МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет "Вычислительная техника" — Кафедра ИнОУП

Направление подготовки — 46.04.02 "Документоведение и архивоведение"

Магистерская программа — "Документационное обеспечение управления электронного правительства"

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему

Применение информационных технологий в приемной Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Автор работы _____ (подпись, дата) Л.А. Лукашова (инициалы, фамилия)

Научный руководитель _____ 20.06.2019 (подпись, дата) Л.Р. Фионова (инициалы, фамилия)

Нормоконтролёр доцент (должность, место работы) _____ 20.06.2019 (подпись, дата) Ю.Г. Кирюхин (инициалы, фамилия)

Рецензент Генеральный директор ООО БИТ.ТЕЙНС (должность, место работы) _____ 20.06.2019 (подпись, дата) В.А. Рогов (инициалы, фамилия)

Магистерская диссертация по содержанию и объему соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной аттестационной комиссии "28" июня 2019 г.

Проверяющий преподаватель _____ 20.06.2019 (подпись, дата) А.В. Пегерских (инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 10.06.2019 № 10)

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

Диссертация защищена с оценкой отлично (протокол заседания ГЭК от 28.06.19 № 8)

Секретарь ГЭК _____ (подпись) Ю.Ю. Фионова (инициалы, фамилия)

г. Пенза 2019

Реферат

Пояснительная записка содержит 92 листа, 29 рисунков, 2 таблицы, 59 источников.

ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ, ЭЛЕКТРОННЫЙ ПОРТАЛ

Объектом исследования является приемная Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Предмет исследования – применение информационных технологий в приемной Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Методы исследования: сравнительный анализ, оценка, статистические методы, метод опроса.

Цель исследования заключается в определении эффективных механизмов применения информационных технологий в сфере взаимодействия государственных органов на примере Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты применения информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Во второй главе представлен анализ использования информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Третья глава описывает нормативно-законодательную базу отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

В четвертой главе даются рекомендации по совершенствованию использования информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений.

Задание: провести теоретическое исследование проблемы применения информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Задание по методической части работы: провести подробный анализ использования информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Задание по практической части работы: разработать рекомендации по совершенствованию использования информационных технологий в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Содержание

1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ 9

1.1 Задачи отдела 15

2 НОРМАТИВНАЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ БАЗА, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОТДЕЛА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КАДРОВОЙ РАБОТЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ 19

3 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ВЕДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА-ЭКСПЕРТА ОТДЕЛА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КАДРОВОЙ РАБОТЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ 28

3.1 Объем документооборота 28

3.2 Обязанности ведущего специалиста-эксперта (секретаря) в приемной Министерства 29

3.3 Обработка документов с использованием средств СЭД 31

3.4 Подготовка проекта документа 33

3.5 Согласование проекта документа 34

3.6 Подписание документа и его отправка на регистрацию 36

3.7 Внесение резолюций и выдача поручений 39

3.8 Контроль Обращений 43

3.9 Обзор обращений граждан поступивших в Министерство сельского хозяйства Пензенской областив I квартале 2019 года..... 47

4 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ВЕДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА-ЭКСПЕРТА ОТДЕЛА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ, КАДРОВОЙ РАБОТЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ 50

4.1 Внесение изменений в должностной регламент 50

4.2 Обоснование повышения квалификации 55

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58

4 ПРИЛОЖЕНИЕ А 67

5 ПРИЛОЖЕНИЕ Б..... **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

6 ПРИЛОЖЕНИЕ В ..... **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

7 ПРИЛОЖЕНИЕ В..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

Введение

В настоящее время электронные документы стали привычным инструментом деловой деятельности и государственного управления. Это обусловлено достаточно высоким уровнем компьютерной грамотности населения, в целом, и тем, что электронные документы относительно легко создавать, редактировать, размножать, распространять и пересылать; легко искать необходимую информацию.

Поскольку в настоящее время традиционный (ранее бумажный) управленческий документооборот осуществляется полностью или частично с помощью автоматизированных систем, можно сделать вывод о том, что формируется новый технологический уклад в обеспечении процессов документооборота, в том числе осуществляемого в смешанной электронно-бумажной форме.

На сегодняшний день достаточно трудно представить документационное обеспечение управления в любой организации без использования системы электронного документооборота (СЭД). Данная система является радикальным управленческим решением.

Применение современных систем электронного документооборота способствует повышению конкурентоспособности организации, а также повышает оперативность выполнения поручений вышестоящего руководства.

Это касается и органов власти всех уровней. Решение задач для развития цифровой экономики Российской Федерации требует внедрения автоматизированных технологий, в том числе и на всех уровнях управлении. Поэтому тема диссертационного исследования является актуальной.

Степень научной разработанности темы заключается в том, что в настоящее время тематика информационного обеспечения системы взаимодействия государственных органов не достаточно разработана.

Российские исследователи неоднократно обращались к вопросам информационных технологий в сфере государственного управления нашей страны.

Вопросы развития информационных технологий в органах государственной власти рассматривали такие ученые, как М.И. Абрамова [55], Д.Л. Абрамович [41], М.А. Амбросимова [42], М.М. Благовещенская [43], С.П. Белов [48], И.С. Бойченко [56], Л.А. Букалерова [54], С.Е. Гасумова [52], Н.И. Глазунова [44, 45], С.Н. Данилова [55], Ю.М. Забродина [45], В.Г. Игнатов [46], И.Н. Козельская [55], А.В. Козельский [55], О.Ю. Козлова [55], М.Я. Клепцов [47], Е.В. Козлова [55], Е.В. Масленникова [55], А.В. Остроушко [54],А.М. Петров [55], А.Г. Поршнева [45], Е.Ф. Трофимов [49], О.Г. Тэйслина [55], Т.С. Теньковская [50], Л.А. Тугаринова [53], С.А. Умерова [55], Л.Р. Фионова [37, 39, 40], М.Ю. Яшина [49] и другие авторы.

Объектом исследования магистерской диссертации является Министерство сельского хозяйства Пензенской области.

Предмет исследования – применение информационных технологий в приемной Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Цель исследования заключается в определении эффективных механизмов применения информационных технологий в сфере взаимодействия государственных органов на примере Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Для реализации поставленной цели были определены и решены следующие задачи:

- показать ИТ как инструмент государственного управления;
- изучить правовое регулирование создания и использования ИТ;
- выявить направления развития ИТ в Министерстве;
- провести анализ применения ИТ в Министерстве;

– предложить рекомендации по усовершенствованию использования ИТ в Министерстве.

Для решения поставленных задач применялись следующие методы: сравнительный и ситуационный анализ, экспертные оценки, статистические и социологические методы, метод опроса.

Информационной базой исследования являются материалы органов государственной власти и местного самоуправления города Пензы, данные официальной статистики, аналитические данные, опубликованные в научной литературе и периодической печати, материалы, представленные в сети Интернет, официальный сайт Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

1 Характеристика деятельности Министерства сельского хозяйства Пензенской области

Министерство сельского хозяйства Пензенской области (далее - Министерство) является исполнительным органом государственной власти Пензенской области, входит в состав Правительства Пензенской области. Министерство курирует Заместитель Председателя Правительства – министр Бурлаков Андрей Вячеславович.

