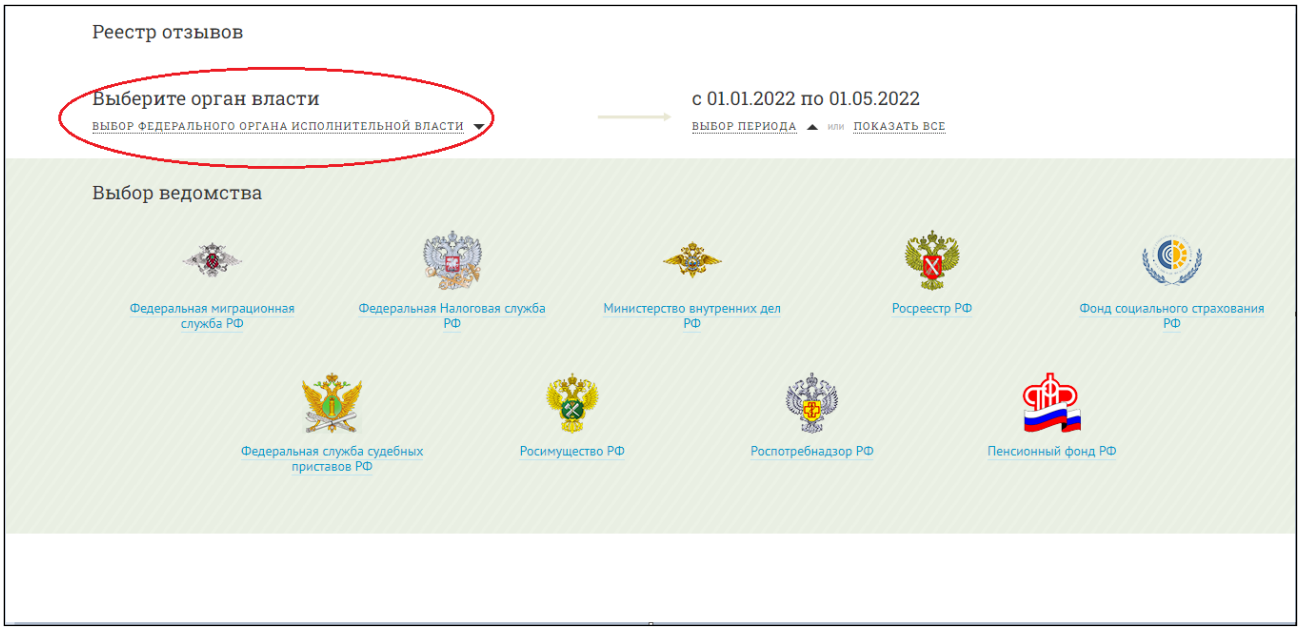


**Рисунок 35- Выбор органа власти в Реестре отзывов**

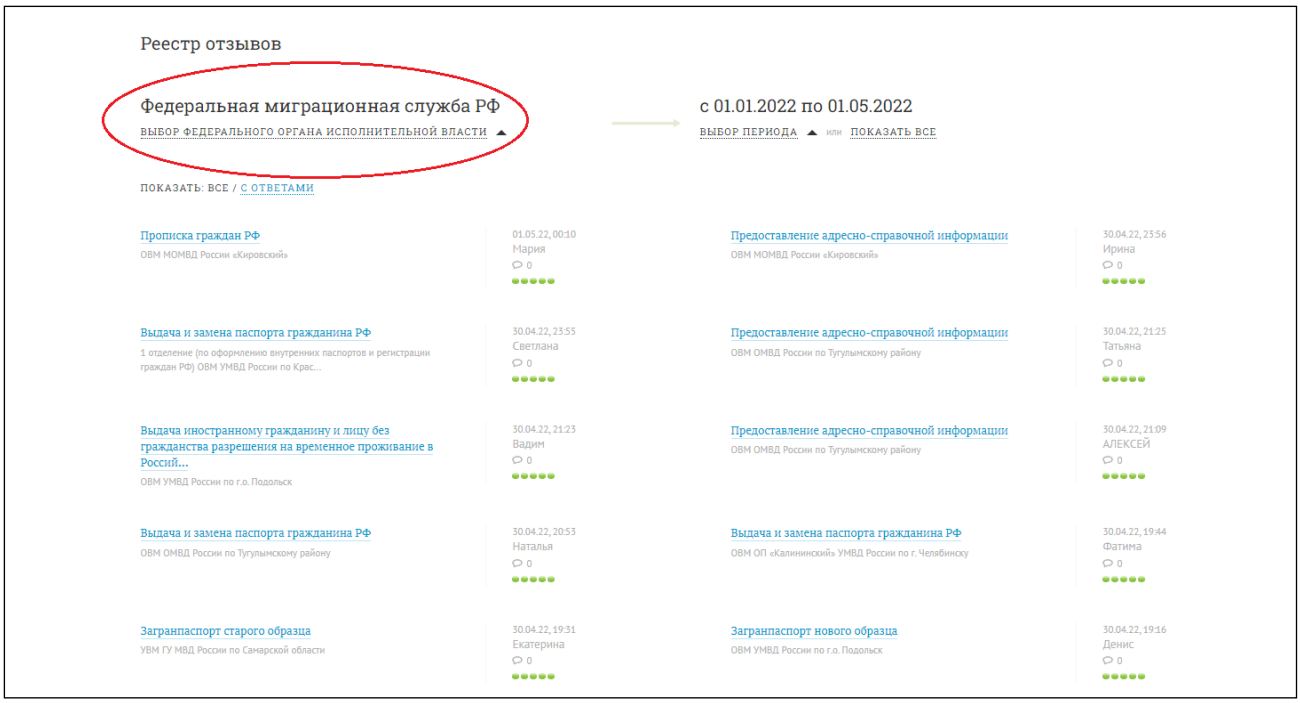


**Рисунок 36- Выбор ведомства «Федеральная миграционная служба РФ»**

— определить период публикации отзыва. Пользователю предлагается через встроенный календарь выбрать начальную дату публикации отзыва и конечную, например, начальная дата – 01.02.2018, конечная – 01.05.2022. После нажатия кнопки «Выбрать» (рисунок 37) отобранная информация выводится

на экран пользователя (рисунок 38). Чтобы просмотреть весь реестр без выбора периода, необходимо выбрать «Показать все»;

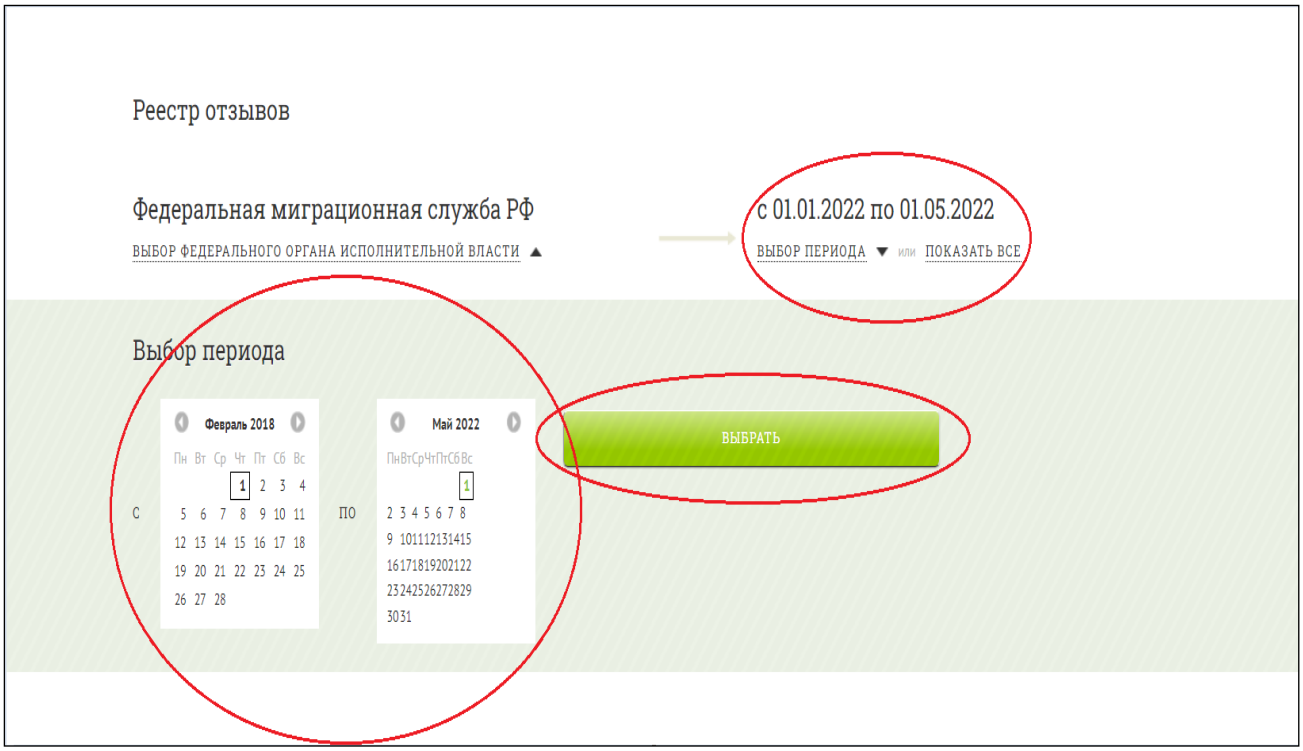


**Рисунок 37- Выбор периода**

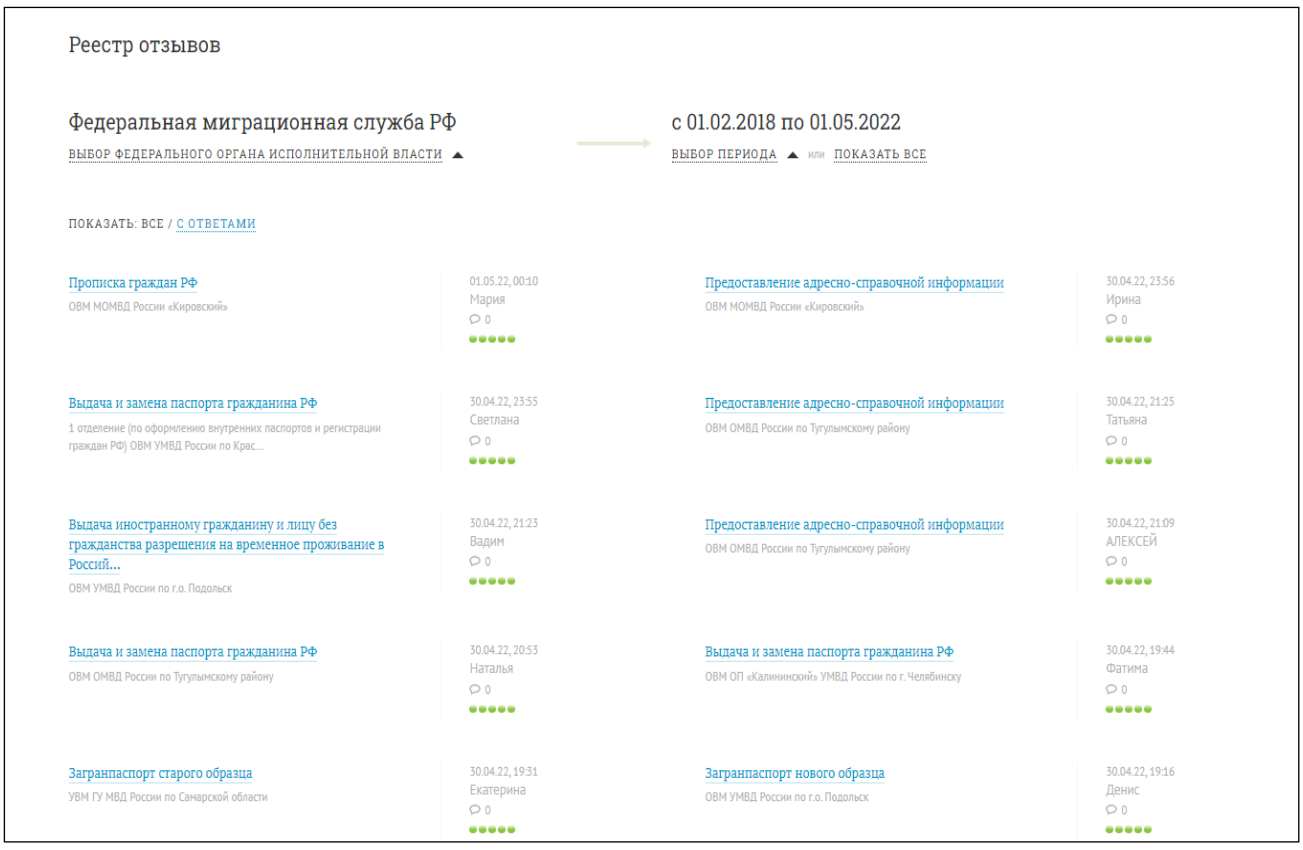


**Рисунок 38- Реестр отзывов по периоду**

— показать все отзывы или только с ответами (рисунок 39).

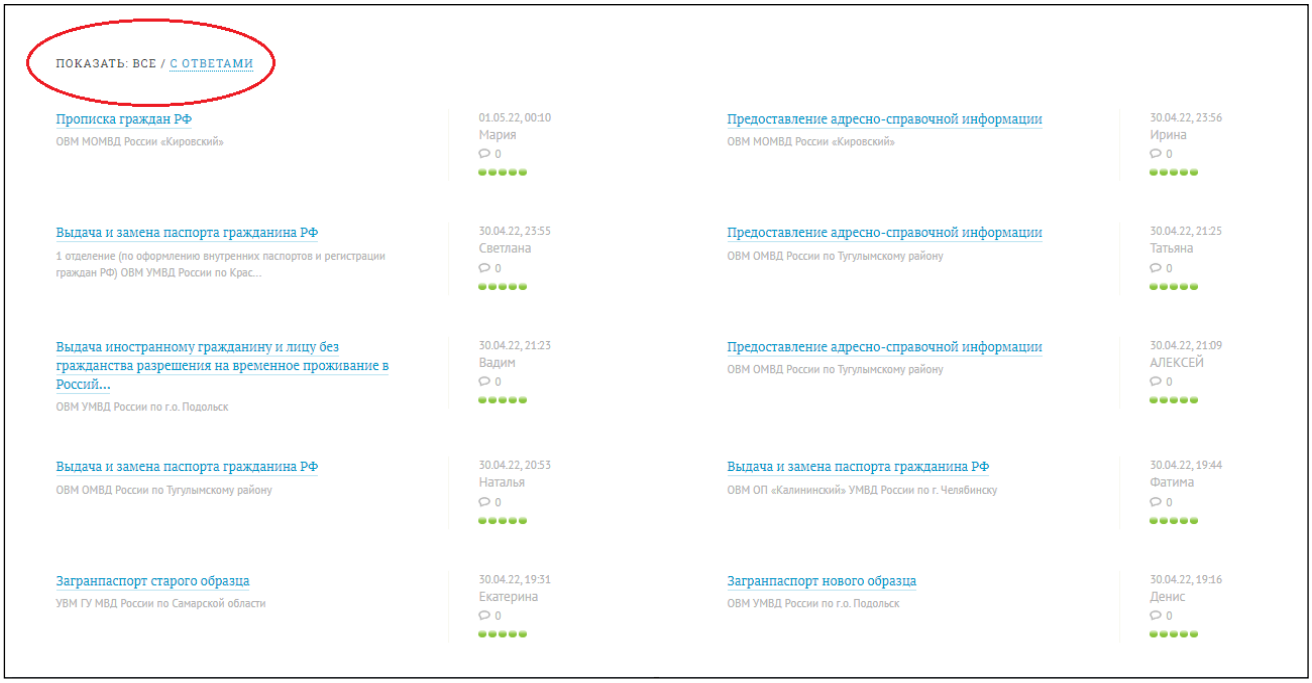


**Рисунок 39- Показать все/с ответами**

Для просмотра отзыва необходимо нажать на него. Откроется карточка отзыва. Рассмотрим ее структуру на примере (рисунок 40).

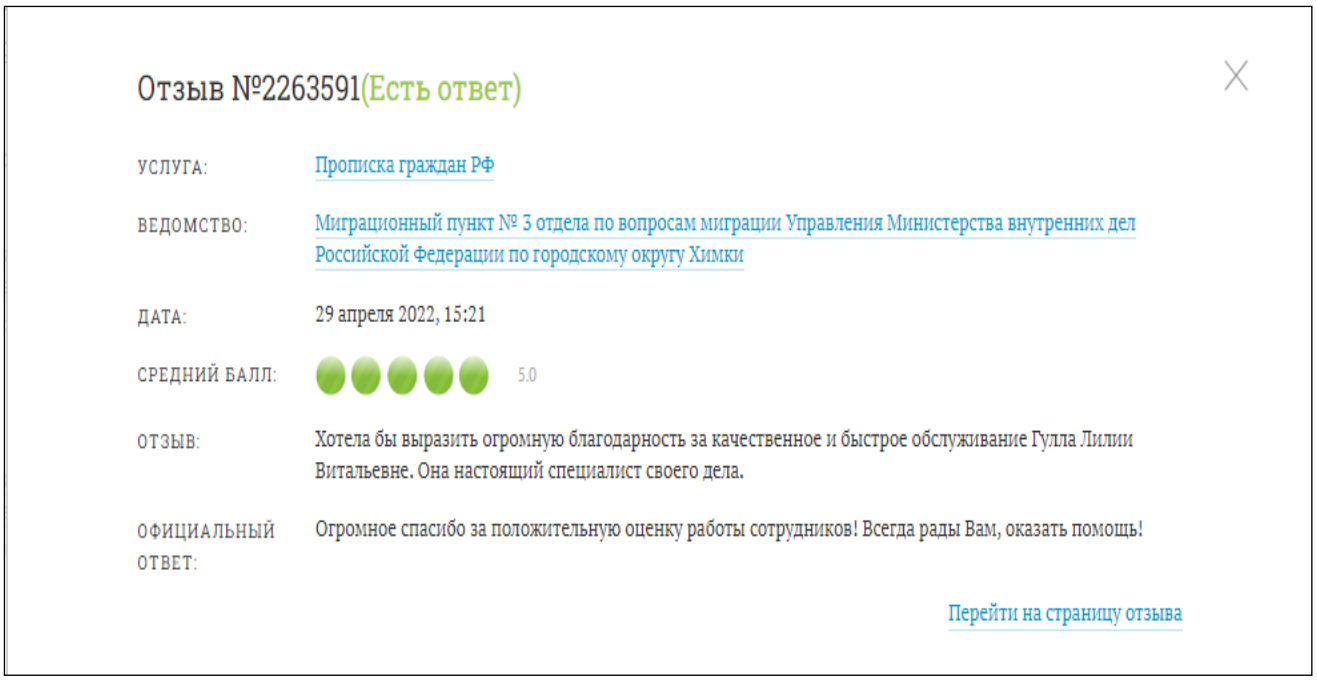


**Рисунок 40- Карточка отзыва**

В карточке отзыва мы видим: вид услуги, ведомство предоставившее услугу, дату оказания услуги, средний балл, непосредственно сам отзыв и ответ на него.