В состав Министерства входит 7 управлений:

— ***управление развития производства сельскохозяйственной продукции, пищевой и перерабатывающей промышленности*** (осуществляет проведение государственной политики и контроль в пределах своей компетенции государственного управления агропромышленным комплексом Пензенской области (далее - АПК);

— ***управления проектно-целевого развития, агробизнеса и агротуризма агропромышленного комплекса*** (контроль за рыбохозяйственной деятельностью, реализация программ устойчивое развитие сельских территорий);

— ***управление рынка продовольствия и лицензирования*** (лицензирование отдельных видов деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Пензенской области, а также государственное регулирование отношений по определению приоритетных направлений и реализации государственной политики в сфере развития потребительского рынка и сферы бытовых услуг на территории Пензенской области);

— ***управление экономики и государственной поддержки агропромышленного комплекса*** (внутренний финансовый контроль и внутренний финансовый аудит в отношении средств, предоставляемых из

бюджета Пензенской области на оказание государственной поддержки в установленной сфере, распорядителем которых является Министерство);

— ***отдел организационной, кадровой работы и информационных технологий (***Организацию, ведение и совершенствование системы документационного обеспечения управления, руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами в подразделениях Министерства***);***

— ***управление мониторинга эффективности использования земель сельскохозяйственного назначения и правового обеспечения (***осмотр земельных участков, находящихся в областной собственности и переданных в аренду***);***

— ***отдел финансового контроля и бухгалтерского учета (***организация и ведение бухгалтерского (бюджетного), налогового, статистического учета финансовой и хозяйственной деятельности в министерстве***).***

Основные цели деятельности Министерства:

– осуществление государственной поддержки сельскохозяйственных товаропроизводителей, предприятий и организаций агропромышленного комплекса Пензенской области;

– создание эффективного аграрного сектора региона, способного обеспечить потребности Пензенской области в основных видах продовольствия и сельскохозяйственного сырья;

– создание условий для повышения финансовой устойчивости сельскохозяйственного товаропроизводителя как кредитоспособного, конкурентоспособного и инвестиционно-активного субъекта правоотношений;

– содействие развитию малого бизнеса на селе, создание крестьянских (фермерских) хозяйств, сельскохозяйственных потребительских кооперативов и кооперативных рынков;

– устойчивое развитие сельских территорий;

– создание эффективного механизма управления агропромышленным комплексом, построенного на современных принципах;

– внедрение инноваций, новой техники и технологий в сферу АПК, проведение работ по энергоресурсосбережению;

– лицензирование отдельных видов деятельности;

– осуществление государственной политики в сфере развития потребительского рынка и сфере бытовых услуг.

Министерство в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

– разрабатывать и вносить на рассмотрение Правительства Пензенской области предложения о совершенствовании действующего законодательства по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства;

– готовить в пределах своей компетенции проекты нормативных правовых актов, а также согласовывать проекты нормативных, правовых, распорядительных и иных документов Пензенской области, относящихся к компетенции Министерства.

Министерство возглавляет Министр сельского хозяйства Пензенской области (далее - Министр), назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором Пензенской области в установленном действующим законодательством порядке.

Министр в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности:

– является руководителем органа исполнительной власти Пензенской области, осуществляющим по согласованию с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации переданные полномочия Российской Федерации в области охраны и использования объектов животного мира, охоты и сохранения охотничьих ресурсов в части осуществления функций заказчика государственной экологической экспертизы регионального уровня материалов в области охоты и сохранения

охотничьих ресурсов, охраны объектов животного мира и среды их обитания, особо охраняемых природных территорий регионального значения;

– осуществляет общее руководство деятельностью Министерства на основе единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Министерство задач и полномочий;

– действует от имени Министерства без доверенности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, представляет его в органах государственной власти, органах власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления, судах общей юрисдикции, арбитражных судах, во всех российских и иностранных учреждениях и организациях;

– представляет Правительству Пензенской области на утверждение положение о Министерстве, направляет штатное расписание на согласование в Министерство финансов Пензенской области, руководителю аппарата Губернатора и Правительства Пензенской области;

– утверждает штатное расписание Министерства, согласовывает штатные расписания и структуру государственных бюджетных учреждений, подведомственных Министерству;

– назначает на должность и освобождает от должности работников Министерства и руководителей подведомственных учреждений;

– решает в соответствии с действующим законодательством вопросы, связанные с прохождением государственной гражданской службы государственными гражданскими служащими Министерства;

– представляет особо отличившихся работников Министерства, организаций и предприятий в установленной сфере деятельности, к присвоению почетных званий и награждению государственными наградами Российской Федерации, почетными грамотами Губернатора Пензенской области и Министерства;

– распоряжается в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением имуществом, закрепленным за Министерством в установленном законом порядке;

– распоряжается выделенными Министерству бюджетными средствами в пределах утвержденных смет и ассигнований;

– по вопросам деятельности Министерства издает приказы;

– организует работу Министерства, утверждает должностные регламенты, устанавливает обязанности заместителей и руководителей структурных подразделений Министерства;

– в установленном порядке вносит на рассмотрение Губернатора и Правительства Пензенской области проекты постановлений (распоряжений), согласовывает проекты постановлений и распоряжений Губернатора и Правительства Пензенской области по вопросам, входящим в компетенцию Министерства;

– обеспечивает рассмотрение в установленном порядке предложений, заявлений, жалоб, поступивших в адрес Министерства от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляет их личный прием.

Организационная структура Министерства сельского хозяйства Пензенской области является линейно-функциональной структурой управления. Структура Министерства с/х представлена на рисунке 1.

Достоинства такой структуры: освобождение линейных руководителей от необходимости заниматься функциональными вопросами и обеспечение управления, при котором каждый работник подчинен только одному руководителю.

Министерство взаимодействует с иными исполнительными органами государственной власти Пензенской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти.

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Пензенской области
от 20 марта 2015 года № 109-рП

СТРУКТУРА
Министерства сельского хозяйства Пензенской области

Рисунок 1- Структура Министерства сельского хозяйства Пензенской области

Министерство взаимодействует с органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области с помощью ***системы электронного документооборота IBM Notes (Company Media).***

В Российской Федерации идет процесс реформирования органов власти и как во всем мире реализуется концепция электронного правительства.

Функционирование электронного правительства предусматривает быстрое обслуживание граждан через Интернет, что повышает эффективность государственного управления и уменьшает количество бюрократических процедур во всех сферах деятельности.

В условиях развития информационно-коммуникационных технологий все виды деятельности государственных органов, реализуемые в электронном виде, являются востребованными гражданами и организациями различных форм собственности. Именно поэтому ещё 6 мая 2008 года в Российской Федерации была утверждена концепция электронного правительства.

Электронное правительство – это система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны.

Организацию, ведение и совершенствование системы документационного обеспечения управления на основе единой технической политики и применения современных технических средств в работе с документами, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами в подразделениях Министерства осуществляет *Отдел организационной кадровой работы и информационных технологий.*

1.1 Задачи отдела

Основной целью отдела организационной кадровой работы и информационных технологий является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению управления.

Отдел организационной кадровой работы и информационных технологий решает следующие задачи.

1. Совершенствование форм и методов работы с документами.
2. Обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, построения поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов в соответствии с действующими нормами.

Деятельность отдела организационной кадровой работы и информационных технологий обеспечивается системой взаимосвязанных служебных документов, составляющих его документационную базу.

Письма и обращения в Министерство поступают и направляются несколькими способами:

1. ***С помощью электронного документооборота*** (движение документопотока из Правительства Пензенской области, из других исполнительных органов власти Пензенской области, администраций Пензенской области, а так же Министерства сельского хозяйства Российской Федерации).
2. ***С помощью электронной почты*** – msh_penza@mail.ru (регистрация запросов осуществляется при наличии регистрационного номера, даты документа и подписи).
3. ***Почтой России*** (заказные и простые письма, письма с объявленной ценностью, бандероли, посылки).
4. ***По каналам факсимильной связи:*** 8 (8412) 68-52-06;
5. ***Через «Открытую линию» на сайте Министерства*** (заявитель указывает ФИО, адрес, тему жалобы и текст обращения, после чего формируется автоматическое сообщение на официальную почту Министерства, обращение заявителя рассматривается в установленном порядке.)
6. ***Через социальные сети Instagram , Twitter*** (рисунок 2).

Весь документооборот в системе электронного документооборота IBM Lotus (Company Media) осуществляется через приемную министра. В системе

электронного документооборота Министерства создан специальный ID который *называется « reception/Burlakov»*.

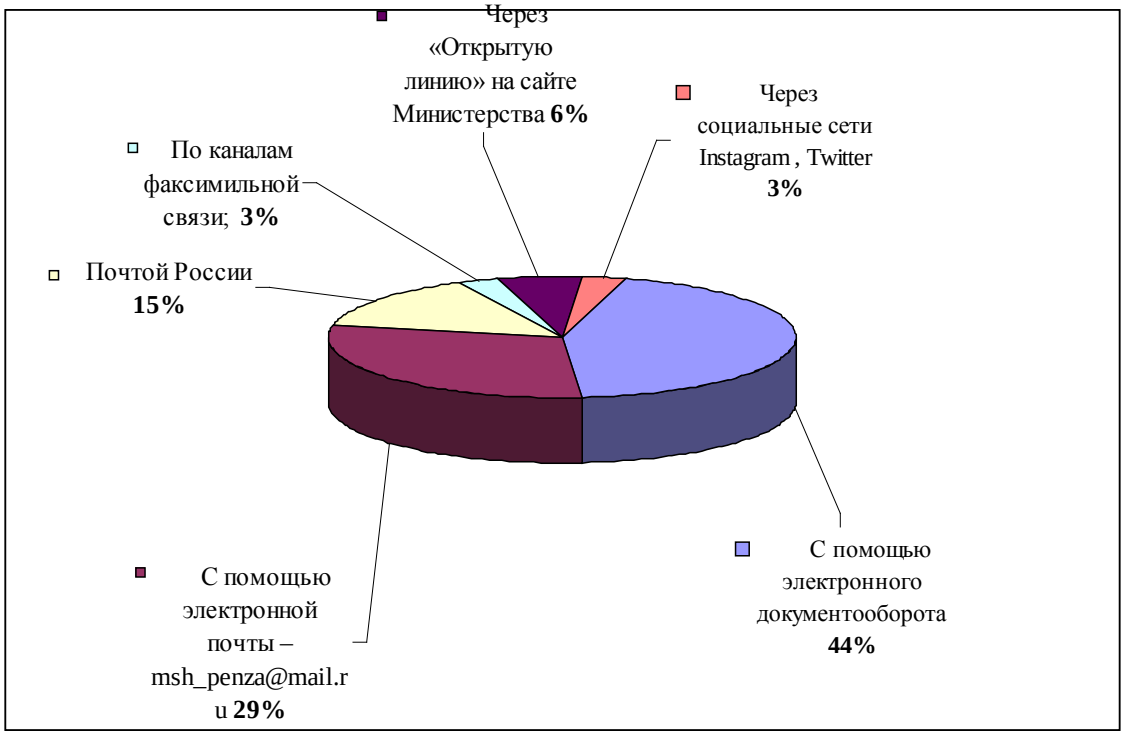


Рисунок 2 - Диаграмма соотношения используемых способов доставки

На ID поступает входящая документация и отправляются все исходящие документы Министерства, секретарем просматривается исполнение документов (рисунок 3).

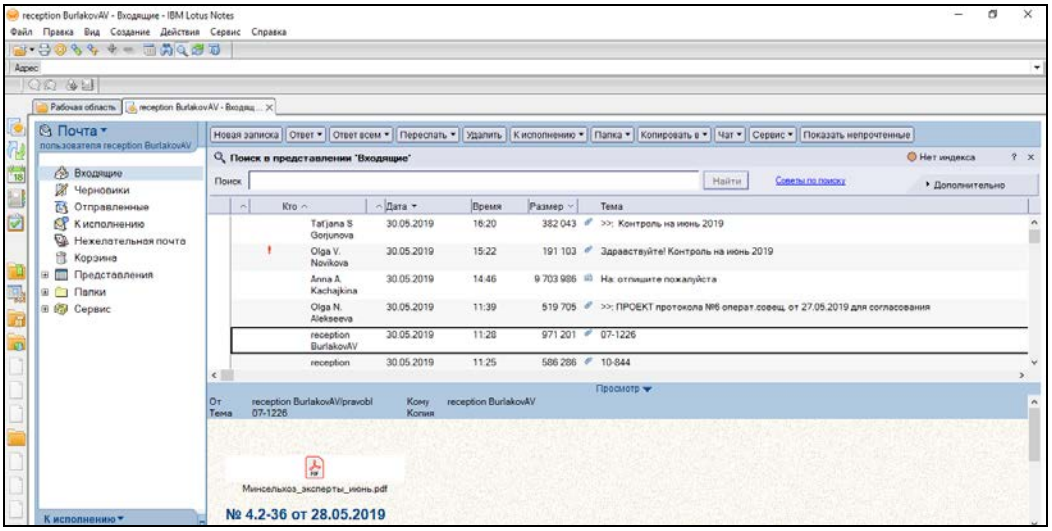


Рисунок 3 – Почта пользователя « reception/Burlakov»

Ведется учёт организационно-распорядительной документации, контроль за исполнением поручений Губернатора Пензенской области.

Прежде чем анализировать организацию работы ведущего специалиста-эксперта, нужно проанализировать нормативную законодательную базу, регламентирующую деятельность отдела организационной кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

2 Нормативная законодательная база, регламентирующая деятельность отдела организационной кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области

Нормативная законодательная база деятельности отдела кадров Министерства – совокупность законов, нормативных, правовых документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности отдела.

Основу законодательства составляет **"Конституция Российской Федерации[1]"**

В соответствии со *статьей 2* Конституции РФ человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации – обязанность государства. Данная обязанность согласно *статье 18* Конституции Российской Федерации определяет смысл, содержание и применение положений законодательства Российской Федерации, деятельность законодательной, исполнительной власти и обеспечивается правосудием.

Статья 6 Трудового кодекса РФ [2]описывает разграничение полномочий между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений

Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

1 "Конституция Российской Федерации " (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок от 21.07.2014 № 11-ФКЗ)
2 "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 01.04.2019).

самоуправления"[1] закладывает общие принципы информационного законодательства, обеспечивает реализацию прав граждан на получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»[2]**.**

Согласно данному закону государственный язык Российской Федерации подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе в деятельности по ведению делопроизводства.

Федеральный закон "О системе государственной службы Российской Федерации[3]**"** содержит основные понятия о системе государственной службы, о государственной гражданской службе в РФ и субъекте РФ.

Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [4]**у**станавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и распространяется на иностранных граждан и лиц без гражданства.

Федеральный закон "О государственной гражданской службе Российской Федерации"[5] регулирует отношения, связанные с поступлением на государственную гражданскую службу Российской Федерации, ее прохождением и прекращением, а также с определением правового положения (статуса)

---

1 Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

2 Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014). «О государственном языке Российской Федерации».

3 Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О системе государственной службы Российской Федерации".

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

5 Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 11.12.2018) "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019).

федерального государственного гражданского служащего и государственного гражданского служащего субъекта Российской Федерации.

Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации"[1] регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"[2] регулирует отношения, возникающие в сфере информации и информационных технологий, обеспечивает защиту информации, доступ к информации *(за исключением сведений, подпадающих под понятия «государственная тайна» или «служебная тайна»).*

Федеральный закон "О персональных данных"[3] обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Указ Президента Российской Федерации «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»[4] содержит перечень сведений конфиденциального характера.

Указ Президента РФ "О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации"[5]

Аттестация проводится в целях определения соответствия гражданского служащего замещаемой должности гражданской службы на основе оценки его профессиональной служебной деятельности.

---

[1] Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017) "Об архивном деле в Российской Федерации".
[2] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 18.03.2019 № 31-ФЗ)."Об информации, информационных технологиях и о защите информации".
[3] Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных".
4 Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 г. № 188 (ред. от 13.07.2015 № 357) «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (с последующими изменениями) .
[5] Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 110 (ред. от 28.08.2015) "О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации".