Для более детального рассмотрения отзыва необходимо перейти по ссылке «Перейти на страницу отзыва» (рисунок 41).

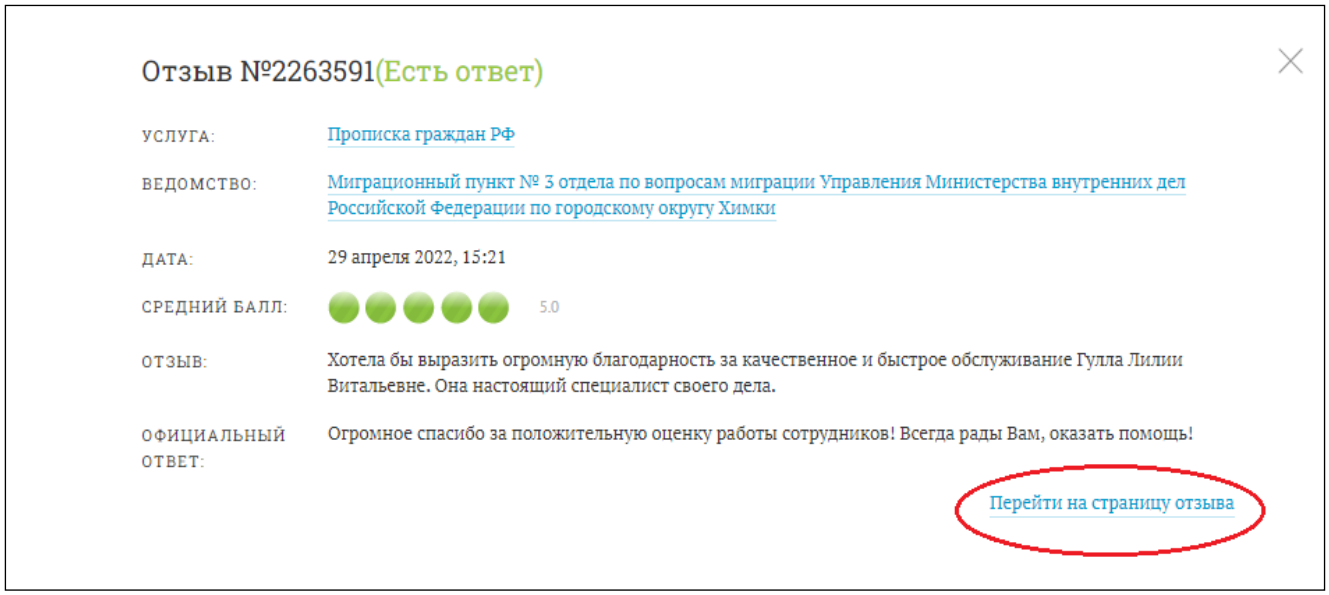


**Рисунок 41- Карточка отзыва**

На рисунке 42 показан отзыв в развернутом виде, здесь дополнительно указаны следующие метрики: стадия, адрес, вход на сайт, дата оказания услуги и дата оставления отзыва.

**Рисунок 42- Карточка отзыва в развернутом виде**

Пользователю предоставлена возможность пройти опрос о предоставленной услуге (рисунок 43) также видим непосредственно сам отзыв (рисунок 44) и официальный ответ организации (рисунок 45).

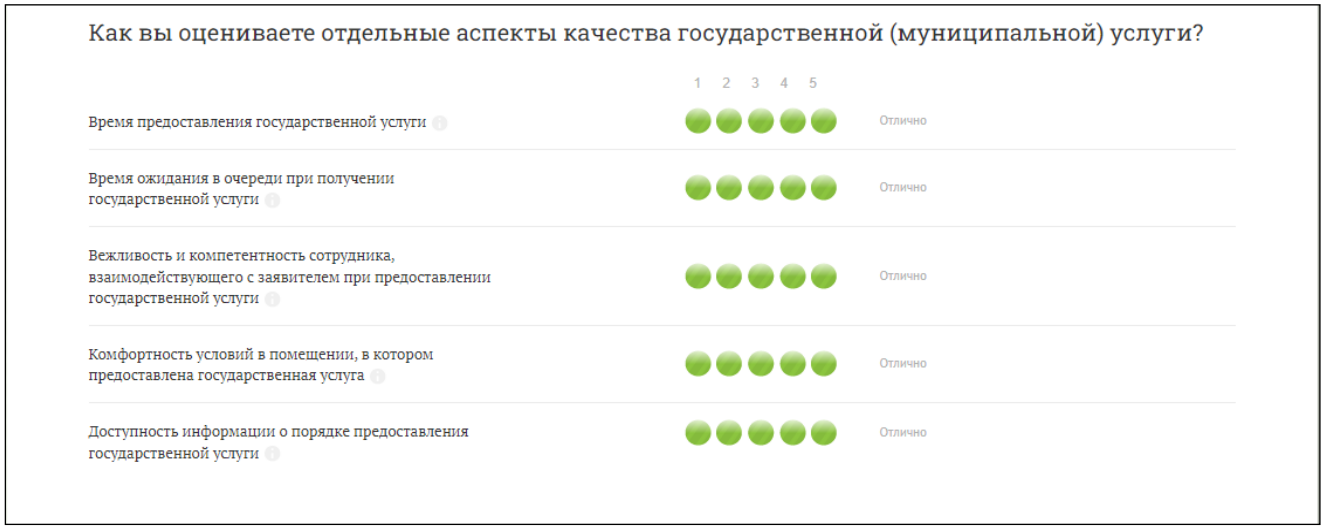


**Рисунок 43- Краткий опрос о предоставленной услуге**

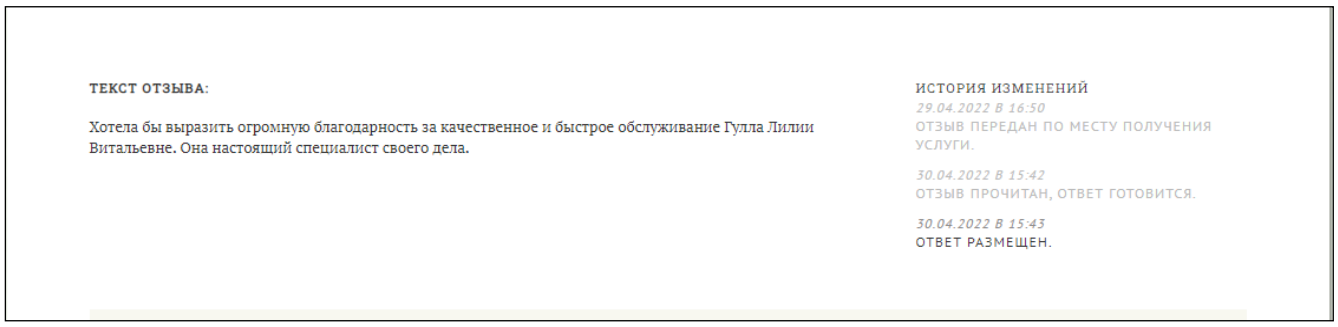


**Рисунок 44- Текст отзыва**

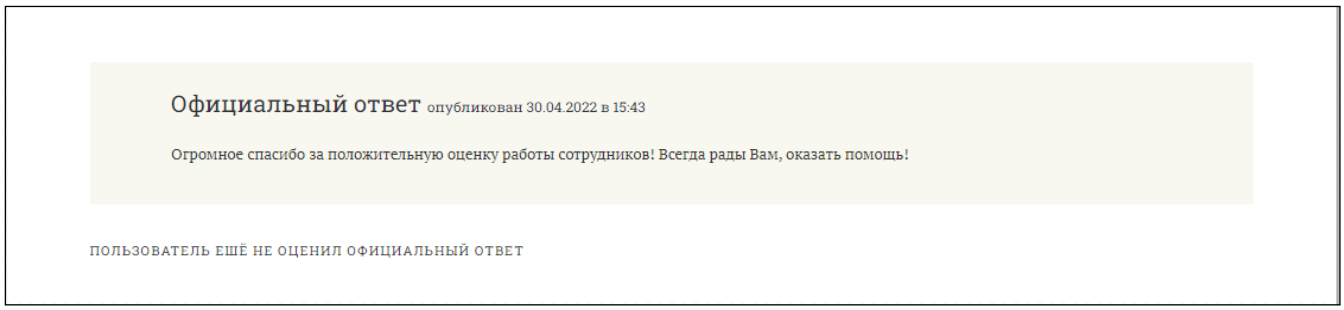


**Рисунок 45- Официальный ответ**

Раздел «**Последние отзывы**» состоит из отзывов пользователей об оказанных им услугах в каком-либо ведомстве (рисунок 46). Также он включает кнопку «Оставить отзыв», нажав которую, пользователь автоматически перенаправляется в строку поиска **«Поиск услуги»** (рисунок 47).

Итак, отзывы в разделе представлены на актуальную дату. Для просмотра всех отзывов необходимо нажать на гиперссылку «Все отзывы» в нижней части раздела. После её нажатия открывается диалоговое окно «Реестр отзывов». Реестр рассмотрен выше в разделе «Последние официальные ответы».

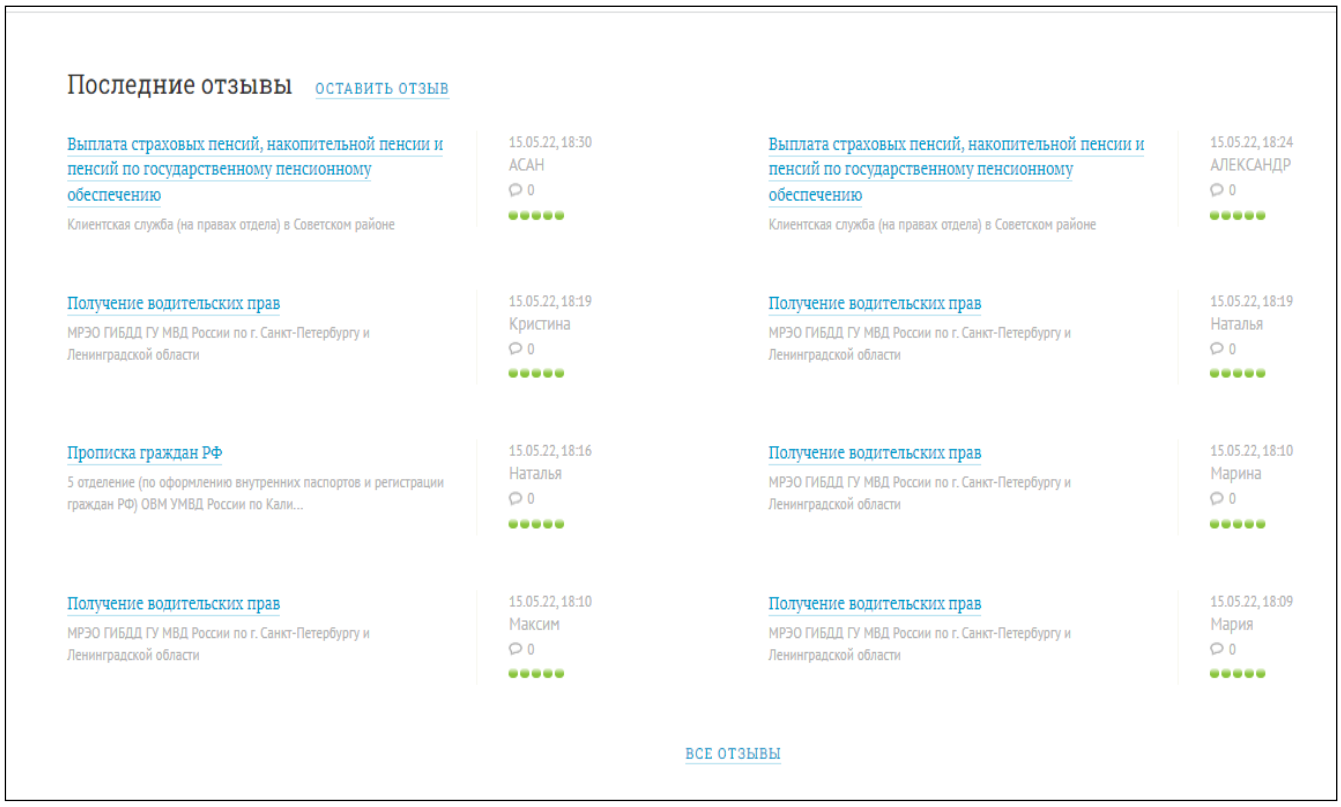


**Рисунок 46 - Раздел «Последние отзывы»**

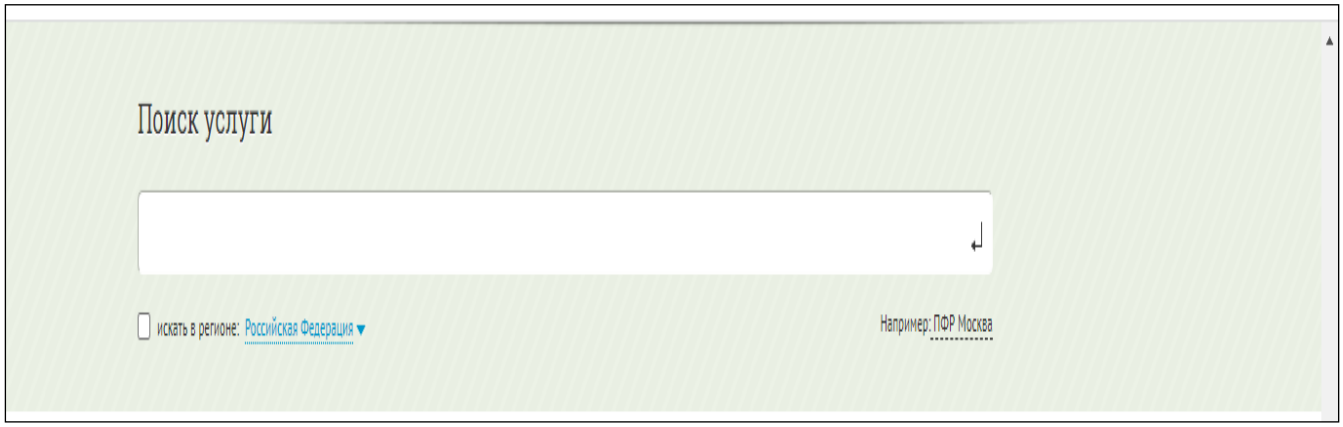


**Рисунок 47- Строка поиска «Поиск услуги»**

**Раздел аналитики.** Аналитика, представленная на сайте «Ваш контроль» в широком доступе, позволяет оценить общий уровень оказанных услуг, узнать количество оценок по источникам и количество услуг по конкретным ФОИВ (рисунок 48).

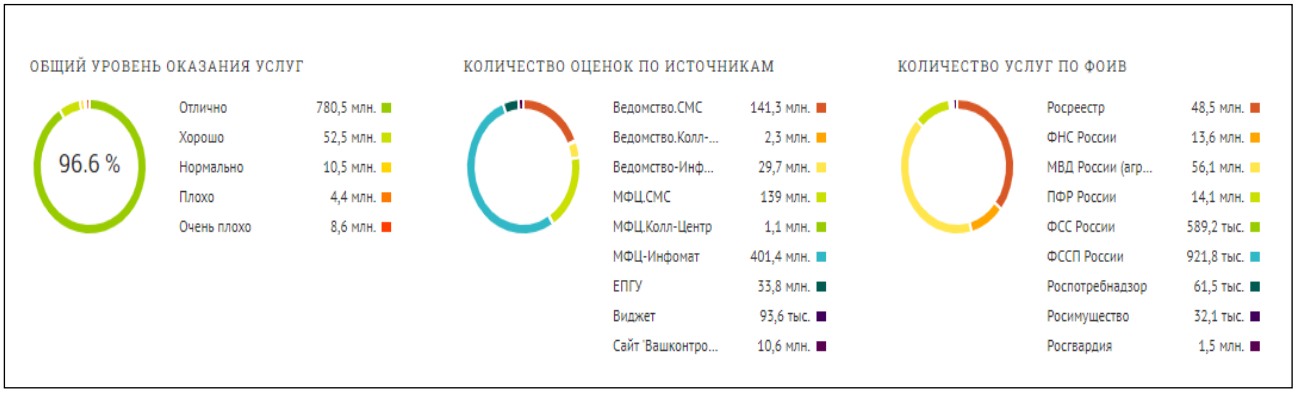


**Рисунок 48- Аналитика по проекту «Ваш контроль»**

Раздел «**Как оставить отзыв о государственной услуге**» является пошаговой инструкцией для новых пользователей при использовании специализированного сайта «Ваш контроль» (рисунок 49).

**Рисунок 49- Раздел «Как оставить отзыв о государственной услуге»**

Раздел «**Разработчикам, операторам и аналитикам**» приводит правила использования веб-сервисов системы для качественного мониторинга деятельности территориальных органов исполнительной власти и МФЦ, описывает алгоритм подачи заявки на регистрацию информационной системы или действия, необходимые для просмотра текущей аналитики (рисунок 50). Раздел включает информацию для разработчиков (рисунок 51), операторов ИС (рисунок 52), аналитиков (рисунок 53), а также имеет кнопку «Перейти на портал ИАС МКГУ».