Указ Президента РФ "О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценки их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)"[1] определяет порядок сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации, замещающими должности государственной гражданской службы Российской Федерации в федеральном государственном органе, государственном органе субъекта Российской Федерации или их аппаратах, а также порядок оценки знаний, навыков и умений (профессионального уровня) гражданских служащих.

Постановление Правительства РФ «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации»[2]

Содержит порядок изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации.

Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»[3]**.** Правила устанавливают единый порядок делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.

Постановление Правительства Российской Федерации «О системе межведомственного электронного взаимодействия»4 устанавливает технико-технологическую инфраструктуру межведомственного электронного взаимодействия.

---

[1] Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 111 (ред. от 01.07.2014) "О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценки их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)".

[2] Постановление Правительства РФ от 27.12.1995 № 1268 (от 17.03.2018 № 291) «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации».

[3] Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 (ред. от 26.04.2016) № 356 «Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».

[4] Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. №697 (изм. от 11.08.2016) «О системе межведомственного электронного взаимодействия».

Постановление Правительства РФ "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи")[1].

Правила регулируют отношения между абонентом и пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования.

Постановление Правительства РФ "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов" (вместе с "Правилами проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов", "Методикой проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов")[2].

Правила определяют порядок проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов, осуществляемой Министерством юстиции Российской Федерации, и независимой антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов в целях выявления в них коррупциогенных факторов и их последующего устранения.

Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации"[3].

---

[1] Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 27.05.2019 № 665) "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи").

[2] Постановление Правительства РФ от 26.02.2010 № 96 (ред. от 10.07.2017) "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов" (вместе с "Правилами проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов", "Методикой проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов").

[3] Постановление Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009 (ред. от 02.02.2019) "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации".

Правила регулируют работу по подготовке нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации Правительство Российской.

Приказ Минкомсвязи России «Правила оказания услуг почтовой связи» [1]. Правила содержат информацию о контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции, о порядке оказания универсальных услуг почтовой связи.

Приказ Мининформсвязи РФ "Об утверждении перечня представляемых сведений об использовании информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти и Порядка представления их в электронном виде[2].

Утверждает перечень сведений об использовании информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти, включает в себя сведения о сайтах федерального органа государственной власти в сети Интернет.

Приказ Минкомсвязи РФ "Об утверждении Требований к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, учитывающих в том числе необходимость обработки посредством данных систем служебной информации ограниченного распространения[3] определяет требование интегрируемости СЭД с системой межведомственного электронного документооборота.

Приказ Минкультуры "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе

---

[1] Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 №23(ред. 13.02.2018 №61) «Правила оказания услуг почтовой связи».
[2] Приказ Мининформсвязи РФ от 19.03.2007 № 36 "Об утверждении перечня представляемых сведений об использовании информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти и Порядка представления их в электронном виде" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 18.04.2007 № 9298).
[33] Приказ Минкомсвязи РФ от 02.09.2011 № 221 "Об утверждении Требований к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, учитывающих в том числе необходимость обработки посредством данных систем служебной информации ограниченного распространения" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.11.2011 № 22304).

деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения[1].

Перечень включает документы, отражающие распорядительные, организационные функции управления, функции контроля, а также правовое обеспечение управления, организацию документационного обеспечения управления и хранения документов государственными органами.

ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения[2].

Стандарт устанавливает основные термины с соответствующими определениями, применяемые при проведении работ по стандартизации в области защиты информации.

Закон Пензенской области "О государственной гражданской службе Пензенской области"[3].

Закон регулирует правоотношения в сфере государственной гражданской службы Пензенской области в пределах ведения субъектов Российской Федерации, установленных федеральными законами "О системе государственной службы Российской Федерации" и "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

Закон Пензенской обл. от 20.09.2005 № 842-ЗПО "О системе исполнительных органов государственной власти Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 16.09.2005)[4].

Законом устанавливается система исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Закон Пензенской обл. "О Правительстве Пензенской области[5].

---

[1] Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 (ред. от 16.02.2016) "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения.

[2] ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2006 № 373-ст).

[3] Закон Пензенской обл. от 09.03.2005 № 751-ЗПО (ред. от 30.11.2018) "О государственной гражданской службе Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 25.02.2005).

[4] Закон Пензенской обл. от 20.09.2005 № 842-ЗПО "О системе исполнительных органов государственной власти Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 16.09.2005).

[5] Закон Пензенской обл. от 22.12.2005 № 906-ЗПО (ред. от 07.03.2019) "О Правительстве Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 21.12.2005).

Закон определяет основы организации и деятельности Правительства Пензенской области.

Закон Пензенской области "О противодействии коррупции в Пензенской области[1].

Закон определяет задачи, принципы, основные направления и формы противодействия коррупции в рамках реализации антикоррупционной политики в Пензенской области.

Закон Пензенской области "О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области[2].

Определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации органами государственной власти Пензенской области, органами местного самоуправления в Пензенской области, устанавливает дополнительные гарантии права граждан и организаций на обращение.

Постановление Губернатора Пензенской области "О персональных данных государственных гражданских служащих Пензенской области в исполнительных органах государственной власти Пензенской области, лиц, замещающих в них государственные должности Пензенской области, и ведении их личных дел"[3].

Устанавливает ведение личных дел гражданских служащих и лиц, замещающих государственные должности Пензенской области, назначение на должности и освобождение от должности.

Постановление Губернатора Пензенской области "О структуре исполнительных органов государственной власти Пензенской области".[4]

---

[1] Закон Пензенской обл. от 14.11.2006 № 1141-ЗПО (ред. от 24.12.2018) "О противодействии коррупции в Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 08.11.2006).

[2] Закон Пензенской обл. от 28.12.2012 № 2327-ЗПО (ред. от 25.12.2015) "О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 20.12.2012)

[3] Постановление Губернатора Пензенской обл. от 26.07.2005 № 243 (ред. от 15.06.2017) "О персональных данных государственных гражданских служащих Пензенской области в исполнительных органах государственной власти Пензенской области, лиц, замещающих в них государственные должности Пензенской области, и ведении их личных дел.

[4] Постановление Губернатора Пензенской обл. от 12.03.2013 № 45 (ред. от 08.10.2018) "О структуре исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Описывает структуру исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Постановление Правительства Пензенской области "Об утверждении Положения о Министерстве сельского хозяйства Пензенской области"[1].

Утверждает положение о Министерстве сельского хозяйства Пензенской области.

Нормативная законодательная база полностью соответствует деятельности отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

[1] Постановление Правительства Пензенской обл. от 10.02.2009 № 99-пП (ред. от 19.04.2019) "Об утверждении Положения о Министерстве сельского хозяйства Пензенской области".

3 Анализ организации работы ведущего специалиста-эксперта отдела организационной кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области

В данном разделе проведем анализ работы ведущего специалиста-эксперта отдела организационной кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области, а именно, что входит в обязанности ведущего специалиста-эксперта, каким образом происходит обработка документов с использованием средств СЭД в Министерстве, как применяются ИТ. – технологии в работе приемной Министерства.

3.1 Объем документооборота

Документооборот в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области охватывает движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Объем документооборота выражается общим количеством документов, поступивших в министерство и созданных им за определенный период.

Объем документооборота в отделе организационной кадровой работы и информационных технологий представляет собой количество подлинных экземпляров входящих, исходящих и внутренних документов за определенный период.

Диаграмма соотношения внутренних, исходящих и входящих документов представлена на рисунке 4.

Исходя из данных, представленных на данной диаграмме, мы видим, что преобладающую часть занимает движение внутренних документов.

Рисунок 4 - Диаграмма соотношения входящих, исходящих и внутренних документов

Исходящие и входящие документопотоки составляют половину общего объема документооборота.

3.2 Обязанности ведущего специалиста-эксперта (секретаря) в приемной Министерства

В соответствии с должностным регламентом гражданский служащий, замещающий должность ведущего специалиста-эксперта, должен обладать ***следующими профессиональными умениями***:

– умение работать с большим объемом информации, способность быстро переключаться с анализа одного материала на другой;

– умение работать с разными источниками информации (включая расширенный поиск в информационно – телекоммуникационных сетях, в том числе сети «Интернет»;

– обеспечивать порядок сохранности и учета документов;

– умение одновременно выполнять разноплановые поручения и

переключения между несколькими задачами, а также выполнения рутинной работы;

Гражданский служащий, замещающий должность ведущего специалиста-эксперта, должен обладать **следующими функциональными знаниями**:

– понятие проекта нормативного правового акта, инструменты и этапы его разработки;

– понятие, процедура рассмотрения обращений граждан;

– система взаимодействия в рамках внутриведомственного и межведомственного электронного документооборота.

Гражданский служащий, замещающий должность ведущего специалиста-эксперта, должен обладать **следующими функциональными умениями:**

— разработка, рассмотрение и согласование проектов нормативных правовых актов и других документов;

— консультирования по вопросам, входящих в компетенцию, в ходе профессиональной деятельности;

— эффективного взаимодействия со структурными подразделениями Министерства, исполнительными органами государственной власти Пензенской области, предприятиями и организациями, учреждениями, в том числе по вопросам подготовки и проведения, организационно-протокольного сопровождения мероприятий различного уровня с участием Руководителя Министерства;

— ведения деловой переписки;

— ведения телефонных переговоров.

Исходя из функций и задач Отдела ведущий специалист-эксперт (секретарь) осуществляет:

— ведение журналов регистрации входящей корреспонденции в приемной Министерства;

— отслеживание своевременное исполнение документов, в системе электронного документооборота Lotus Notes;

— ведение календаря мероприятий руководителя Министерства в системе электронного документооборота Lotus Notes (рисунок 5).

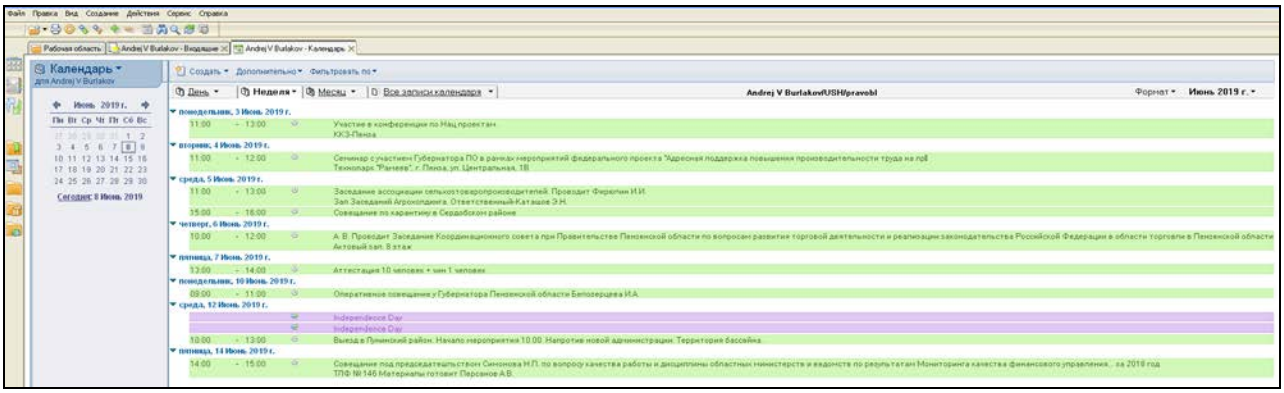


Рисунок 5 - Календарь мероприятий

— связь с организациями, государственными органами и органами местного самоуправления, общественностью, средствами массовой информации для решения вопросов, обозначенных Руководителем Министерства и не требующих непосредственного участия Руководителя Министерства;

— контроль своевременного рассмотрения обращений на имя Руководителя Министерства;

— Подготовка отчетов о проведенных мероприятиях с участием руководителя министерства в Управление по обеспечению деятельности Губернатора Пензенской области, а так же для размещения на сайте Министерства и в социальных сетях.

3.3 Обработка документов с использованием средств СЭД

Сотрудники министерства, принимающие участие в документообороте, подразделяются на группы, на основе их должностных обязанностей.

Основные группы сотрудников перечислены в таблице 1, причем указаны основные функции, выполняемые сотрудниками каждой группы в СЭД. Заметим,

что один и тот же сотрудник может совмещать функции, относящиеся к нескольким группам.

Таблица 1- Группы участников документооборота

№	Группа сотрудников	Основные функции в СЭД
1	Делопроизводитель	Регистрация, рассылка и контроль прохождения документов организации в целом
2	Делопроизводитель структурного подразделения	Рассылка и контроль прохождения документов своего подразделения
3	Руководитель организации	Наложение резолюций, визирование и подпись документов, контроль исполнения документов, подотчетных данному руководителю
	Руководитель структурного подразделения	Наложение резолюций, визирование и подпись документов, контроль исполнения документов, подотчетных данному руководителю
4	Исполнитель	Подготовка проектов документов, направление документов на визирование и подпись, исполнение документов и резолюций
5	Контролер	Контроль прохождения и исполнения документов и резолюций, формирование и печать сводок и справок по документам и исполнительской дисциплине

Средства СЭД обеспечивают выполнение следующих операций документооборота:

– подготовка документов;

– согласование документов;

– направление документов на подпись и их подписание;

– регистрация входящих, исходящих, внутренних и организационно-распорядительных документов;

– направление документов на ознакомление;

– внесение резолюций/выдача поручений;

– постановка на контроль и снятие с контроля документа в целом, резолюций и поручений; формирование заданий;

– предоставление сведений об исполнении заданий и документов;

– контроль исполнения заданий и документов.

3.4 Подготовка проекта документа

Подготовка проекта исходящего, внутреннего или организационно-распорядительного документа начинается с создания карточки документа (заполнения формы). Данные вводятся вручную или с использованием шаблонов, которые позволяют заполнить ряд полей автоматически (рисунок 6).

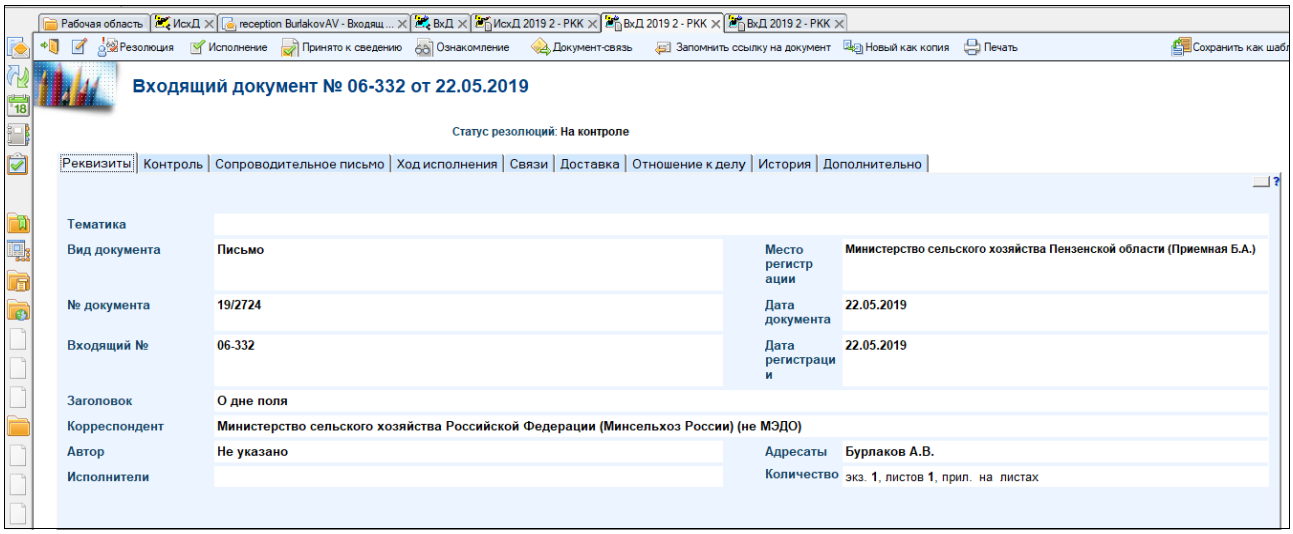


Рисунок 6- Проект документа

Проект документа может быть направлен на согласование, подписание и регистрацию. Документ со сроком исполнения ставится на контроль.