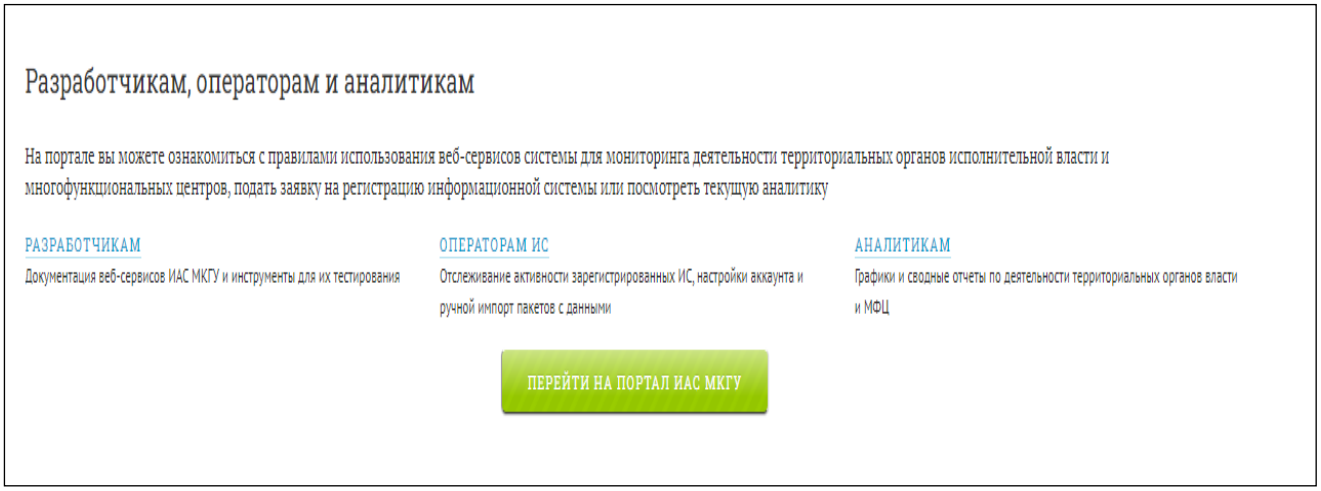


**Рисунок 50-Раздел «Разработчикам, операторам и аналитикам»**

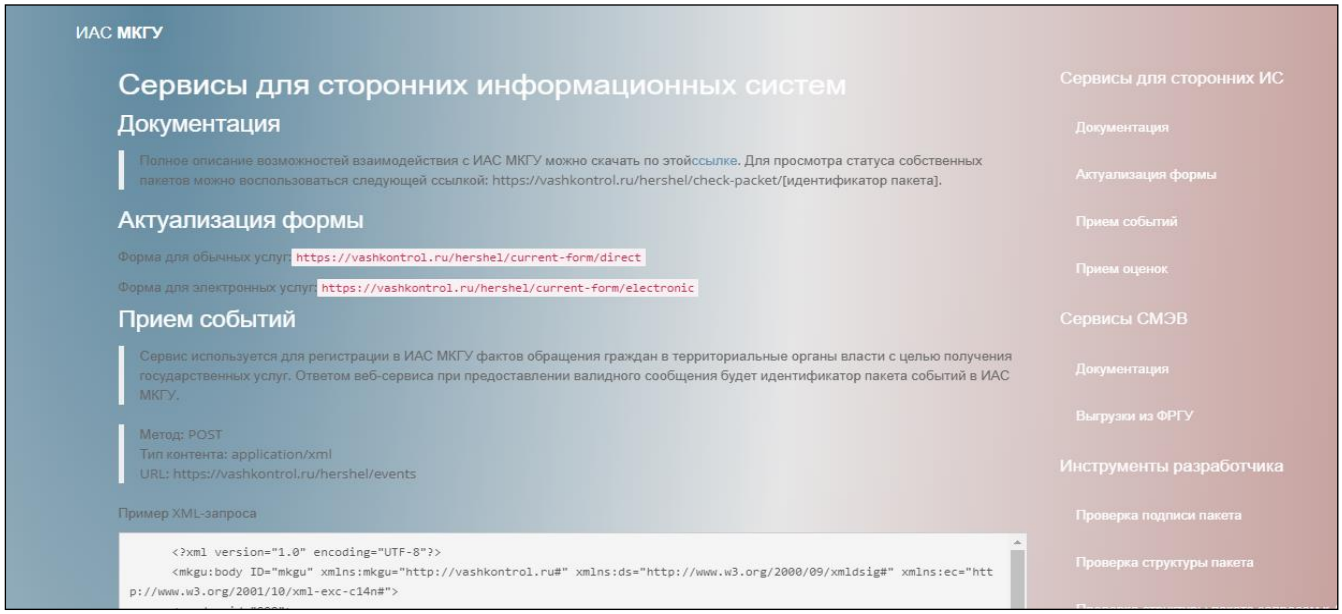


**Рисунок 51- Разработчикам**

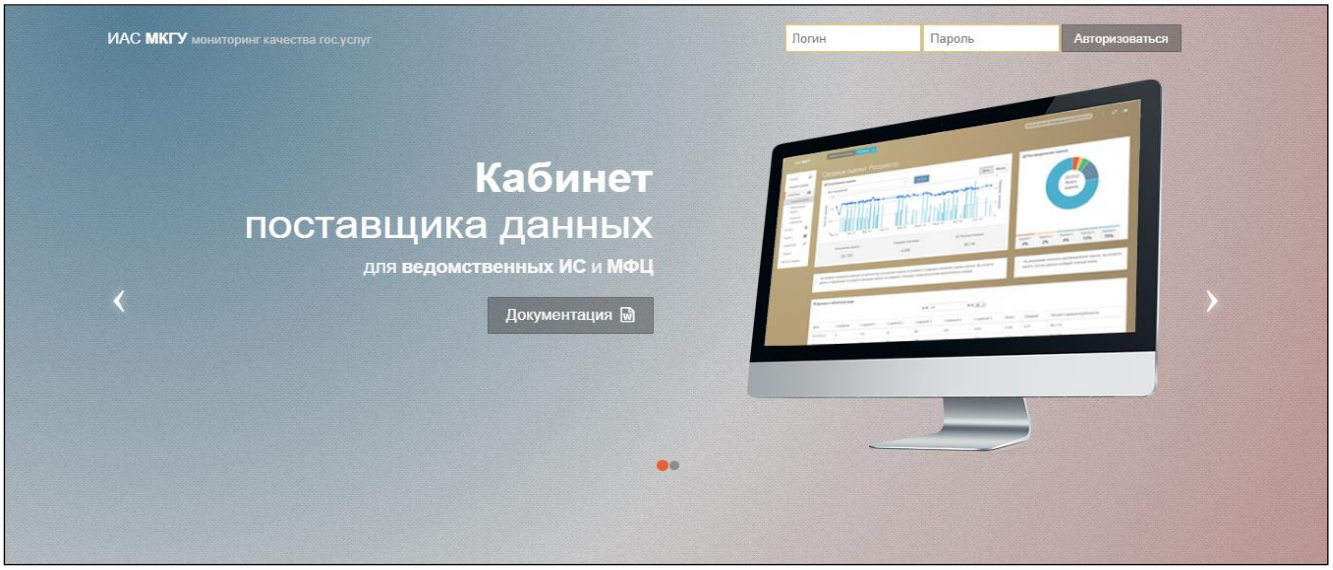


**Рисунок 52- Операторам ИС**

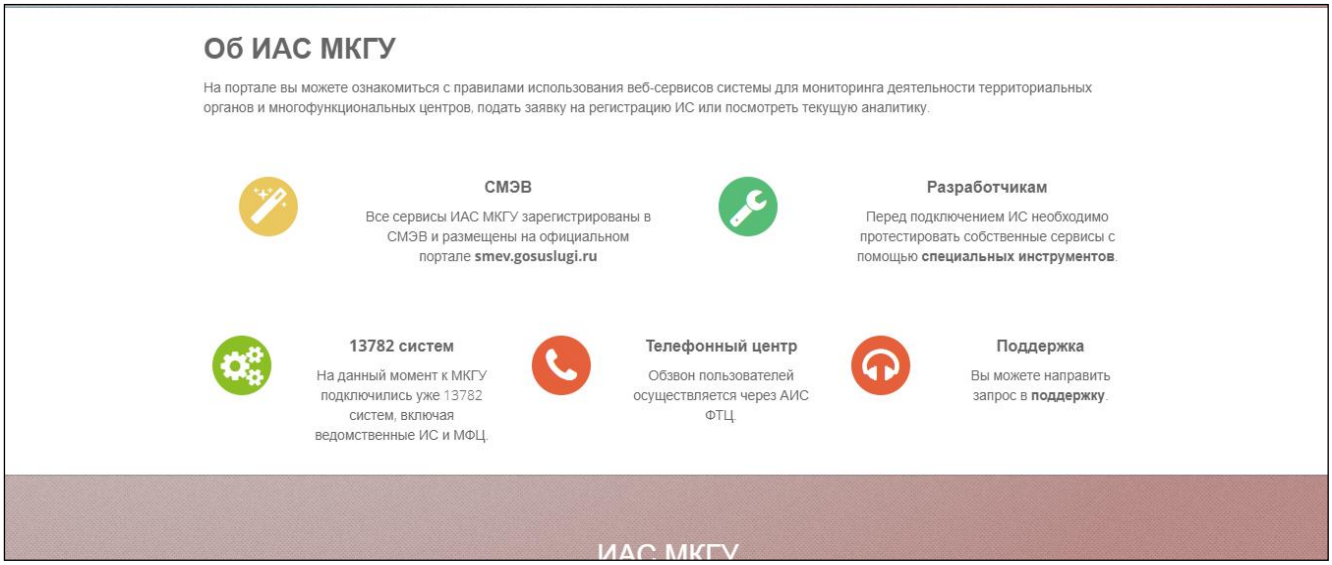


**Рисунок 53- Аналитикам**

В разделе «**Новое на сайте»** содержатся новости, касающиеся проекта «Ваш контроль», сферы оказания услуг, информационных технологий и др. Архив начинается с 2010 года и заканчивается 2020 годом, но фактически новости выкладываются с января 2015 года (рисунок 54).

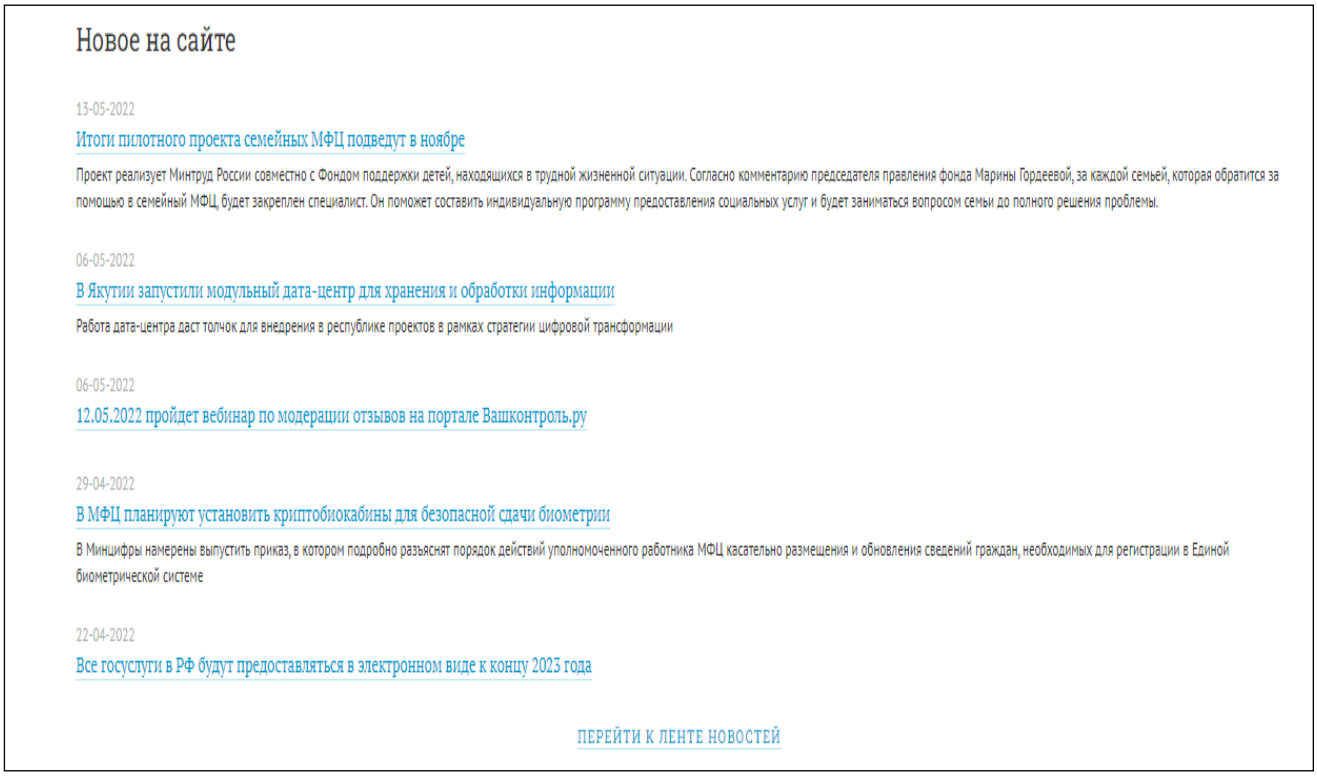


**Рисунок 54- Раздел «Новое на сайте»**

**Футер сайта** содержит название сайта, дату ввода в эксплуатацию и настоящий год, а также названия разделов сайта (рисунок 55).

**Рисунок 55- Футер сайта**

Таким образом, интерфейс специализированного сайта «Ваш контроль», разработанного в рамках проекта «Ваш контроль», его функционал и возможности даёт гражданам достаточно полную информацию о реагировании органов различных уровней власти на свои конкретные запросы, позволяя таким образом находиться двум сторонам официального взаимодействия (электронные обращения) в оперативной и содержательной коммуникации именно с помощью информационно-коммуникационных технологий.

# 3 Мониторинг качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области

Особый интерес в рамках цели и задач диссертационного исследования представляет мониторинг качества работы с обращениями именно в Пензенской области. Он может дать возможность проследить динамику работы с обращениями, поданными в электронном виде, и сформировать фактические тенденции такой работы путем мониторинга отзыва граждан в форме статистических данных применительно к различным органам власти субъекта.

Осуществить мониторинг нам поможет раздел «Рейтинги».

**Раздел «Рейтинги»** специализированного сайта «Ваш контроль» позволяет пользователю установить свои фильтры для получения статистических данных. Раздел предполагает выбор из раскрывающегося списка федерального органа исполнительной власти (рисунок 56) и его территориальных органов (рисунок 57), региона (рисунок 58), а также выбора года (рисунок 59).

**Рисунок 56- Выбор ФОИВ в разделе «Рейтинги»**

ФОИВ включает в себя 10 ведомств:

— Федеральную службу судебных приставов Российской Федерации;

— Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии;

— Федеральную налоговую службу Российской Федерации;

— Фонд социального страхования Российской Федерации;

— Пенсионный фонд Российской Федерации;

— Федеральную службу войск национальной гвардии Российской Федерации;

— Федеральное агентство по управлению государственным имуществом;

— Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГУВМ);

— Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГИБДД);

— Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГИАЦ).

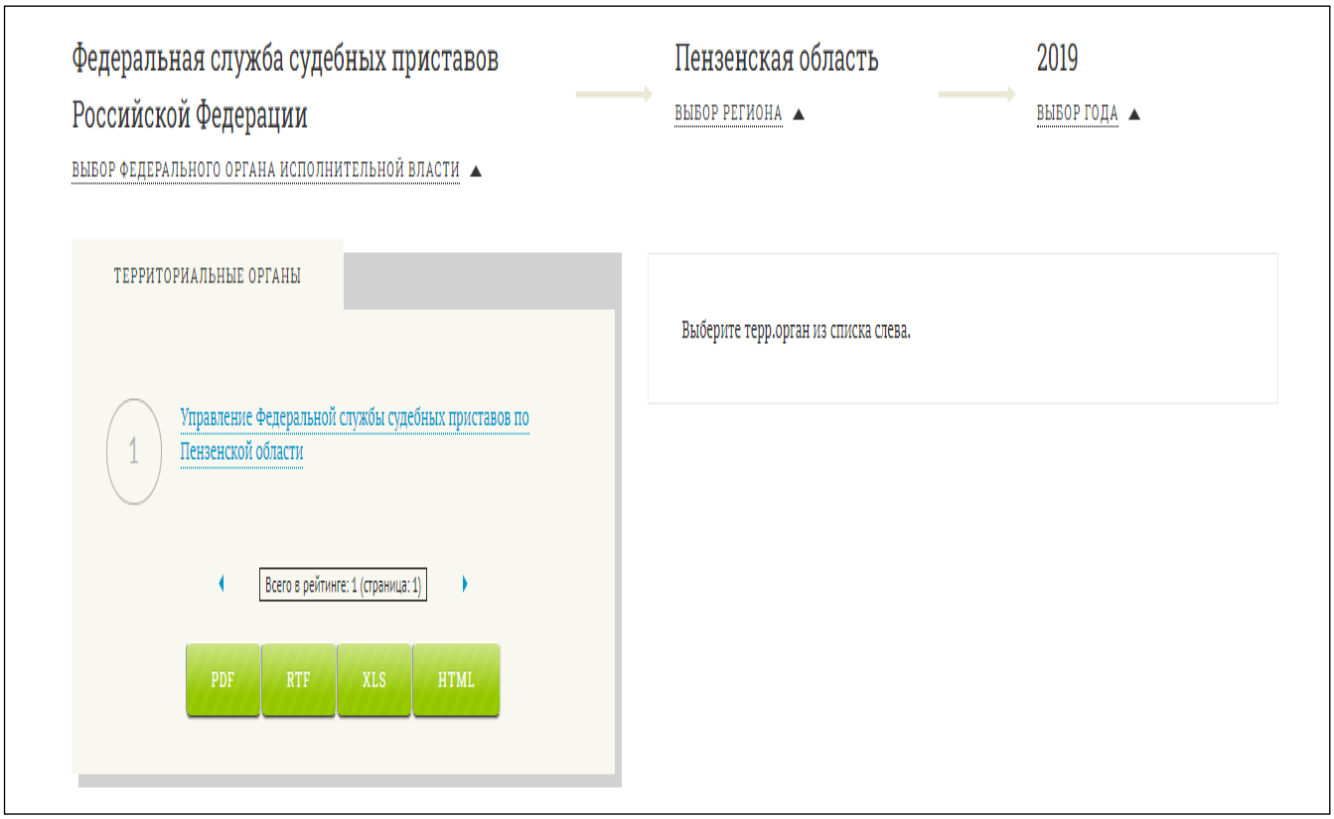


**Рисунок 57- Выбор территориального органа ФОИВ**

В каждое ведомство входят территориальные органы.

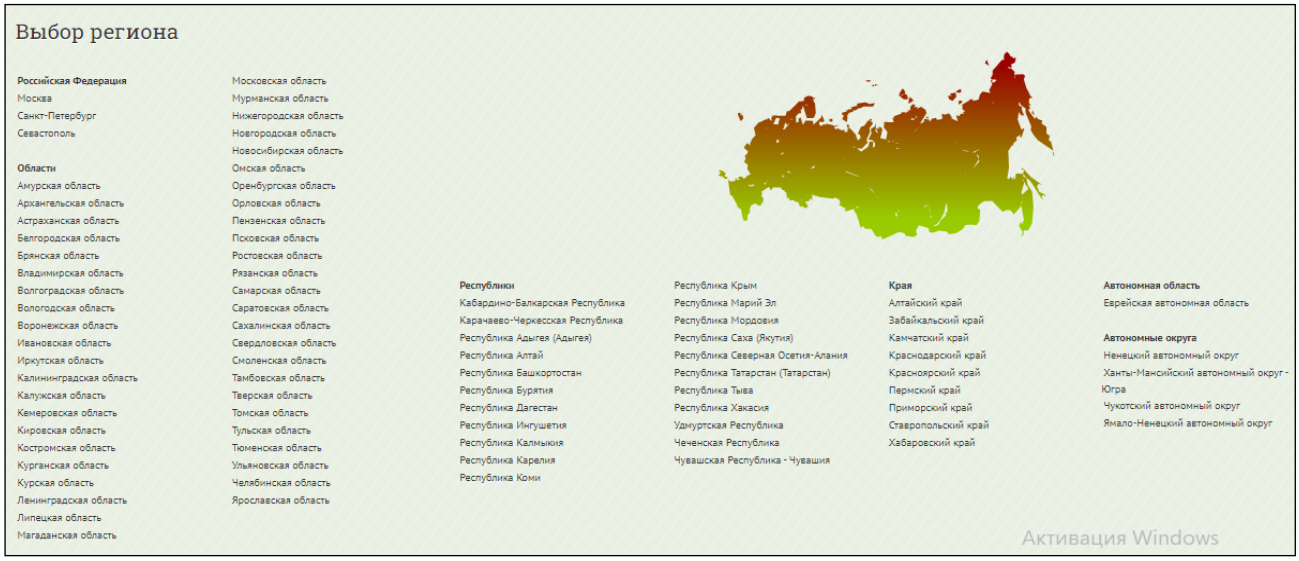


**Рисунок 58- Выбор региона в разделе «Рейтинги»**

Количество регионов, представленных в списке, 85.

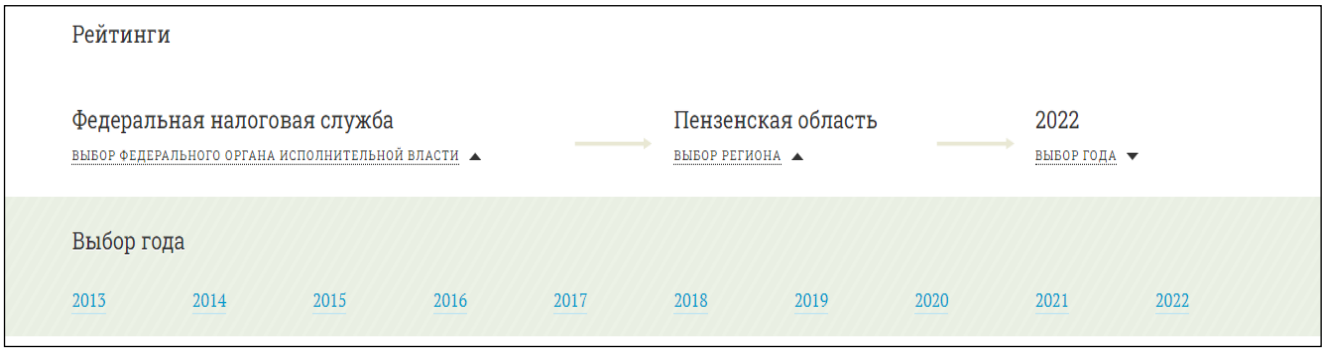


**Рисунок 59- Выбор года**

Временной промежуток просмотра рейтинга начинается с 2013 года и заканчивается 2022 годом.

Информацию о рейтингах сайт предлагает просмотреть или скачать в форматах PDF, RTF, XLS, HTML (рисунок 60).

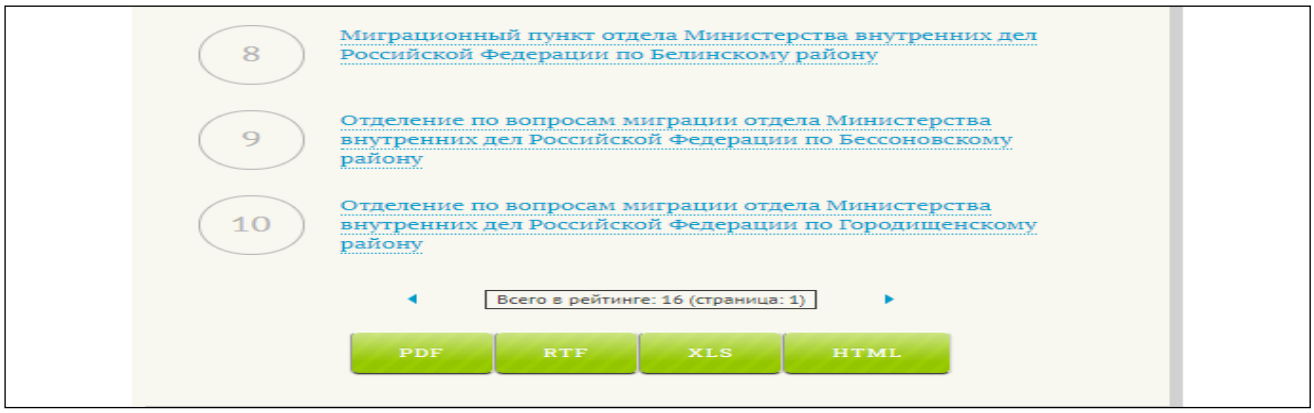


**Рисунок 60- Форматы отчётов по рейтингу**

Объектами анализа качества обращений граждан выберем ФОИВ и их территориальные органы Пензенской области с 2019 по 2021 годы.

**Федеральная служба судебных приставов Российской Федерации** (далее — ФССП России) осуществляет действия в судебной сфере.

Территориальным органом в Пензенской области является *Управление Федеральной службы судебных приставов по Пензенской области.*

Общее количество оценок, согласно данным сайта «Ваш контроль», за 2019 год составило 5301, за 2020 — 3728, а за 2021 — 7241 оценок. Можем предположить, что меньшее количество оценок в 2020 году связано с коронавирусной инфекцией (COVID-19).

Рассмотрим критерии, которые оцениваются, и результаты их оценки.
Так как критерии не меняются, ввёдем для них буквенные обозначения:

— *Качество услуги в целом (оценка получается из SMS сообщения)—«А»;*

— *Время предоставления государственной услуги—«Б»;*

— *Время ожидания в очереди при получении государственной услуги—«В»;*

— *Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги—«Г»;*

— *Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга—«Д»;*

— *Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги—«Е».*

После критериев приводится *Совокупный график количества и среднего значения оценок.*

В 2019 году оценка по критерию «А» составила 4.97, в 2020 и 2021 годах— 5.0, что является высшей оценкой качества.

Критерий «Б» в 2019 году составил 4.97, в 2020- 4.99, а в 2021 —4.95.

Критерий «Время ожидания в очереди при получении государственной услуги» в 2019 году оценивается в 4.96, а в 2020-2021 — в 0.

Вежливость и компетентность сотрудника при его взаимодействии с заявителем при предоставлении государственной услуги в 2019 году составила 4.95, однако, в 2020-2021 гг. —0.

В 2019 году итоговая оценка по критерию «Д» составила 4.96, в 2020 — 0, а в 2021 году удовлетворенность оценена на 4.94.

Критерий «Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги» наивысшую оценку набрал в 2020 году, а именно 4.98, в то время как в 2021 году она составила 4.94, а в 2019 — 4.96.

Рассмотрим данные в совокупном графике количества и среднего значения оценок за 2019 год. Согласно ему срез делается в первом месяце каждого квартала — апреле, июле, октябре и подводятся общие итоги. Таким образом, оценок за 2019 год собрано 5301, среднее значение по критериям —4.96, количество положительных оценок в процентном соотношении — 99.62% (рисунок 61).

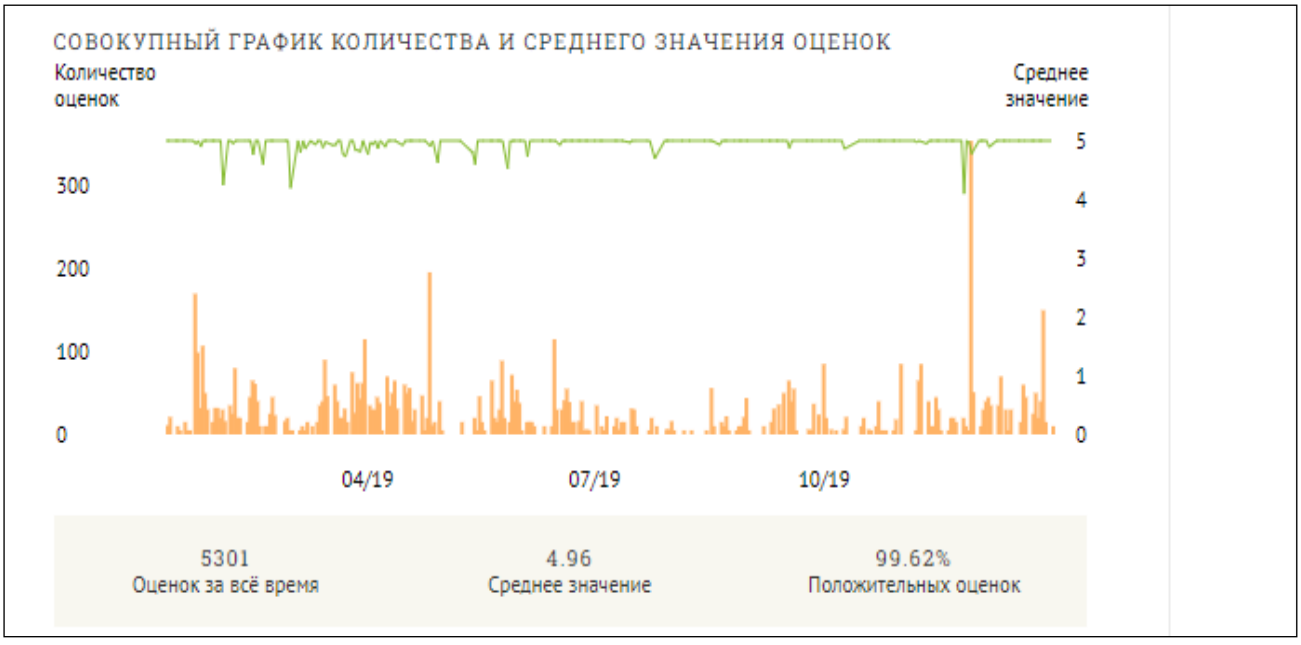


**Рисунок 61- Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2019 год**

В 2020 году данные составляют следующие цифры: оценок за все время собрано 3728, среднее значение составляет 4.99, а положительных оценок 99.97 % (рисунок 62).

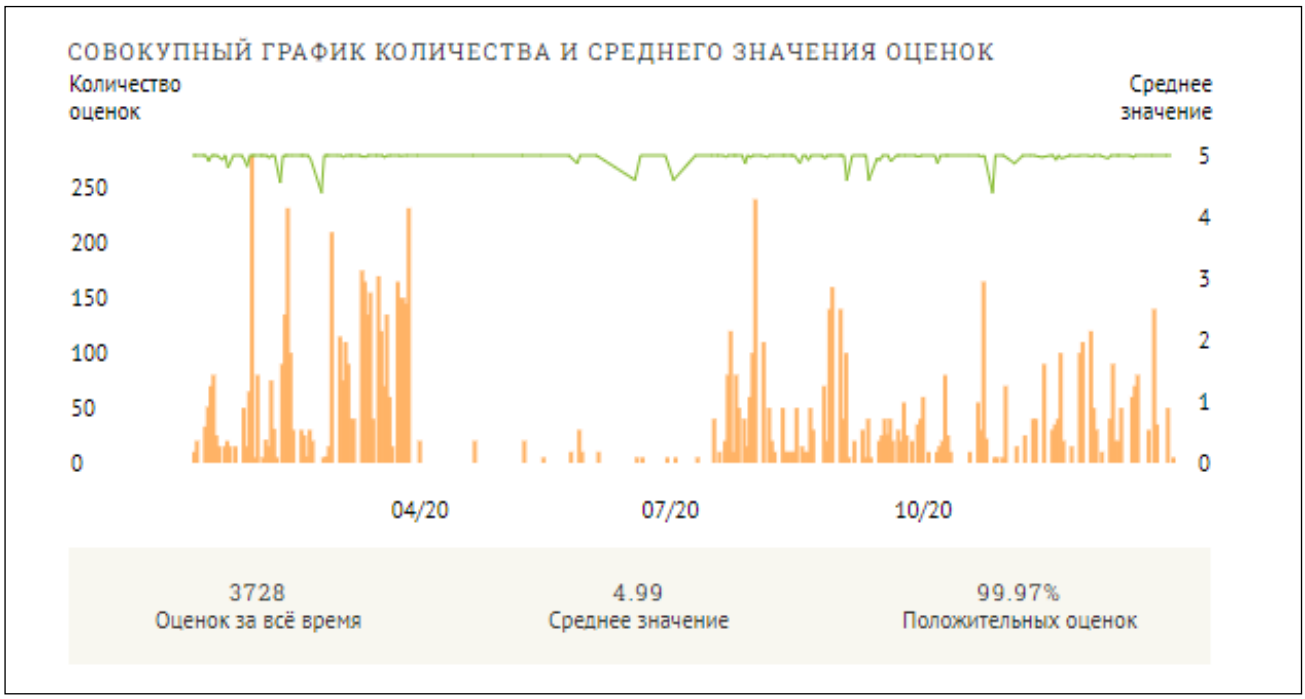


**Рисунок 62- Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2020 год**

Данные за 2021 год представлены в следующих цифрах: оценок за все время обработано 7241, среднее значение составляет 4.94, а положительных оценок представлено 99.72% (рисунок 63).

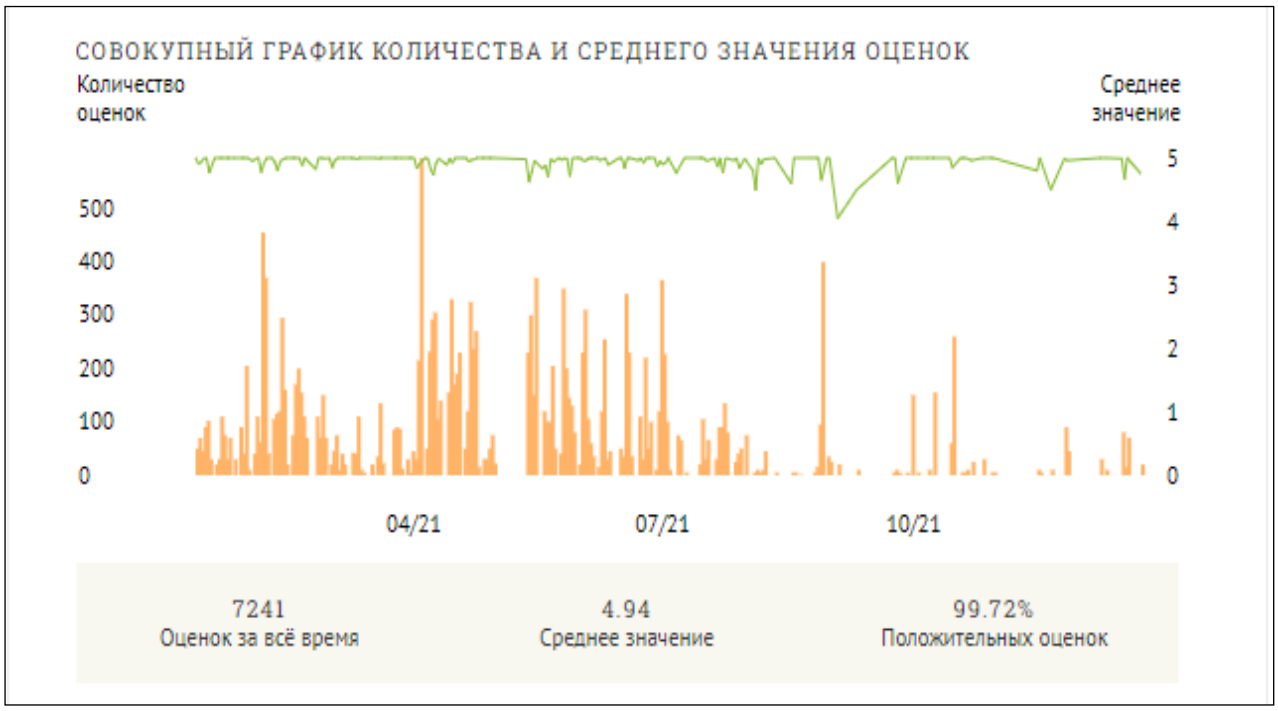


**Рисунок 63 - Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2021 год**

В таблице 1 представлен сводный рейтинг по данным сайта «Ваш контроль».

**Таблица 1- Рейтинг территориальных органов. Федеральная служба судебных приставов**

| Наименование критериев | Наименование территориального органа | | |
|---|---|---|---|
| | Управление Федеральной службы судебных приставов по Пензенской области | | |
| | **2019** | **2020** | **2021** |
| Оценки за всё время | 5301 | 3728 | 7241 |
| Среднее значение | 4.96 | 4.99 | 4.94 |
| Положительные оценки (%) | 99.62 | 99.97 | 99.72 |

**Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии** (**Росреестр**) осуществляет функции связанные с государственной регистрацией прав на недвижимое имущество, кадастровой оценкой и надзором в области геодезии и картографии и др.