3.5 Согласование проекта документа

Проекты документов могут направляться на согласование одному или нескольким лицам. На согласование может быть направлен только неподписанный проект документа. Участники согласования могут накладывать на проект документа визы трех видов:

– согласен (рисунок 7);

– не согласен;

– согласен с замечаниями.

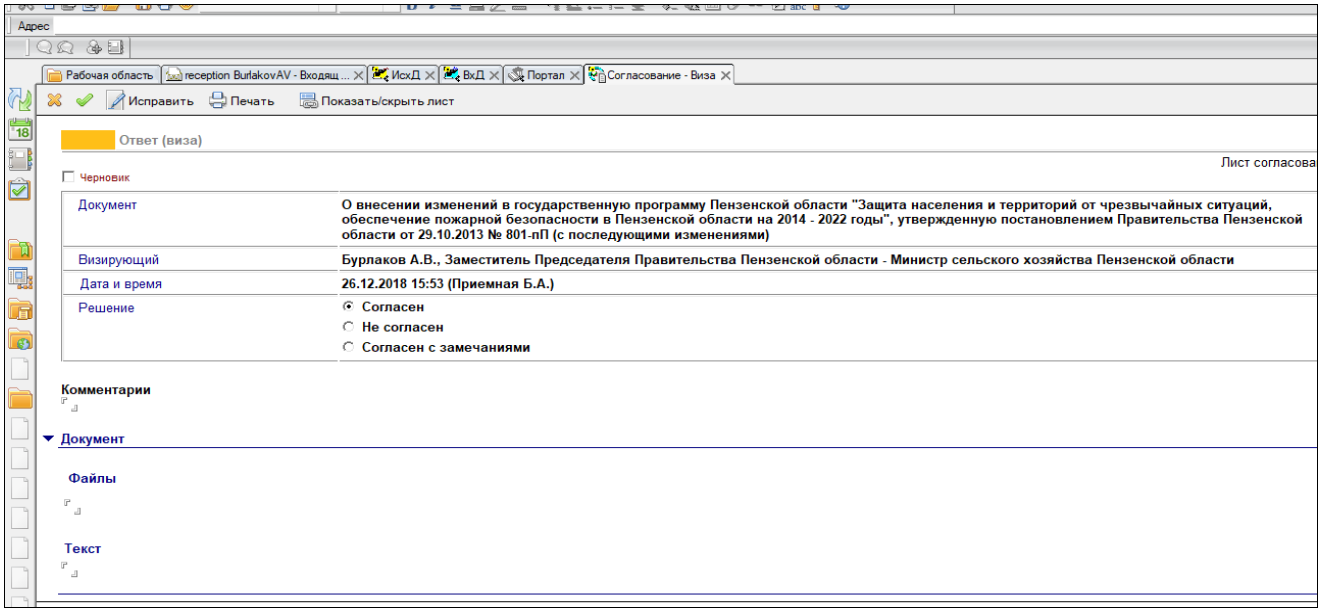


Рисунок 7 Согласование документа

Инициатором отправки документа на согласование может являться автор проекта или делопроизводитель. Согласование может быть параллельным, последовательным и комбинированным.

При параллельном согласовании проект документа направляется одновременно всем участникам согласования. После того как процесс согласования начат, участники согласования получают уведомления об этом. Срок согласования определяется настройками системы, либо задаётся инициатором процесса. Если по достижении срока кто-либо из участников не поставил на документе свою визу, ему посылается уведомление-напоминание.

Процесс согласования завершается после того, как все участники согласования поставят на нем свою визу, либо досрочно, инициатором процесса.

При последовательном согласовании проект направляется участникам согласования по очереди. После того как участник ставит на проекте свою визу, проект направляется следующему участнику (рисунок 8).

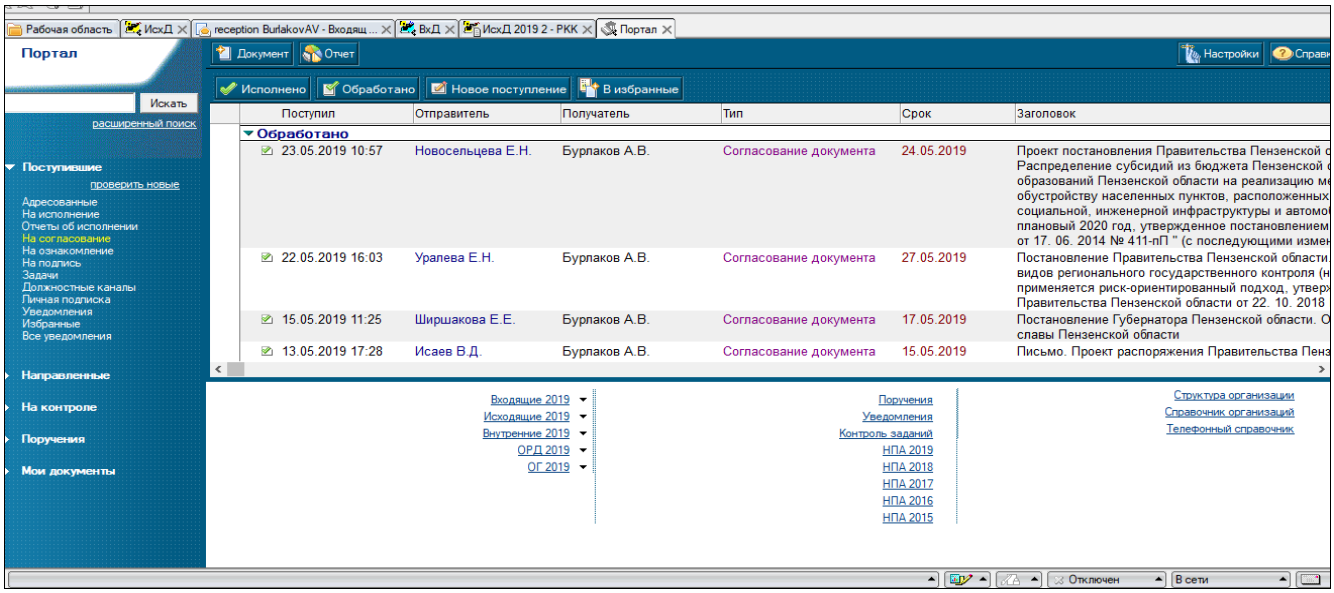


Рисунок 8 - Проект документа

В СЭД допускаются различные сценарии последовательного согласования, которыми определяется порядок действий в следующих случаях:

– *время согласования превышено данным участником* (ничего не делать, продолжить процесс, однократное уведомление инициатору и продолжить процесс, оставить и посылать периодические уведомление визирующему);

– *поставлена отрицательная виза* (уведомление инициатору и продолжить процесс, продолжить процесс без уведомлений, уведомление инициатору и остановить процесс).

Комбинированное согласование по сути есть последовательное согласование, когда на каждой стадии процесса может быть или одни участник или группа участников.

Чтобы начать процесс согласования, инициатор указывает:

– список участников согласования;

– вид согласования;

– сценарий согласования (рисунок 9).