В ведомство входят два территориальных органа: Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Пензенской области и филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Пензенской области (далее — филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Пензенской области).

Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра, в рейтинге занимает первое место, по критерию «А» в 2019 году набрало оценку 4.87, а в 2020 — 2021 оценка составила 4.92, то есть, количество оценок увеличилось по сравнению с годом до пандемии.

Рассматривая критерий «Время предоставления государственной услуги» видим, что сводная оценка составляет 4.93, в 2020—4.96, а в 2021 цифра увеличилась на 0,01 и в итоге составила 4.97.

Критерий «В» в данном территориальном органе в 2019 году оценивается в 4.91, в 2020 и 2021 году оценка критерия составляет 0.

В 4.88 оценена гражданами при предоставлении им государственной или муниципальной услуги вежливость и компетентность сотрудников в 2019 году, а в 2020 и 2021 гг. итоговая оценка представляет 0.

Рейтинг по критерию «Д» согласно данным сайта «Ваш контроль» в 2019 году оценивается в 4.91, а в последующих двух годах в 0 баллов, то есть он не был оценен гражданами.

В 2019 году доступность информации о порядке предоставления государственной услуги оценена в 4.93, в 2020 году оценка увеличилась на 0,03, то есть составила в итоге 4.96, в 2021 году согласно специализированному сайту «Ваш контроль» рейтинг по данному критерию составил 4.97, то есть увеличение составило 0,01.

Рассмотрим оценки по критериям второго в рейтинге территориального органа власти — филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Пензенской области.

Итак, в 2019 году оценка по критерию «Качество услуги в целом (оценка получается из SMS сообщения)» составила 4.81, в 2020 году согласно данным сайта произошло увеличение до 4.96, но в 2021 году оценка снизилась до 4.89.

Критерий «Б» согласно данным в 2019 году составил 4.95, в 2020 году зафиксировано увеличение до 4.96, а в следующем году оценка составила 4.98.

Итоговый рейтинг по критерию «В» составил в 2019 году 4.91, в 2020 году он оценен гражданами в 0 баллов, но в 2021 году оценка составила 4.0, то есть прослеживаются заметные изменения.

Заявителями критерий «Г» при предоставлении государственной услуги» в 2019 году оценен в 4.89, в 2020 году —в 0, а в 2021 —в 4.0 баллов.

Комфортность условий в помещении составила в 2019 году 4.92, в 2020 году —0, а в 2021—4.0.

Критерий «Е» оценен на 4.94 в 2019 году, в 2020 году оценка по этому критерию составила 4.95, в 2021 году —4.97.

На основании совокупных графиков количества и среднего значения оценок по двум территориальным органам за период с 2019 по 2021 годы включительно провели анализ данных, и результат представили в таблице 2.

**Таблица 2-Сравнительная таблица количества и средних значений оценок за 2019-2021 гг.**

| **Наименование критериев** | **Наименование территориального органа** | | |
|---|---|---|---|
| | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Пензенской области/ Филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Пензенской области | | |
| | **2019** | **2020** | **2021** |
| Оценки за всё время | 504722/84930 | 676096/128322 | 721574/142352 |
| Среднее значение | 4.92/4.93 | 4.96/4.96 | 4.97/4.97 |
| Положительные оценки (%) | 99.31/99.17 | 99.79/99.72 | 99.76/99.76 |

Анализируя критерий «Оценки за всё время» видим численное увеличение оставленных оценок в каждом территориальном органе с 2019 по 2021 включительно, отметим, что наибольшее количество оценок поступило в филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Пензенской области.

«Среднее значение» рассчитывается от общего количества поступивших оценок. Из таблицы 1 видим, что в 2019 году значения по критерию отличаются на 0,01 в пользу Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Пензенской области, среднее значение которого составляет 4.97. В 2020 и 2021 гг. значения по двум территориальным органам равны.

Значения по третьему критерию (таблица 2) первого территориального органа в 2019 и 2020 гг. незначительно превышают показатели второго органа, в 2021 году показатели равны.

**Федеральная налоговая служба** осуществляет функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах и всего, что касается данной сферы.

В состав ведомства Пензенской области входят 12 территориальных органов. Рассмотрим данные по каждому органу за период с 2019 по 2021 гг. включительно.

*Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области* (далее— УФНС РФ по Пензенской области) занимает первое место в ведомстве согласно рейтингу специализированного сайта «Ваш контроль».

По критерию «А» итоговая оценка, согласно данным с сайта «Ваш контроль», в 2019 году составила 4.89, в 2020 году —4.93, а в 2021 году — 4.97, то есть прослеживаются значительные улучшения в оказании услуг.

«Время предоставления государственной услуги» (критерий «Б») в 2019 году гражданами оценена на 4.96, в 2020 году удовлетворённость выросла на 0,01 и составила 4.97, в 2021 году по отношению к 2020 году тоже произошёл прирост качества на 0,01 и составил в итоге 4.98. Отметим, что с каждым рассматриваемым годом время предоставления государственной услуги больше удовлетворяет граждан.

Удовлетворенность гражданами оказанием услуг по критерию «В» в 2019 году представлена в оценке 4.94, в 2019 году эта оценка оставила 4.0, а в 2021 году достигала максимального значения и составила 5.0. Таким образом, наименьшая удовлетворённость временем ожидания при предоставлении государственной услуги отмечена в 2020 году.

В 2019 году вежливость и компетентность сотрудников территориальных органов при взаимодействии с заявителями (критерий «Г») гражданами оценена на 4.93, в 2020 году на 4.0, а в 2021 году на 5.0, что является высшей оценкой.

Оценка по критерию «Д» в 2019 году составила 4.93, в 2020 —4.0, а в 2021 году достигла максимального значения и составила 5.0.

Сводная оценка по критерию «Е» в 2019 и 2020 гг. составила 4.96, в 2021 году прослеживается её увеличение на 0,01 и составила 4.97.

Второе место в рейтинге занимает *Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области* (далее —Межрайонная ИНФС России №2 по Пензенской области).

В 2019 и 2021 годах согласно данным сайта «Ваш контроль» оценка по критерию «А» составила 4.98, а в 2020 году оценка качества услуги в целом набрала максимальное значение и составила 5.0.

Время предоставления государственной услуги (критерий «Б») в 2019 и 2020 гг. оценено гражданами на 4.99, а в 2021 году оценка составила 4.98.

Удовлетворённость гражданами временем ожидания в очереди при получении государственной услуги (критерий «В») оценена в 2019 году на 4.99, в 2020 году оценка достигла максимального значения и составила 5.0, но в 2021 году прослеживается уменьшение значения по сравнению с 2019 годом и итоговая оценка составила 4.98, т.е. происходит увеличение времени ожидания и ухудшение качества предоставления услуги.

Сводные оценки по критерию «Г» выглядят следующим образом: максимальная оценка гражданами выставленная в 2020 и 2021 гг. составляет 5.0, в 2019 году такой критерий оценен на 4.99.

Оценка по критерию «Д» в 2019-2021 гг. составила 4.99.

Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги оценивалось гражданами в 2019 и 2021 гг. на 4.99, а в 2020 на высшую оценку 5.0.

Третье место в рейтинге занимает *Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области* (далее — Межрайонная ИФНС России № 1 по Пензенской области).

В 2019- 2021 гг. включительно заявителями качество услуги по критерию «А» оценено на высшую оценку 5.0.

Итоговая оценка времени, за которое предоставляется государственная услуга (критерий «Б»), за 2019 год имеет значение 4.92, а в 2020 и 2021 гг. —высшее значение 5.0.

Рассматривая данные по критерию «В», отметим, что за анализируемый период минимальная оценка гражданами по критерию сформирована в 2019 году и составила 4.85, а максимальная удовлетворенность достигнута в 2020 и 2021 гг., что показывает оценка 5.0.

Максимальная удовлетворенность гражданами по критерию «Г», который оценивает вежливость и компетентность сотрудника при предоставлении государственной услуги, отмечена в 2020 и 2021 гг. — оценка 5.0, минимальная удовлетворенность за три года достигнута в 2019 году, где показатель составил 4.85.

Итоговая оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставляется государственная услуга, в 2019 году составила 4.86, а в 2020 и 2021 гг. 5.0.

Итоговая оценка по критерию «Е» в 2019 году составила 4.94, в последующих двух годах —5.0.

Проанализируем качество предоставления государственных услуг в территориальном органе *Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области* (далее — Межрайонная ИНФС России №4 по Пензенской области), который занимает четвертое место в рейтинге согласно данным сайта «Ваш контроль».

В 2021 году удовлетворенность гражданами временем ожидания в очереди при оказании государственной услуги составила 4.99, остальные оценки по критериям в период с 2019 по 2021 гг. включительно являются 5.0.

Пятое место в рейтинге занимает *Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Пензенской области* (далее — Межрайонная ИНФС России №3 по Пензенской области).

В 2019 и 2020 гг. все критерии набрали оценку 4.99, а в 2021 году — максимальную оценку 5.0, то есть качество предоставления государственных услуг к 2021 г. улучшилось и достигло максимального значения.

На шестом месте в рейтинге по ведомству находится *Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №5 по Пензенской области* (далее — Межрайонная ИНФС России №5 по Пензенской области).

Согласно данным специализированного сайта «Ваш контроль» оценка 5.0, которая означает максимальную удовлетворенность граждан оказанием им государственных услуг, по восьми критериям выставлена в 2020 и 2021 гг. В 2019 году оценки по критериям выглядят следующим образом: «Качество услуги в целом (оценка получается из SMS сообщения)» и «Время предоставления государственной услуги» оценены гражданами на 4.95, а остальные — «В»-«Е» на 4.96.

*Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №6 по Пензенской области* (далее — Межрайонная ИНФС России №6 по Пензенской области) в рейтинге территориальных органов ведомства заняла седьмое место.

2019-2020 гг. сформировал оценку по критерию «А» в 4.99, а 2021 —4.98.

В 2019 и 2021 оценка по критерию «Б» имеет одно значение —4.98. В 2020 году этот же критерий составил 4.99.

Итоговая оценка по критерию «Время ожидания в очереди при получении государственной услуги» составила 4.99, в 2021 году этот критерий оценен на 4.98.

Оценка заявителями вежливости и компетентности сотрудников при взаимодействии с ними в рамках предоставления первым государственных или муниципальных услуг в 2019-2020 гг. имеет равное значение 4.99, в 2021 году —4.98.

В 2019 году итоговая оценка по критерию «Д» составила 4.99, в 2020 и 2021 гг. — 4.98.

Критерий «Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги» набрал наивысшую оценку в анализируемом периоде в 2020 году и составил 4.98, в то время как в 2021 году она составила 4.98, а в 2019 — 4.97.

На восьмом месте в рейтинге представлена *Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г. Пензу* (далее — Инспекция ФНС по Железнодорожному району г. Пензы).

В 2019 году оценка по критериям «А» —«Г» составила 5.0, а «Д» и «Е» —4.99. В 2020 и 2021 гг. оценки по критериям составили 5.0.

Девятое место в рейтинге занимает Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г. Пензы (далее — Инспекция ФНС России по Октябрьскому району).

По итогу 2019 года качество услуги в целом в 2019 году оценено на 4.96, в 2020 году —4.97, а в 2021 году на 5.0, что является наивысшим показателем

удовлетворенности при получении государственных услуг заявителями. Критерии «Б»-«Е» в период с 2019 по 2021 гг. включительно имеют оценку 5.0.

Десятую строчку занимает *Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Пензы* (далее — ИФНС по Ленинскому району г. Пензы).

В период с 2019 по 2021 гг. включительно по всем критериям стоит оценка 5.0.

Одиннадцатое место согласно данным сайта «Ваш контроль» в рейтинге занимает *Инспекция Федеральной налоговой службы по Первомайскому району г. Пензы* (далее — Инспекция ФНС по Первомайскому району г. Пензы).

В 2019 году оценка критерия «А» гражданами составила 4.96, в 2020 году произошло увеличение на 0,03 и значение составило 4.99, в 2021 году удовлетворенность услугой гражданами составила 5.0.

По критерию «Б» в 2019 году выставлена оценка 4.98, в 2020 и 2021 годах —5.0.

По критерию «В» в 2019 году оценка составила 4.98, в 2020 году—4.99, в 2021 году—5.0.

Удовлетворенность гражданами оказанием услуг по критерию «Г» в 2019 и 2020 годах представлена в оценке 4.99, а в 2021 году достигала максимального значения и составила 5.0.

Оценка по критерию «Д» в 2019 году составила 4.97, в 2020 —4.99, а в 2021 —4.98.

Сводная оценка по критерию «Е» в 2019 году по данным сайта «Ваш контроль» составила 4.98, а в 2020 и 2021 гг. —4.99.

На двенадцатом месте рейтинга стоит *Инспекция Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области* (далее— ИФНС по г. Заречному Пензенской области).

В 2019 году оценка по критериям составила 4.95, в 2020 и 2021 гг. —5.0, то есть максимальное значение.

Рейтинг территориальных органов по ведомству Федеральная налоговая служба за 2019 год представлен на рисунке 64, за 2020 год на рисунке 65, за 2021 год на рисунке 66.

В 2019 году четыре территориальных органа ведомства достигли максимального значения 100% по критерию «Показатель удовлетворённости»: Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 6 по Пензенской области, Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области, Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г. Пензы, Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области.

В 5.0 баллов в 2019 году по критерию «Среднее значение» оценены работы пяти территориальных органов: Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Пензы, Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г. Пензы, Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г. Пензы, Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области, наименьшее значение в 4.91 имеет Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области.

Наибольшее количество оценок в рассматриваемом рейтинге имеет Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г. Пензы — 55803, а наименьшее у Инспекции Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области—616.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области | 99.96% | 4.99 | 2464 |
| 2 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 6 по Пензенской области | 100.0% | 4.98 | 1327 |
| 3 | Инспекция Федеральной налоговой службы по г.Заречному Пензенской области | 99.03% | 4.95 | 616 |
| 4 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Пензенской области | 99.6% | 4.99 | 1508 |
| 5 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г.Пензы | 99.99% | 5.0 | 10437 |
| 6 | Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области | 99.37% | 4.95 | 15146 |
| 7 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Первомайскому району г.Пензы | 99.73% | 4.98 | 7278 |
| 8 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области | 100.0% | 4.91 | 768 |
| 9 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г.Пензы | 100.0% | 5.0 | 8075 |
| 10 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №5 по Пензенской области | 99.21% | 4.96 | 1017 |
| 11 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г.Пензы | 99.96% | 5.0 | 55803 |
| 12 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 975 |

**Рисунок 64- Рейтинг территориальных органов по ведомству Федеральная налоговая служба за 2019 год**

В 2020 году девять из двенадцати представленных территориальных органов достигли максимального значения 100% по критерию «Показатель удовлетворённости», а именно:

— Межрайонные инспекции Федеральной налоговой службы №1, №2, №3, №4, №5, №6 по Пензенской области;

— Инспекция Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области;

— Инспекции Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Пензы, по Железнодорожному району г. Пензы.

Наименьшее значение относительно рейтинговой таблицы заняло Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области с 99.77%.

В этом же году восемь территориальных органов из двенадцати достигли максимального значения 5.0 в критерии «Среднее значение»: Межрайонные инспекции Федеральной налоговой службы №1, №2,№4, №5 по Пензенской области, Инспекция Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области, Инспекции Федеральной налоговой службы по Ленинскому, Железнодорожному и Октябрьскому районам г. Пензы, а наименьшее значение у Управления Федеральной налоговой службы по Пензенской области—4.97.

Рассматривая значение по критерию «Количество оценок» видим, что за период 2020 года наибольшее количество получило Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области — 37790, а наименьшее Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №5 по Пензенской области—169.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 672 |
| 2 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 6 по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 707 |
| 3 | Инспекция Федеральной налоговой службы по г.Заречному Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 560 |
| 4 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 1013 |
| 5 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г.Пензы | 100.0% | 5.0 | 5524 |
| 6 | Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области | 99.77% | 4.97 | 37790 |
| 7 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Первомайскому району г.Пензы | 99.87% | 4.99 | 4744 |
| 8 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 711 |
| 9 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г.Пензы | 100.0% | 5.0 | 16324 |
| 10 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №5 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 169 |
| 11 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г.Пензы | 99.98% | 5.0 | 29716 |
| 12 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 231 |

**Рисунок 65- Рейтинг территориальных органов по ведомству Федеральная налоговая служба за 2020 год**

В 2021 году удовлетворённость предоставлением государственных или муниципальных услуг в шести структурных подразделениях ведомства достигли значения 100%: Инспекция Федеральной налоговой службы по г.Заречному Пензенской области, Межрайонные инспекции Федеральной налоговой службы №1, №3, №4, №5 по Пензенской области, Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Пензы, наименьшее значение имеет Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области— 99.29%.

Инспекция Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области, Межрайонные инспекции Федеральной налоговой службы №1, №3, №4, №5 по Пензенской области, Инспекции Федеральной налоговой службы по Ленинскому, Железнодорожному и Октябрьскому районам г. Пензы, то есть восемь территориальных органов из двенадцати, имеют среднее значение 5.0, Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области имеет наименьшее значение 4.97.

Максимальное количество оценок в 2021 году получило УФНС по Пензенской области — 43612, а наименьшее Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Пензенской области—96.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области | 99.29% | 4.98 | 1691 |
| 2 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 6 по Пензенской области | 99.74% | 4.98 | 2313 |
| 3 | Инспекция Федеральной налоговой службы по г.Заречному Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 345 |
| 4 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 96 |
| 5 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г.Пензы | 100.0% | 5.0 | 5198 |
| 6 | Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области | 99.87% | 4.97 | 43612 |
| 7 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Первомайскому району г.Пензы | 99.98% | 4.99 | 4667 |
| 8 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 814 |
| 9 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г.Пензы | 99.99% | 5.0 | 13731 |
| 10 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №5 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 289 |
| 11 | Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г.Пензы | 99.99% | 5.0 | 21693 |
| 12 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №4 по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 731 |

**Рисунок 66- Рейтинг территориальных органов по ведомству Федеральная налоговая служба за 2021 год**

В таблице 3 представлен сравнительный анализ по данным рассмотренных выше территориальных органов.

**Таблица 3- Сравнительный анализ данных территориальных органов за 2019-2021 гг.**

| **Наименование критериев** | **Наименование территориального органа** | | |
|---|---|---|---|
| | Управление Федеральной налоговой службы по Пензенской области/Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Пензенской области/№1/№4/№3/№5/№6/Инспекция Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г. Пензы/Октябрьскому району г. Пензы/Ленинскому району г. Пензы/ Первомайскому району г. Пензы/Инспекция Федеральной налоговой службы по г. Заречному Пензенской области | | |
| | **2019** | **2020** | **2021** |
| Оценки за всё время | 2464/<br>1327/<br>616/<br>1508/<br>10437/<br>15146/<br>7278/<br>768/<br>8075/<br>1017/<br>55803/<br>975 | 672/<br>707/<br>560/<br>1013/<br>5524/<br>37790/<br>4744/<br>711/<br>16324/<br>169/<br>29716/<br>231 | 1691/<br>2313/<br>345/<br>96/<br>5198/<br>43612/<br>4667/<br>814/<br>13731/<br>289/<br>21693/<br>731 |
| Среднее значение | 4.99/<br>4.98/<br>4.95/<br>4.99/<br>5.0/<br>4.95/<br>4.98/<br>4.91/<br>5.0/<br>4.96/<br>5.0/<br>5.0 | 5.0/<br>4.99/<br>5.0/<br>4.99/<br>5.0/<br>4.97/<br>4.99/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0 | 4.98/<br>4.98/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0/<br>4.97/<br>4.99/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0/<br>5.0 |
| Положительные оценки (%) | 99.96/<br>100.0/<br>99.03/<br>99.6/<br>99.99/<br>99.37/<br>99.73/<br>100.0/<br>100.0/<br>99.21/<br>99.96/<br>100.0 | 100.0<br>100.0<br>100.0<br>100.0<br>100.0<br>99.77<br>99.87<br>100.0<br>100.0<br>100.0<br>99.98<br>100.0 | 99.29/<br>99.74/<br>100.0/<br>100.0/<br>100.0/<br>99.87/<br>99.98/<br>100.0/<br>99.99/<br>100.0/<br>99.99/<br>100.0 |

**Фонд социального страхования Российской Федерации.** Сфера деятельности фонда —социальное страхование.

В Пензенской области уполномочен его правами *Государственное учреждение- Пензенское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации* (далее — ГУ- Пензенское РО ФСС РФ).

В 2019-2021 гг. оценка граждан качества оказанных услуг имеет максимальное значение—5.0.

Заявителями в 2019 году время предоставления государственной услуги в территориальном органе оценено на 4.95, а в 2020 и 2021 гг. на 4.97., то есть прослеживается улучшение в работе органа.

Наименьшая оценка по критерию «В» указана в 2019 году —4.92, максимальная в 2020-2021 гг. —5.0.

В 4.92 оценена заявителями вежливость и компетентность сотрудников территориального органа в 2019 году, а в 2020 и 2021 гг. на 5.0.

Значение критерия «Д» по данным сайта «Ваш контроль» за период с 2019-2021 гг. включительно составило 5.0.

В 2019 и 2020 гг. доступность информации о порядке предоставления государственной услуги оценена в 4.98, а в 2021году оценка уменьшилась на 0,03 и составила 4.95.

Рассмотрим данные в совокупном графике количества и среднего значения оценок за 2019 год. Напомним, что срез делается в первом месяце каждого квартала, итоги которого представляются на сайте в конце года. Таким образом, оценок за 2019 год собрано 491, среднее значение по критериям —4.96, количество положительных оценок в процентном соотношении — 99.80% (рисунок 67).

**Рисунок 67- Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2019 год**

В 2020 году данные составляют следующие цифры: оценок за все время собрано 1708, среднее значение составляет 4.97, а положительных оценок 100.0% (рисунок 68).

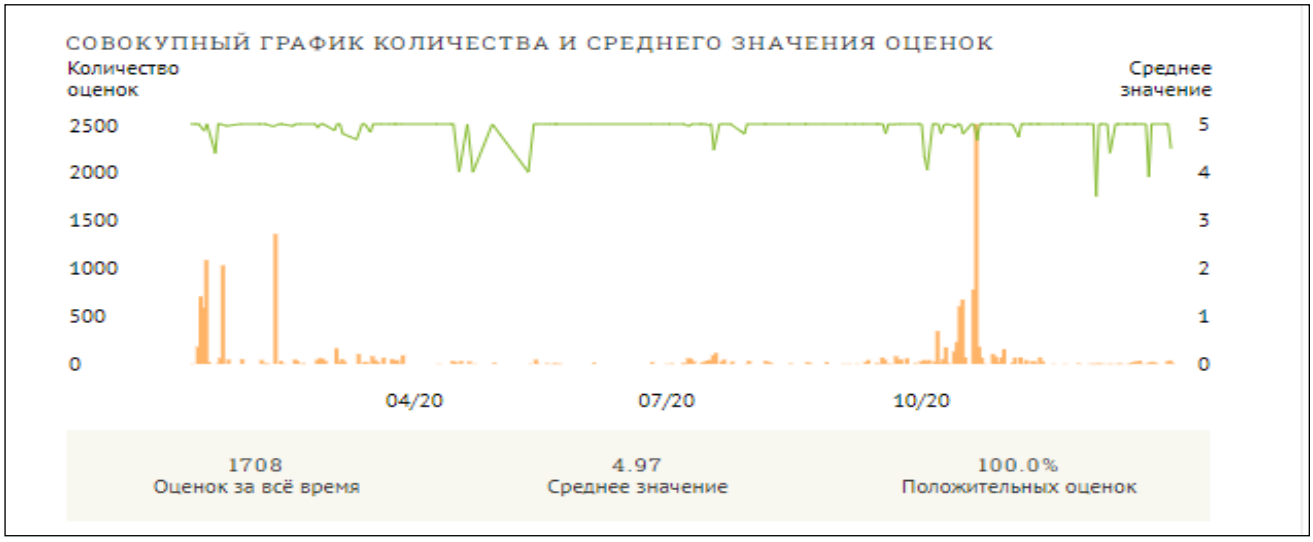


**Рисунок 68-Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2020 год**

Данные за 2021 год представлены в следующих цифрах: оценок за все время обработано 2636, среднее значение составляет 4.96, а положительных оценок представлено 99.72% (рисунок 69).

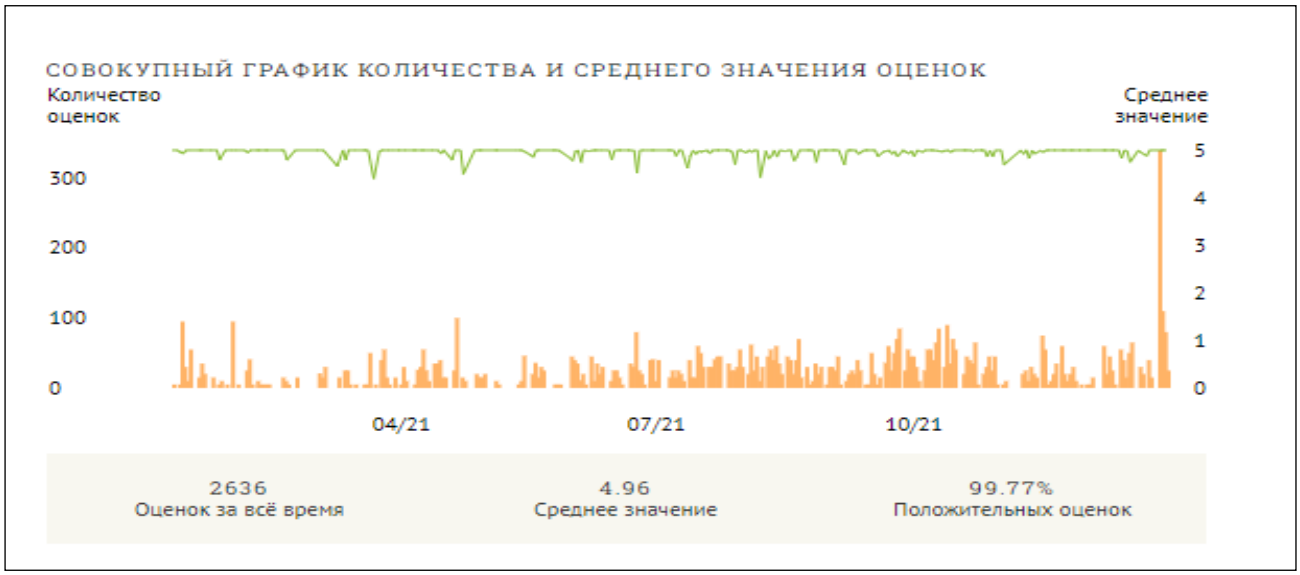


**Рисунок 69- Совокупный график количества и среднего значения оценок за 2021 год**

Сравнительный анализ выше рассмотренных данных территориальных органов за рассматриваемый период представлен в таблице 4.

**Таблица 4- Сравнительный анализ данных территориальных органов за 2019-2021 гг.**

| Наименование критериев | Наименование территориального органа | | |
|---|---|---|---|
| | ГУ- Пензенское РО ФСС РФ | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Оценки за всё время | 491 | 1708 | 2636 |
| Среднее значение | 4.96 | 4.97 | 4.96 |
| Положительные оценки (%) | 99.8 | 100.0 | 99.77 |

Рассмотрим статистические данные по следующим территориальным органам федеральной исполнительной власти по отчётам, опубликованным на сайте «Ваш контроль».

**Пенсионный фонд Российской Федерации** - государственное учреждение, занимающееся обязательным социальным обеспечением. В состав ведомства в Пензенской области входят 30 территориальных органов:

1. Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области;

2. Клиентские службы (на правах отдела) в городах Пенза, Кузнецк, Каменка, Нижний Ломов, Сердобск, Городище, Заречный и районах: Бессоновском, Мокшанском, Пензенском, Лопатинском, Камешкирском, Неверкинском, Бековском, Малосердобинском, Колышлейском, Башмаковском, Белинском, Тамалинском, Спасском, Вадинском, Земетчинском, Наровчатском, Пачелмском, Лунинском, Никольском, Сосновоборском, Иссинском, Шемышейском — Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области.

Из тридцати перечисленных выше территориальных подразделений ведомства в Пензенской области в отчёт по рейтингу вошли только одиннадцать. Сам рейтинг формируется в первую очередь исходя из количества поступивших оценок. Рассмотрим отчёт за 2019 год (рисунок 70).

Стопроцентный показатель удовлетворенности предоставлением услуг в 2019 году зафиксирован в Мокшанском районе, при этом среднее значение

составляет 4.99, а количество оценок - 2547, минимальный—99.21% в г. Сердобске, показатель среднего значения равен 4.72, а количество поступивших оценок насчитывает 6168.

Максимальное количество оценок (45325) поступило в Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области, минимальное (2547) - в территориальный орган Мокшанского района.

Три отделения клиентской службы (на правах отдела) в Бессоновском, Мокшанском районах и в г. Заречный по критерию «Среднее значение» набрали 4.99., наименьшая оценка по критерию 4.72 принадлежит г. Сердобску.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.46% | 4.94 | 45325 |
| 2 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Пензе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.54% | 4.94 | 26845 |
| 3 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Кузнецке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.64% | 4.96 | 21109 |
| 4 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Каменке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.82% | 4.95 | 17060 |
| 5 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Нижнем Ломове - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.9% | 4.92 | 22680 |
| 6 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Сердобске - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.21% | 4.72 | 6168 |
| 7 | Клиентская служба (на правах отдела) в Бессоновском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.88% | 4.99 | 8992 |
| 8 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Городище - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.75% | 4.97 | 15127 |
| 9 | Клиентская служба (на правах отдела) в Мокшанском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 2547 |
| 10 | Клиентская служба (на правах отдела) в Пензенском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.53% | 4.9 | 12235 |
| 11 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Заречном - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.86% | 4.99 | 7051 |

Активация Windows

**Рисунок 70- Рейтинги территориальных органов за 2019 год**

В 2020 году (рисунок 71) показатель максимальной удовлетворённости достиг наибольшего значения в территориальном органе г. Нижний Ломов, где составил 99.95 %, наименьший показатель зафиксирован в Мокшанском районе—99.07%.

Первое место по среднему значению разделили три территориальных органа: г. Каменки, г. Заречный и Бессоновского района, последнее со значением 4.79 —отделение Мокшанского района.

Наибольшее количество оценок, а именно 93890, получило отделение в г. Пензе, наименьшее количество – 1692 - в Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.41% | 4.92 | 1692 |
| 2 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Пензе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.88% | 4.97 | 93890 |
| 3 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Кузнецке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.85% | 4.97 | 36459 |
| 4 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Каменке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.87% | 4.99 | 11443 |
| 5 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Нижнем Ломове - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.95% | 4.97 | 25702 |
| 6 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Сердобске - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.38% | 4.91 | 30209 |
| 7 | Клиентская служба (на правах отдела) в Бессоновском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.87% | 4.99 | 13555 |
| 8 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Городище - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.69% | 4.97 | 4590 |
| 9 | Клиентская служба (на правах отдела) в Мокшанском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.07% | 4.79 | 6005 |
| 10 | Клиентская служба (на правах отдела) в Пензенском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.91% | 4.92 | 23173 |
| 11 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Заречном - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.84% | 4.99 | 1900 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейд

**Рисунок 71- Рейтинги территориальных органов за 2020 год**

В отчёт за 2021 год вошли все 30 территориальных органов ведомства (рисунки 72-73).

Максимального значения по показателю удовлетворённости достигли восемнадцать территориальных органов, а именно: Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области, клиентские службы Лопатинского, Камешкирского, Бековского, Малосердобинского, Колышлейского, Башмаковского, Белинского, Тамалинского, Спасского, Земетчинского, Наровчатского, Пачелмского, Лунинского, Никольского, Сосновоборского, Иссинского, Вадинского районов. Минимальное значение начинается с клиентской службы в Пензенском районе 99.67%.

Максимальные значения «5.0» по показателю «Среднее значение» получили Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области, клиентские службы в Лопатинском,

Башмаковском, Тамалинском, Спасском, Земетчинском, Наровчатском, Лунинском, Никольском, Сосновоборском районах. Минимальное значение рейтинга и оценку 4.96 имеет отделение в Бековском районе.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 7 |
| 2 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Пенза - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.66% | 4.97 | 184823 |
| 3 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Кузнецке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.91% | 4.97 | 37047 |
| 4 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Каменке - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.9% | 4.99 | 12754 |
| 5 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Нижнем Ломове - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.96% | 4.98 | 24574 |
| 6 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Сердобске - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.84% | 4.93 | 35891 |
| 7 | Клиентская служба (на правах отдела) в Бессоновском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.85% | 4.96 | 20664 |
| 8 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Городище - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.7% | 4.97 | 4595 |
| 9 | Клиентская служба (на правах отдела) в Мокшанском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.9% | 4.99 | 8718 |
| 10 | Клиентская служба (на правах отдела) в Пензенском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.67% | 4.88 | 35908 |
| 11 | Клиентская служба (на правах отдела) в г. Заречном - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.8% | 4.99 | 4084 |
| 12 | Клиентская служба (на правах группы) в Лопатинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 20 |
| 13 | Клиентская служба (на правах группы) в Камешкирском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.97 | 63 |
| 14 | Клиентская служба (на правах группы) в Неверкинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.12% | 4.97 | 113 |
| 15 | Клиентская служба (на правах группы) в Бековском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.95 | 44 |

Активация Windows

**Рисунок 72-Рейтинги территориальных органов за 2021 год. Часть 1**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 15 | Клиентская служба (на правах группы) в Бековском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.95 | 44 |
| 16 | Клиентская служба (на правах группы) в Малосердобинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.96 | 48 |
| 17 | Клиентская служба (на правах группы) в Кольшлейском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 69 |
| 18 | Клиентская служба (на правах отдела) в Башмаковском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 51 |
| 19 | Клиентская служба (на правах отдела) в Белинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 93 |
| 20 | Клиентская служба (на правах группы) в Тамалинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 32 |
| 21 | Клиентская служба (на правах группы) в Спасском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 65 |
| 22 | Клиентская служба (на правах группы) в Земетчинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 36 |
| 23 | Клиентская служба (на правах группы) в Наровчатском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 35 |
| 24 | Клиентская служба (на правах группы) в Пачелмском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.9 | 229 |
| 25 | Клиентская служба (на правах отдела) в Лунинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 47 |
| 26 | Клиентская служба (на правах отдела) в Никольском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 30 |
| 27 | Клиентская служба (на правах отдела) в Сосновоборском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 20 |
| 28 | Клиентская служба (на правах группы) в Иссинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 69 |
| 29 | Клиентская служба (на правах группы) в Шемышейском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 99.28% | 4.96 | 277 |
| 30 | Клиентская служба (на правах группы) в Вадинском районе - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 282 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows

**Рисунок 73- Рейтинги территориальных органов за 2021 год. Часть 2**

**Федеральная служба войск национальной гвардии Российской Федерации.** Осуществляет реализацию государственной политики и деятельность

относительно войск национальной гвардии Российской Федерации, оборота оружия, частной охранной деятельности и вневедомственной охраны.

В состав ведомства в Пензенской области входят девять территориальных органов:

1. ЦЛРР Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области;
2. Управление Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области;
3. Отделение лицензионно-разрешительной работы по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г. Пенза Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области;
4. Отделения лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов, Сердобскому району г. Сердобск, Каменскому району г. Каменка, Кузнецкому району г. Кузнецк, Городищенскому району г. Городище Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области;
5. Отделение государственного контроля подразделений охраны юридических лиц с особыми уставными задачами, подразделений ведомственной охраны и обеспечением безопасности объектов топливно-энергетического комплекса Управления федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области.

В отчёте представлено семь территориальных органов (рисунок 74).

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ЦЛРР Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 96.32% | 4.89 | 870 |
| 2 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г.Нижний Ломов Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 186 |
| 3 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г.Пенза Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 97.83% | 4.9 | 3222 |
| 4 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Сердобскому району г.Сердобск Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 336 |
| 5 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Каменскому району г.Каменка Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 99.02% | 4.97 | 306 |
| 6 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Кузнецкому району г.Кузнецк Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.65% | 4.91 | 444 |
| 7 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Городищенскому району г.Городище Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.82% | 4.95 | 510 |

**Рисунок 74- Рейтинг территориальных органов по Федеральной службе войск национальной гвардии за 2019 год**

Стопроцентный показатель удовлетворенности предоставлением услуг и максимальное среднее значение «5.0» в 2019 году зафиксированы в Отделениях лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов и Сердобскому району г. Сердобск Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области, наименьший показатель удовлетворённости в отделении г. Каменки — 99.02%, наименьшее среднее значение - 4.89 - в ЦЛРР Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области.