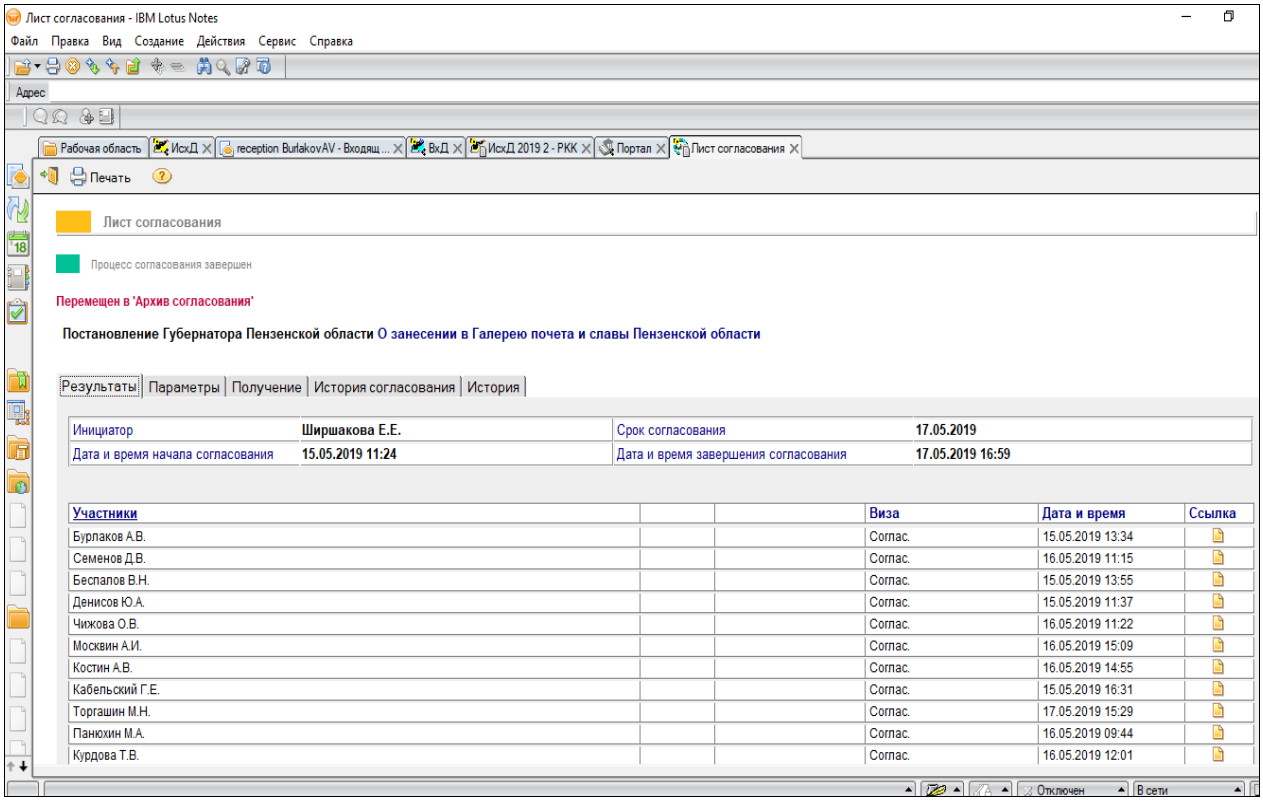


Рисунок 9 - Заполнение полей листа согласования

Процесс последовательного согласования завершается после того, как все участники согласования поставят на нем свою визу, либо досрочно, инициатором процесса, либо досрочно, по отрицательной визе одного из участников (если сценарием согласования это предусмотрено).

3.6 Подписание документа и его отправка на регистрацию

Документ подписывается лицом или лицами, указанным для данного документа как подписывающие (в карточке или форме документа в поле «Подпись»).

Лицо, которому документ направлен на подпись, может также:

– отказать в подписи;

– снять свою подпись, в случае если документ подписан, но не зарегистрирован (рисунок 10).

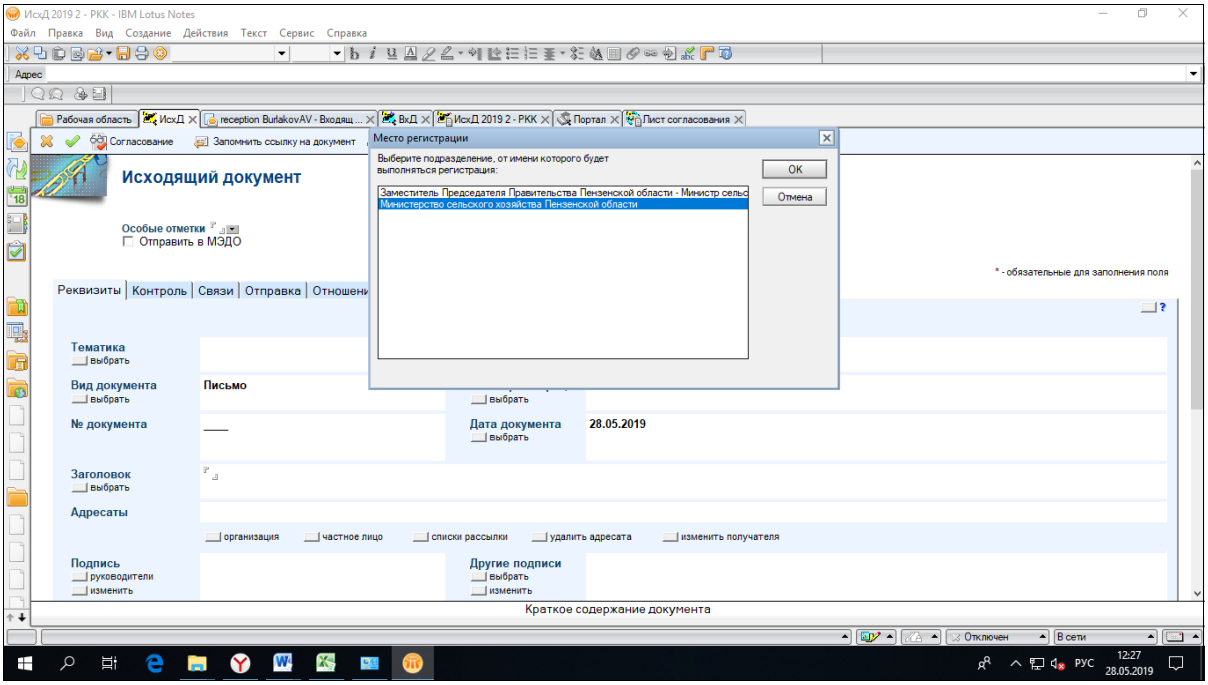


Рисунок 10 - Место регистрации

. Отправка документа на регистрацию осуществляется руководителем, подписавшим документ, лицом, замещающим его в СЭД, или другим пользователем системы, имеющим редакторский доступ к документу, за исключением делопроизводителя (рисунок 11).