Верхнее значение по количеству поступивших отзывов имеет структурное подразделение ведомства по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г. Пенза —3222, нижнее —186 отделении Нижнеломовского района г. Нижний Ломов.

В 2020 году максимальные и наименьшие оценки набрали (рисунок 75):

— по показателю удовлетворённости —100% отделения по Каменскому и Кузнецкому районам, 98.44% по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов;

— по среднему значению: 4.98% - отделение по Кузнецкому району г. Кузнецк; 4.89% - отделение по Городищенскому району г. Городище;

— по количеству оценок: 3780 - отделение по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г. Пенза, 384 - отделение по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ЦЛРР Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.52% | 4.91 | 1620 |
| 2 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г.Нижний Ломов Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.44% | 4.92 | 384 |
| 3 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г.Пенза Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.57% | 4.92 | 3780 |
| 4 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Сердобскому району г.Сердобск Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.86% | 4.95 | 528 |
| 5 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Каменскому району г.Каменка Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.97 | 462 |
| 6 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Кузнецкому району г.Кузнецк Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.98 | 708 |
| 7 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Городищенскому району г.Городище Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 97.81% | 4.89 | 822 |

**Рисунок 75-Рейтинг территориальных органов по Федеральной службе войск национальной гвардии за 2020 год**

Наибольшие и наименьшие оценки по показателям набрали следующие территориальные органы ведомства (рисунок 76).

100% - отделения по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов и Кузнецкому району г. Кузнецк. 98.36%, то есть наименьшая в рейтинге оценка, в отделении по Каменскому району г. Каменка.

5.0 - Отделение лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г. Нижний Ломов Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области, минимальная оценка - 4.92 – отделение по Каменскому району г. Каменка.

3612 - подразделение по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г. Пенза, 324 - наименьшее количество в сравнении с рейтингом поступило в подразделение по Нижнеломовскому району г.Нижний Ломов

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ЦЛРР Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.42% | 4.94 | 1458 |
| 2 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Нижнеломовскому району г.Нижний Ломов Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 5.0 | 324 |
| 3 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по городу Пензе, Пензенскому району и ЗАТО Заречный г.Пенза Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 99.17% | 4.95 | 3612 |
| 4 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Сердобскому району г.Сердобск Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.63% | 4.95 | 438 |
| 5 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Каменскому району г.Каменка Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 98.36% | 4.92 | 366 |
| 6 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Кузнецкому району г.Кузнецк Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 618 |
| 7 | Отделение лицензионно-разрешительной работы по Городищенскому району г.Городище Управления Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Пензенской области | 99.29% | 4.97 | 846 |

**Рисунок 76-Рейтинг территориальных органов по Федеральной службе войск национальной гвардии за 2021 год**

**Федеральное агентство по управлению государственным имуществом** - федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по управлению федеральным имуществом.

На период с 2019 по 2021 гг. рейтинги по данному ведомству на сайте «Ваш контроль» отсутствуют (рисунок 77).

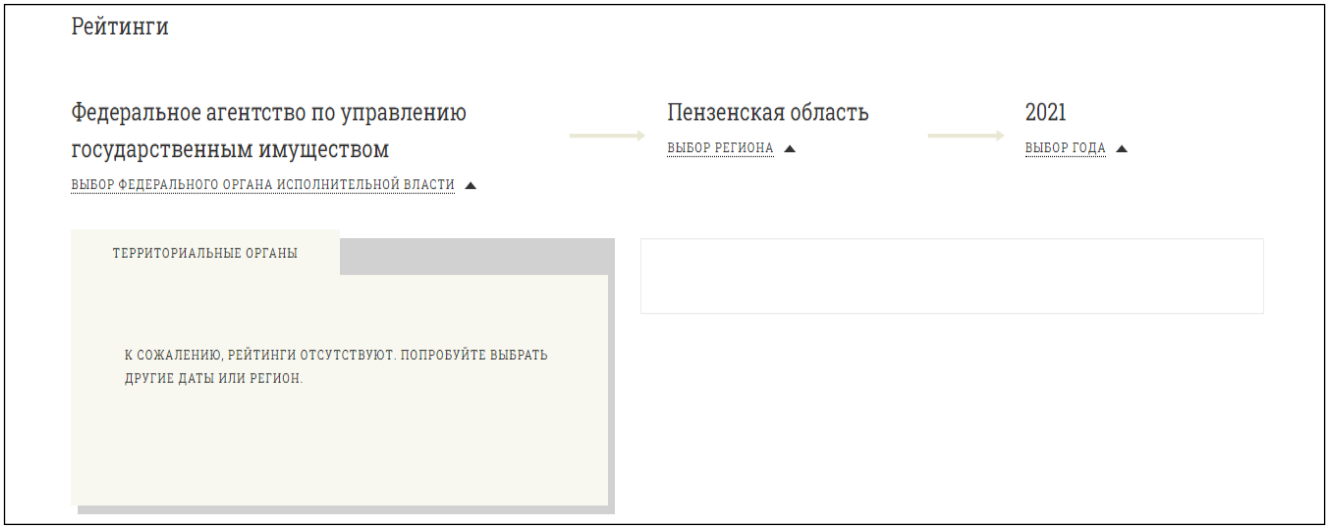


**Рисунок 77- Рейтинги по Федеральному агентству по управлению государственным имуществом**

**Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГУВМ)** - федеральное министерство, осуществляющее функции по реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в сфере контроля за оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, а также в сфере миграции.

В министерство в Пензенской области входят 16 территориальных органов:

— Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области;

— отделения по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Каменскому, Сердобскому, Башмаковскому, Белинскому, Бессоновскому, Городищенскому, Земетчинскому, Пензенскому, Шемышейскому районам, городу Кузнецку, закрытому административно-территориальному образованию Заречный Пензенской области;

— отделы по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Нижнеломовский», по городу Пензе;

— миграционные пункты межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Колышлейский» и «Никольский».

В итоговый отчёт по рейтингу вошли все 16 территориальных органов (рисунок 78).

Удовлетворенность предоставлением государственных услуг в Отделении по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Никольский» граждане оценили на 99.76%, что является высшим показателем по рассматриваемому отчёту, меньший процент удовлетворенности – 97.86% – в отделении по Городищенскому району.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.11% | 4.94 | 10614 |
| 2 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по закрытому административно-территориальному образованию Заречный Пензенской области | 99.21% | 4.96 | 6734 |
| 3 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Белинскому району | 98.03% | 4.92 | 912 |
| 4 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сердобскому району | 98.68% | 4.84 | 5213 |
| 5 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Никольский» | 99.76% | 4.99 | 2064 |
| 6 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Кузнецку | 98.66% | 4.87 | 7837 |
| 7 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Шемышейскому району | 99.17% | 4.92 | 5683 |
| 8 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенскому району | 98.99% | 4.87 | 18723 |
| 9 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Бессоновскому району | 99.53% | 4.95 | 10342 |
| 10 | Отдел по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Нижнеломовский» | 98.64% | 4.92 | 4939 |
| 11 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Башмаковскому району | 99.55% | 4.97 | 1332 |
| 12 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Городищенскому району | 97.86% | 4.91 | 842 |
| 13 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Каменскому району | 98.64% | 4.92 | 440 |
| 14 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Земетчинскому району | 99.26% | 4.96 | 814 |
| 15 | Миграционный пункт межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Колышлейский» | 99.37% | 4.85 | 4776 |
| 16 | Отдел по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Пензе | 98.95% | 4.93 | 97148 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейди
раздел "Параметры".

**Рисунок 78- Рейтинг территориальных органов по Главному управлению по вопросам миграции МВД России за 2019 год**

Первым в рейтинге по данным отчёта можно расположить Башмаковский район с оценкой 4.97, на последнем месте Миграционный пункт межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Колышлейский» - 4.85.

По количеству оценок лидирует отдел по городу Пензе - 97148, последнее место занимает Земетчинский район – 814 оценок.

В рейтинге за 2020 год верхние и нижние границы заняли (рисунок 79):

— по показателю удовлетворенности лидирует отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской

Федерации «Никольский» - 99.76%, низкий показатель имеет отделение по Городищенскому району - 97.86%;

— по среднему значению наибольшую оценку имеет Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Никольский» - 4.97, а наименьшую пункт «Колышлейский» - 4.85;

— по количеству оценок, полученных за год, лидирует отдел по городу Пензе - 97148, низшая рейтинговая строчка у отделения по Каменскому району —440.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.11% | 4.94 | 10614 |
| 2 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по закрытому административно-территориальному образованию Заречный Пензенской области | 99.21% | 4.96 | 6734 |
| 3 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Белинскому району | 98.03% | 4.92 | 912 |
| 4 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сердобскому району | 98.68% | 4.84 | 5213 |
| 5 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Никольский» | 99.76% | 4.99 | 2064 |
| 6 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Кузнецку | 98.66% | 4.87 | 7837 |
| 7 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Шемышейскому району | 99.17% | 4.92 | 5683 |
| 8 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенскому району | 98.99% | 4.87 | 18723 |
| 9 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Бессоновскому району | 99.53% | 4.95 | 10342 |
| 10 | Отдел по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Нижнеломовский» | 98.64% | 4.92 | 4939 |
| 11 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Башмаковскому району | 99.55% | 4.97 | 1332 |
| 12 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Городищенскому району | 97.86% | 4.91 | 842 |
| 13 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Каменскому району | 98.64% | 4.92 | 440 |
| 14 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Земетчинскому району | 99.26% | 4.96 | 814 |
| 15 | Миграционный пункт межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Колышлейский» | 99.37% | 4.85 | 4776 |
| 16 | Отдел по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Пензе | 98.95% | 4.93 | 97148 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

**Рисунок 79- Рейтинг территориальных органов по Главному управлению по вопросам миграции МВД России за 2020 год**

В 2021 году наибольшие и наименьшие значения набрали следующие территориальные органы области (рисунок 80):

— по показателю удовлетворенности максимальное значение 100% набрали миграционные пункты отдела Министерства внутренних дел Российской

Федерации по Башмаковскому и Земетчинскому районам, минимальное значение у пункта по Белинскому району - 98.31%.

— по среднему значению максимальную оценку Земетчинский район - 5.0, а наименьшую —Пензенскому район 4.80;

— по количеству оценок, полученных за год, в рейтинге лидирует отдел по городу Пензе - 131287, а низшую строчку занимает Белинский район – 473.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.68% | 4.95 | 12395 |
| 2 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по закрытому административно-территориальному образованию Заречный Пензенской области | 99.23% | 4.97 | 2985 |
| 3 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Белинскому району | 98.31% | 4.95 | 473 |
| 4 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сердобскому району | 99.83% | 4.95 | 10107 |
| 5 | Отделение по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Никольский» | 99.83% | 4.98 | 1721 |
| 6 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Кузнецку | 99.74% | 4.98 | 21297 |
| 7 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Шемышейскому району | 99.73% | 4.99 | 7160 |
| 8 | Отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенскому району | 99.1% | 4.8 | 16112 |
| 9 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Бессоновскому району | 99.79% | 4.96 | 15065 |
| 10 | Отдел по вопросам миграции межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Нижнеломовский» | 99.68% | 4.95 | 6190 |
| 11 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Башмаковскому району | 100.0% | 4.98 | 1139 |
| 12 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Городищенскому району | 98.45% | 4.85 | 1164 |
| 13 | Отделение по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Каменскому району | 99.72% | 4.97 | 1451 |
| 14 | Миграционный пункт отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Земетчинскому району | 100.0% | 5.0 | 537 |
| 15 | Миграционный пункт межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Колышлейский» | 99.33% | 4.89 | 5257 |
| 16 | Отдел по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Пензе | 99.53% | 4.96 | 131287 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейди
раздел "Параметры".

**Рисунок 80- Рейтинг территориальных органов по Главному управлению по вопросам миграции МВД России за 2021 год**

**Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГИБДД)** регулирует сферу безопасности дорожного движения МВД России.

В состав ведомства Пензенской области входит 33 территориальных органа:

1. Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области.

— межрайонные регистрационно-экзаменационные отделы Государственной инспекции безопасности дорожного движения (места

дислокации г. Пенза, г. Городище, г. Каменка, г. Кузнецк, г. Нижний Ломов, г. Сердобск) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области;

— отделения Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципальных отделов Министерства внутренних дел России «Лунинский», «Колышлейский», «Нижнеломовский», «Никольский» Пензенской области.

— отделения Государственной инспекции безопасности дорожного движения отделения Министерства внутренних дел по Башмаковскому, Белинскому, Бессоновскому, Городищенскому, Земетчинскому, Каменскому, Кузнецкому, Лопатинскому, Пензенскому, Сердобскому, Шемышейскому, Мокшанскому, Спасскому, Мокшанскому, Тамалинскому, Пачелмскому, Неверкинскому, Камешкирскому, Наровчатскому, Бековскому районам Пензенской области.

— отделения Государственной инспекции безопасности дорожного движения отдела Министерства внутренних дел России по г. Кузнецку, ЗАТО Заречный, г. Пензе.

Рейтинг составили 8 территориальных органов из 33 перечисленных выше (рисунок 80).

В 2019 году наибольшие и наименьшие значения набрали следующие структурные подразделения по Пензенской области (рисунок 81):

— по показателю удовлетворенности наибольшее значение - 99.80% - набрало управление по Пензенской области, минимальное значение— Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Городище) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области - 96.44%.

— по среднему значению наибольшую оценку имеет Каменка - 4.9, а наименьшую - г. Пенза 4.82;

— по количеству оценок, полученных за год, лидирует г. Пенза - 54785, а низшая строчка рейтинга у отделения Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципального отдела Министерства внутренних дел России «Лунинский» Пензенской области – 983 оценки.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонный регистрационно-экзаменационный отдел Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Пенза) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 96.6% | 4.81 | 54785 |
| 2 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Городище) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 96.44% | 4.82 | 21037 |
| 3 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Каменка) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.15% | 4.9 | 13932 |
| 4 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Кузнецк) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.31% | 4.96 | 6107 |
| 5 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Нижний Ломов) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 96.96% | 4.88 | 3024 |
| 6 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Сердобск) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 97.76% | 4.76 | 4278 |
| 7 | Отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципального отдела Министерства внутренних дел России "Лунинский" Пензенской области | 98.78% | 4.93 | 983 |
| 8 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.8% | 4.94 | 1972 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейд

**Рисунок 81-Рейтинг по территориальным органам ГИБДД за 2019 год**

В 2020 году наибольшие и наименьшие значения набрали следующие территориальные органы (рисунок 82):

— по показателю удовлетворенности максимальное значение 100% набрало УГИБДД УМВД Российской Федерации по Пензенской области, минимальное значение по отчёту — МРЭО ГИБДД (место дислокации г. Городище) УМВД Российской Федерации по Пензенской области - 98.11%.

— по среднему значению наибольшую оценку имеет УГИБДД УМВД Российской Федерации по Пензенской области — 4.99, а наименьшую МРЭО ГИБДД (место дислокации г. Пенза) УМВД Российской Федерации по Пензенской области —4.84;

— по количеству оценок, полученных за год, лидирует МРЭО ГИБДД УМВД Российской Федерации по Пензенской области—41778, наименьшее —

отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципального отдела Министерства внутренних дел России «Лунинский» Пензенской области – 377.

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонный регистрационно-экзаменационный отдел Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Пенза) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 96.43% | 4.84 | 41778 |
| 2 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Городище) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.11% | 4.89 | 10400 |
| 3 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Каменка) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.25% | 4.92 | 3822 |
| 4 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Кузнецк) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.67% | 4.92 | 3092 |
| 5 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Нижний Ломов) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.06% | 4.94 | 1272 |
| 6 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Сердобск) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.82% | 4.92 | 3061 |
| 7 | Отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципального отдела Министерства внутренних дел России "Лунинский" Пензенской области | 99.2% | 4.93 | 377 |
| 8 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 503 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейд

**Рисунок 82- Рейтинг по территориальным органам ГИБДД за 2020 год**

| № | Территориальный орган власти | Показатель удовлетворённости | Среднее значение | Кол-во оценок |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Межрайонный регистрационно-экзаменационный отдел Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Пенза) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 96.43% | 4.84 | 41778 |
| 2 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Городище) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.11% | 4.89 | 10400 |
| 3 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Каменка) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.25% | 4.92 | 3822 |
| 4 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Кузнецк) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.67% | 4.92 | 3092 |
| 5 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Нижний Ломов) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 99.06% | 4.94 | 1272 |
| 6 | Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Сердобск) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 98.82% | 4.92 | 3061 |
| 7 | Отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения межмуниципального отдела Министерства внутренних дел России "Лунинский" Пензенской области | 99.2% | 4.93 | 377 |
| 8 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области | 100.0% | 4.99 | 503 |

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в

**Рисунок 83- Рейтинг по территориальным органам ГИБДД за 2021 год**

В 2021 году наибольшие и наименьшие значения набрали следующие подведомственные подразделения (рисунок 83):

— по показателю удовлетворенности максимальное значение 100% набрало подразделение Пензенской области, минимальное значение у г. Городище—98.11%.

— по среднему значению наибольшую оценку имеет Управление по Пензенской области—4.99, а наименьшую —Межрайонный регистрационно-экзаменационный отдел Государственной инспекции безопасности дорожного движения (место дислокации г. Пенза) Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области - 4.84;

— по количеству оценок, полученных за год, лидирует МРЭО ГИБДД (место дислокации г. Пенза) УМВД по Пензенской области — 41778, наименьшее — «Лунинский» Пензенской области—377.

**Федеральное казенное учреждение «ГИАЦ МВД России».** В ведомство по Пензенской области входит Информационный центр Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области.

**Таблица 5-Сравнительная таблица значений показателей за 2019-2021 гг.**

| **Наименование критериев** | **Наименование территориального органа** | | |
|---|---|---|---|
| | **Информационный центр Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Пензенской области** | | |
| | **2019** | **2020** | **2021** |
| Оценки за всё время | 4174 | 2953 | 1732 |
| Среднее значение | 4.85 | 4.73 | 4.88 |
| Положительные оценки (%) | 99.33 | 98.73 | 99.94% |

Подведём итоги по проведенным анализам данных территориальных органов на специализированном сайте «Ваш контроль».

*Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии*. Наибольшая удовлетворенность предоставленными услугами зафиксирована в 2020 году, но в нём отмечено минимальное, по сравнению с годами рассматриваемого периода, поступление оценок —3728.

Наименьшая удовлетворённость гражданами предоставленными услугами прослеживается в 2021 году, где среднее значение по выставленным оценкам составило 4.94, что является меньшим значением по органу по сравнению с двумя предыдущими годами.

Наименьший процент зафиксированных положительных оценок наблюдается в 2020 году—99.62.

*Федеральная служба судебных приставов Российской Федерации*. Увеличение количества оценок, поступивших в территориальные органы ведомства, прослеживается на протяжении рассматриваемого в работе периода, но наибольшее количество получает Филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Пензенской области.

Рассматривая критерий «Среднее значение» видим, что удовлетворённость гражданами предоставленными услугами начинает расти с 2019 года, в 2020 и 2021 гг. значения выросли и стали равны, то есть качество работы улучшается с каждым годом. Анализируя значения по критерию «Положительные оценки» видим, что количество положительных оценок, оставленных посетителями в филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Пензенской области возрастают с каждым годом, что означает улучшение качества предоставления услуг в органе, что нельзя сказать про Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Пензенской области, где с ранее прослеживаемым ростом качества в 2019-2020 гг. отмечено падение в 2021 г.

*Федеральная налоговая служба Российской Федерации*. За период 2019 - 2021 гг. количество оставленных гражданами отзывов в каждом территориальном органе варьируется от увеличения до уменьшения.

При анализе критерия «Среднее значение» по территориальным органам за указанный период видим, что в целом удовлетворенность граждан с каждым годом растет, в 2020 году максимальное значение 5.0 имели восемь органов, а в 2021 году семь, то есть удовлетворенность снизилась только в одном органе по отношению к максимуму.

Несмотря на пандемию, максимальное количество положительных оценок при предоставлении государственных и муниципальных услуг, что говорит о максимальной удовлетворённости граждан, зафиксировано в 2020 году—девять из двенадцати территориальных органов.

*Фонд социального страхования Российской Федерации.* С 2019 по 2021 гг. наблюдается рост количества оценок пользователей предоставленных им государственных и муниципальных услуг.

В целом удовлетворённость работой территориальных органов в числовом значении варьируется от 4.96 до 4.97 за три года, отметим, что наибольшее значение достигнуто во время начала пандемии —2020 году, когда ведомства в большинстве своём предоставляли электронные услуги.

— В 2019—2020 гг. наблюдается рост положительных оценок, то есть удовлетворенность граждан работой территориальных органов возрастает на столько, что в 2020 году достигает максимального значения 100%, но уже в 2021 году удовлетворенность снижается.

*Пенсионный фонд Российской Федерации.* За рассматриваемый период наибольшее количество максимальных значений 100% достигнуто в 2021 г. —восемнадцать территориальных органов из тридцати перечисленных, что является значительным улучшением работы территориальных органов, так согласно представленным на сайте «Ваш контроль» отчётам в 2019 году 100% имеет один территориальных орган, а в 2020 таких совсем нет.

Анализируя «Среднее значение» видим, что удовлетворенность пользователями государственных и муниципальных услуг возрастает в 2021 году—появляются оценки 5.0, которых в предыдущих годах не было.

Что касается количества полученных оценок стабильного роста или его отсутствия не прослеживается.

*Федеральная служба войск национальной гвардии Российской Федерации.* «Показатель удовлетворённости» 100% имеют два территориальных органа в каждом году.

Значения по критерию «Среднее значение» не одинаковы в рассматриваемый период, то есть наблюдаются и скачки, и упадки в удовлетворенности граждан, что отражается на рейтингах территориальных органах.

Наибольшее количество оценок имеются в 2020 и 2021 годах.

*Федеральное агентство по управлению государственным имуществом*. Данных по ведомству на специализированном сайте «Ваш контроль» за рассматриваемый период не представлено, хотя в Пензе есть территориальный орган ведомства—Территориальное управление в Пензенской области.

*Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГУВМ)*. В первые два года рассматриваемого периода количество оставленных оценок во всех территориальных органах ведомства возрастает, так в 2019 году их количество составило—178413, а уже в 2020 году —211793, но в 2021 году происходит их значительное уменьшение до 103053.

Говоря о среднем значении удовлетворенности граждан при предоставлении им государственных и муниципальных услуг, отметим, что максимальной удовлетворенности по критерию достиг один орган в 2021 году, остальные значения не опускаются ниже 4.70. Такие значения говорят о том, что граждане довольны работой органов.

В целом, критерий «Показатель удовлетворённости» за трехлетний период показывает нам, что значения варьируются от 99.80% до 100 %, то есть высоко оценивают работу территориальных органов.

*Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГИБДД)*. Общее количество оценок согласно отчётным данным с сайта «Ваш контроль» в первые два года возрастают, что показывает заинтересованность граждан в улучшении предоставления услуг и работы территориальных органов ведомства в целом. Так в 2019 году общее количество оценок составило 106118, пик в данном периоде достигнут во время пандемии в 2019 году—143204, в несколько раз уменьшилось количество оценок в 2021 году, по итогу составив количество 64305.

Максимального значения 5.0 по критерию «Среднее значение» не достигнуто не одним территориальным органом в период с 2019 по 2021 гг.

*Министерство внутренних дел Российской Федерации (ГИАЦ).*

Начиная с 2019 года количество оставленных оценок снижается, по двум другим критериям наименьшая удовлетворенность достигнута в 2020 году

Проведен мониторинг у 105 территориальных органов Пензенской области. Временной охват – 3 года. Параметры мониторинга общеутвержденные, а именно: «…количество обращений за одной услугой, время, потраченное на получение услуги,финансовые затраты, качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услугу, комфортность условий, в которых предоставляется услуга…»[1].

Результаты обобщенного трехгодичного мониторинга на основе данных с сайта «Ваш контроль», проведенного в диссертационном исследовании, можно считать дополнением к ежегодному мониторингу, проводимому Управлением государственной службы и кадров Правительства Пензенской области и определяющему рейтингу доступности государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Пензенской области. Информация, полученная в работе, носит добавочный справочный характер. Это определяется тем, что в соответствии с вышеназванным НПА, процедура ежегодного мониторинга опирается на данные из 2 групп:

1. Информация, которую предоставляют сами органы исполнительной власти Пензенской области.
2. Информация, полученная из МФЦ Пензенской области.

Результаты проведенного нами мониторинга позволяют сделать вывод о том, что в целом работа рассматриваемых органов оценивается как положительная. Есть изменения к лучшему, в целом происходит уменьшение времени ожидания гражданами предоставления услуг, это частично связано со

[1] Постановление Правительства Пензенской области «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» от 12.09.2014 г. N647-пП [Электронный ресурс] URL:http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=154033713&backlink=1&&nd=154102642.

спросом на получение электронных услуг, доступнее стала информация о предоставляемой услуге. Присутствуют и ухудшения, в частности ниже среднего чаще всего оценивается вежливость и компетентность сотрудников органов исполнительной власти, в некоторых органах прослеживается резкое снижение количества поступивших оценок.

Таким образом, качество предоставления государственных услуг в Пензенской области по органам, представленным на сайте «Ваш контроль», может быть оценено как удовлетворительное.

Наиболее типичными недостатками, снижающими качество, являются: отсутствие времени у заявителей для оставления отзывов и оценок, а также вежливость и компетентность сотрудников.

В качестве рекомендаций, позволяющих устранить недочеты, можно назвать проведение мониторинга внешней оценки федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов ФОИВ, многофункциональных центров не менее одного раза в полугодие, усиленная разъяснительная работа среди граждан о возможности получения ими государственных и муниципальных услуг в электронном виде, работа с сотрудниками органов, ведомств, МФЦ с целью выявления проблем, с которыми они сталкиваются при выполнении своих должностных обязанностей.

Думается, что материалы диссертационного исследования могут быть представлены для ознакомления в Управление государственной службы и кадров Правительства Пензенской области.

# Заключение

В рамках поставленной задачи в магистерской диссертации был составлен теоретический обзор проблемы взаимодействия граждан и власти при использовании информационно-коммуникационных технологий, проанализированы нормативные правовые акты, рассмотрен интерфейс специализированного сайта «Ваш контроль», проведён мониторинг качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области.

В результате диссертационного исследования изучили качество работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом роли использования информационно-коммуникационных технологий.

Для достижения результата провели теоретический обзор проблемы взаимодействия граждан и власти при использовании информационно-коммуникационных технологий, описали интерфейс специализированного сайта «Ваш контроль», осуществили мониторинг качества работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом использования информационно-коммуникационных технологий, а именно, Интернет-сайта «Ваш контроль».

Впервые было проведено комплексное исследование материалов анализа отзывов граждан Пензенской области о предоставленных или не предоставленных государственных услугах на сайте проекта «Ваш контроль», выявлены тенденции работы с электронными обращениями и проблемные ситуации, возникающие в ходе работы.

# Список использованных источников и литературы

## I. Источники

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, от 30.12.2008 №7 ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.

**Федеральные законы Российской Федерации**

2. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/.

4. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» №8-ФЗ от 09.02.2009 (ред. от 30.04.2021) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/.

5. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

6. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

7. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/.

8. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» №149-ФЗ от 27.07.2006 года (ред. от 03.04.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/.

9. Федеральный закон «Об электронной подписи» №63-ФЗ от 06.04.2011 (ред. от 02.07.2021) [Электронный ресурс] URL:hhttp://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/.

10. Федеральный закон «О персональных данных» № 152 – ФЗ от 29 июля 2006 года (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/.

**Постановления Правительства Российской Федерации**

11. Постановление Правительства РФ «Об утверждении требований по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и региональных государственных информационных систем, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию, а также Правил обеспечения взаимодействия федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» с

иными государственными информационными системами, используемыми исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг» №1516.от 07.09.2021 (ред. от 04.02.2022) [Электронный ресурс] URL: http:// http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_395207/92d969e26a4326c5d02fa79b8f9cf4994ee5633b//.

12. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» №1376 от 22.12.2012 (ред. от 27.11.2021) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139747/.

13. Постановление Правительства РФ «О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» №1913 от 03.11.2021 [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_398729/.

14. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия» №516 от 09.06.2016 [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_199527/.

15. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия» №516 от 09.06.2016 [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_199527/.

16. Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 14.08.2020) [Электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/.

**Распоряжения Правительства Российской Федерации**

17. Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» №837-р от 11.04.2022 [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/.

**Приказы**

18. Приказ Минэкономразвития России «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» №470 от 16.11.2009 (ред. от 29.11.2016) [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_96333/.

19. Приказ Минэкономразвития России от 28.06.2019 № 387 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и

муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245» X [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328494/.

20. Приказ Федерального архивного агентства «Об утверждении «Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»» №71 от 22 мая 2019 [Электронный ресурс] URL: https://docs.cntd.ru/document/554715744.

**Законы Пензенской области**

21. Закон Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» № 2327-ЗПО от 28.12.2012 № 2327-ЗПО [Электронный ресурс] URL: https://www.zspo.ru/legislative/acts/9255/.

**Постановления Правительства Пензенской области**

22. Постановление Правительства Пензенской области «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области» от 12.09.2014 г. N647-пП [Электронный ресурс] URL:http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=154033713&backlink=1&&nd=154102642.

**II Литература**

23. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. — Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. — 180 с.

24. Коженко Я.В. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. В. Коженко, А. Ю. Мамычев // Власть. – 2010. – № 3.

25. Рослякова М.В. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на основе онлайн-отзывов // Социодинамика. –

2021. – № 8. – С. 23 - 41. DOI: 10.25136/2409-7144.2021.8.36286 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=36286.

26. Листопад Ю.С., Дидковская Я.В. Информационно-коммуникативное взаимодействие власти и населения: проблема перехода от традиционных к инновационным способам URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/82278/1/978-5-7996-2992-2_2020_104.pdf (дата обращения: 27.05.2022). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный

27. Институт муниципальных услуг в России: современное состояние и направления развития / Под ред. С.В. Кабышева, Н.Н. Чучелиной. — М.: Издательский дом «Городец», 2014. С.140.

28. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина; [под общ. ред. С. Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. С.93-94.

29. Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2. С. 49–57.

30. Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. С.54-55. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-otsenki-kachestva-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-na-primere-urfo.

31. Петраков, М. А. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг / М. А. Петраков, Р. В. Аджубей. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2016. — № 30 (134). — С. 247-250. — URL: https://moluch.ru/archive/134/37638/ (дата обращения: 30.05.2022).

32. Савоськин А.В. — Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан // Административное и муниципальное право. – 2017. – № 2. – С. 84 - 94. DOI: 10.7256/2454-0595.2017.2.21503 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=21503.

33. Решетникова Д.С. Факторы общественной оценки эффективности деятельности гражданских служащих при оказании государственных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 2. – С. 131-164.

34. Институт муниципальных услуг в России: современное состояние и направления развития / Под ред. С.В. Кабышева, Н.Н. Чучелиной. — М.: Издательский дом «Городец»,2014.С.141 -142.

АНТИПЛАГИАТ
ОБНАРУЖЕНИЕ ЗАИМСТВОВАНИЙ

# СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

**ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ**

**Автор работы:** Иванова Т.С.
**Самоцитирование рассчитано для:** Иванова Т.С.
**Название работы:** Магистерская диссертация на тему "«Интернет-ресурсы в информационном взаимодействии власти и граждан Пензенской области (на примере проекта «Ваш контроль»)»
**Тип работы:** Магистерская диссертация
**Подразделение:** кафедра ИнОУП

## РЕЗУЛЬТАТЫ

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| ЗАИМСТВОВАНИЯ | 18.4% | ЗАИМСТВОВАНИЯ | 18.4% |
| ОРИГИНАЛЬНОСТЬ | 61.46% | ОРИГИНАЛЬНОСТЬ | 61.46% |
| ЦИТИРОВАНИЯ | 20.14% | ЦИТИРОВАНИЯ | 20.14% |
| САМОЦИТИРОВАНИЯ | 0% | САМОЦИТИРОВАНИЯ | 0% |

**ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ:** 12.06.2022

**ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ:** 12.06.2022 15:58

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

**Работу проверил:** Семянкова Ольга Ивановна

ФИО проверяющего

**Дата подписи:** 12.06.2022

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

студентом (кой) Ивановой Татьяной Сергеевной

(фамилия, имя и отчество)

Группа 20ВДм1

Направление 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»

Магистерская программа Документационное обеспечение управления электронного правительства

Тема магистерской диссертации Интернет-ресурсы в информационном взаимодействии власти и граждан Пензенской области (на примере проекта «Ваш контроль»)

1. Актуальность и целесообразность выбранной темы предопределена, с одной стороны, изучением информационно-коммуникационных технологий именно в поле эффективного взаимодействия граждан и органов власти при предоставлении государственных услуг, направленного на стратегические изменения. С другой стороны, аналитический материал работы (эффективность деятельности органов власти Пензенской области по качеству предоставления или государственных услуг на материале данных проекта «Ваш контроль») позволил впервые выявить тенденции и проблемные ситуации, возникающие в ходе данной работы на примере субъекта.

2. Соответствие содержания магистерской диссертации поставленной цели и задачам

Цель магистерской диссертации: изучить качество работы с обращениями граждан органами исполнительной власти Пензенской области с учетом роли использования информационно-коммуникационных технологий. Разделы работы последовательно решают поставленные задачи исследования.

3. Главные достоинства работы

Одним из достоинств магистерской диссертации является детальность, объем и системность анализа реального положения дел на матер але открытых данных проекта «Ваш контроль» применительно ко всем территориальным органам власти Пензенской области применительно к выбранному направлению и проведение в рамках диссертационного исследования системного анализа и синтеза как методов получения фактической информации

4. Практическое значение работы и научная обоснованность полученных результатов

Размышления автора, развиваемые в работе, научно обоснованны, т.к. опираются на положения научных трудов современных исследователей, на нормы существующего законодательства и на современные тенденции в развитии ИТ в сфере предоставления государственных услуг путем использования Интернет-ресурсов.

Практическую значимость исследованию придаёт реальность проблемы для объекта исследования и богатый фактический материал.

5. Соответствие оформления работы требованиям

Магистерская диссертация оформлена в соответствии с нормативными требованиями

6. Отражение результатов исследования в публикациях

Иванова Т.С., Семянкова О.И. Интернет-сервисы в работе с обращениями граждан // Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении. Сборник научных статей по материалам XXI Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). Под редакцией Л.Р. Фионовой, О.И. Семянковой. Пенза, 2021. С. 35-39. https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46170492

Общее заключение по работе* Структура и содержание магистерской диссертации подтверждает достаточное знание Ивановой Т.С. материала выбранной темы. Достигнутые результаты отражают высокую степень подготовленности выпускника, 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, Иванова Т.С. присвоения квалификации магистра по направлению подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение».

Руководитель
к.ф.н., доцент кафедры ИнОУП __ О.И.Семянкова

« 12 » июня 2022 г.

**ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»**

# Р Е Ц Е Н З И Я
## намагистерскую диссертацию

Магистерская диссертация подготовлена
студенткой Ивановой Татьяной Сергеевной
Группа 20ВДм1
Направление 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»
Магистерская программа Документационное обеспечение управления электронного правительства
Тема магистерскойдиссертации «Интернет-ресурсы в информационном взаимодействии власти и граждан Пензенской области (на примере проекта «Ваш контроль»)».

**Оценка соответствия подготовленности автора магистерской диссертациитребованиям 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. Обращаст внимание системность и объем анализа качества мониторинга предоставленных или не предоставленных государственных услуг органами исполнительной власти Пензенской области на данных сайта проекта «Ваш контроль».

В качестве недочета магистерской диссертации отмечу, что при анализе мониторинга качества предоставляемых государственных услуг магистранткой не были учтены данные статистических бюллетеней Вестника системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль», приведенные на сайте во вкладке «Информационные материалы», которые дают детальную информацию о динамике и содержании отзывов граждан на основе конкретных примеров. Вышеуказанная аналитика могла бы сделать выводы по разделу 3 максимально достоверными в сопоставлении с общероссийскими тенденциями.

Указанные замечания не влияют на положительную оценку работы и не снижают значимость полученных результатов.

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 Иванова Т.С. присвоения квалификации магистра по направлению подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение »

Генеральный директор
ООО «Бит.Геймс Инжиниринг» _____ В.И. Розов
«17» июня 2022 г.