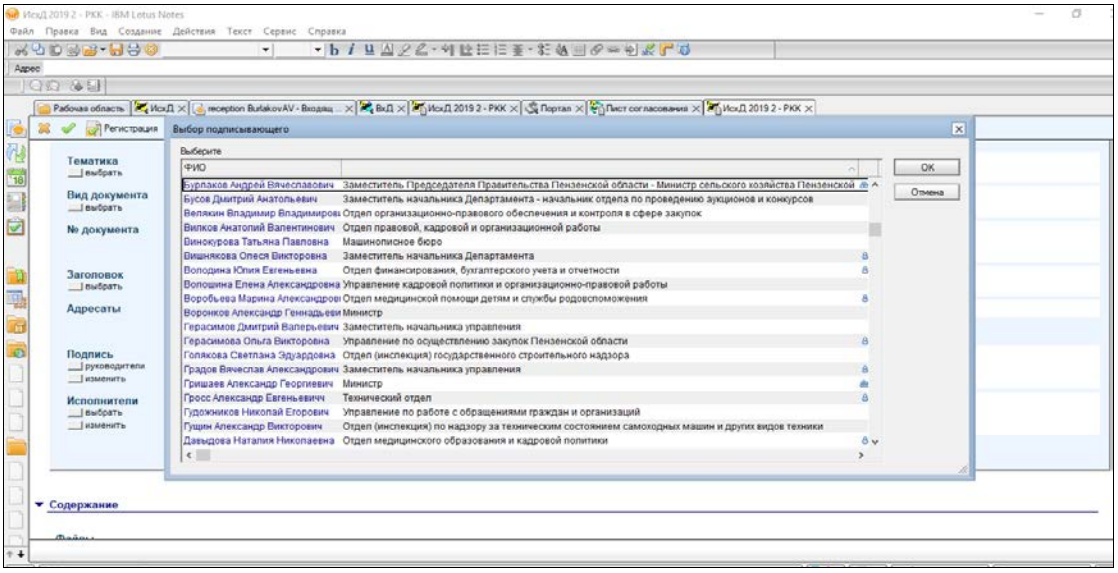


Рисунок 11 - Выбор подписывающего

Регистрации подлежат:

– исходящие, внутренние и организационно-распорядительные документы (как правило, подписанные руководителем);

– входящие документы, поступившие в адрес организации;

– внутренние документы за подписью руководителя организации, его заместителей и руководителей структурных подразделений, направляемые во все департаменты;

– организационно-распорядительные документы за подписью руководителя организации и его заместителей;

– исходящие документы;

– ответы на обращения заявителей (рисунок 12).

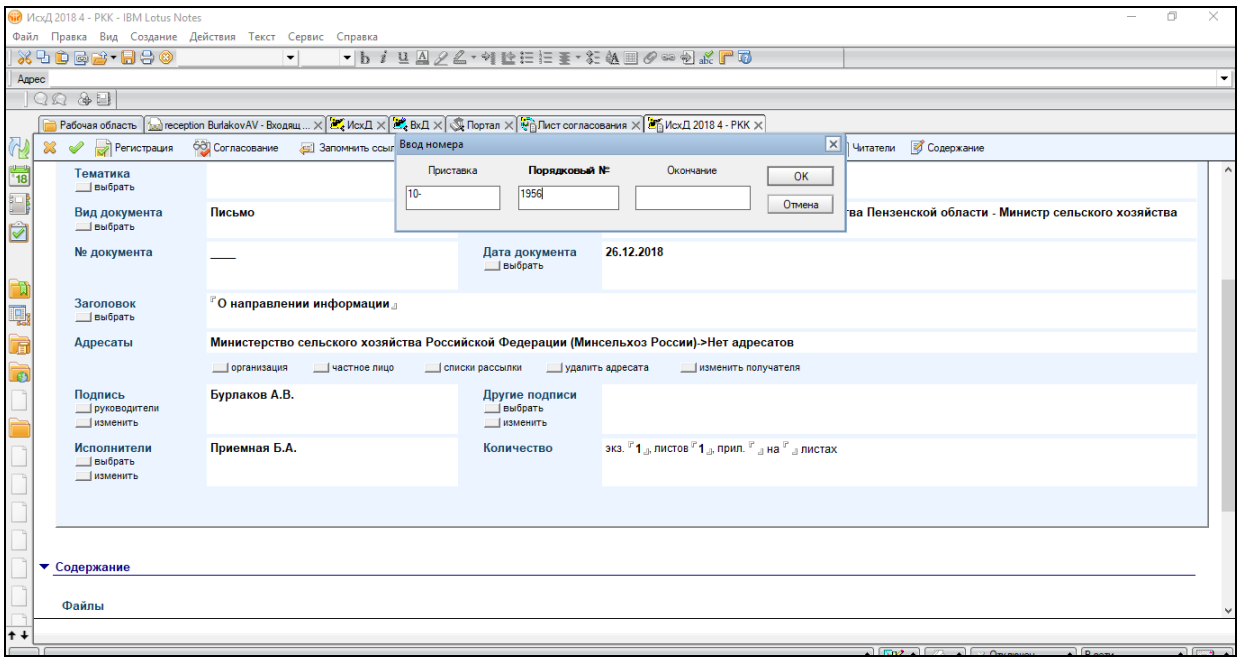


Рисунок 12 - Регистрация документа

Зарегистрированные документы могут направляться на ознакомление одному или нескольким лицам. На ознакомление может быть направлен только зарегистрированный документ.

Процесс ознакомления завершается, после того как все участники ознакомятся с документом, либо досрочно, инициатором.

3.7 Внесение резолюций и выдача поручений

На входящие и внутренние документы, поступающие в адрес руководителя, может быть внесена резолюция. Резолюции вносятся руководителями, в адрес которых поступил документ, или лицами, замещающими их в СЭД. Резолюции обычно содержат задания, связанные с исполнением данного документа.

Проект резолюции можно распечатать, откорректировать после получения заключения автора резолюции и снять признак проекта. Также сам автор резолюции может утвердить проект. Проект резолюции недоступен исполнителям, по нему не формируются уведомления (рисунок 14).

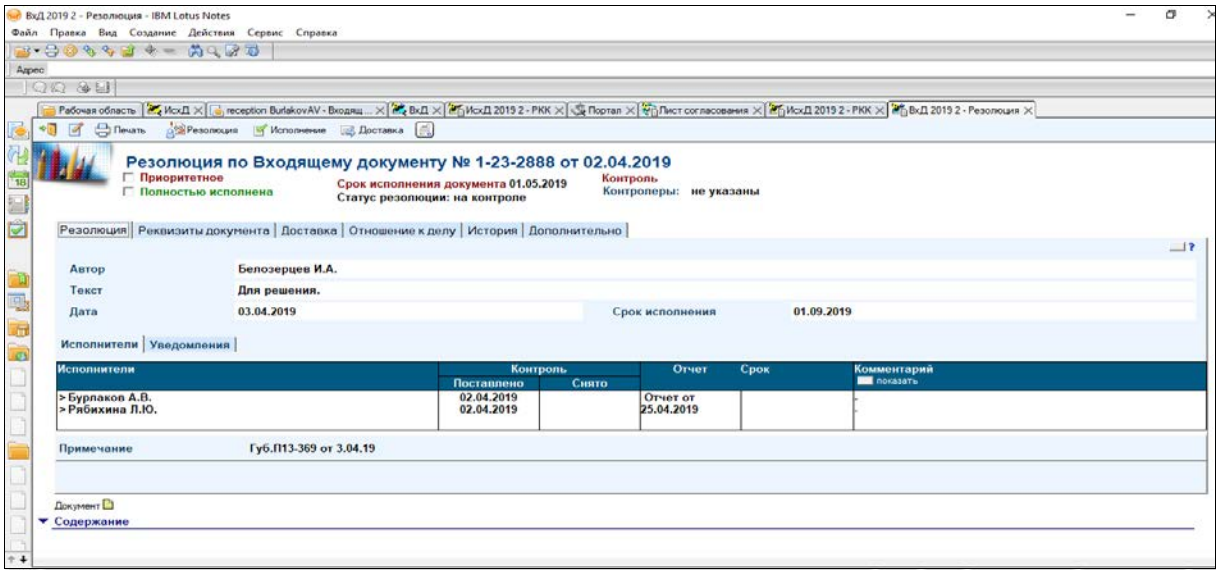


Рисунок 13 - Резолюция руководителя

При внесении резолюций вводятся имя автора резолюции, текст резолюции, исполнители и срок исполнения резолюции. Исполнителям резолюции посылаются уведомления об этом.

Документ в целом, резолюции и поручения могут быть поставлены на контроль.

При постановке на контроль входящего, внутреннего или организационно-распорядительного документа в целом указываются срок исполнения, новые сроки исполнения (в случае переноса срока). Впоследствии делопроизводителем ставится отметка об исполнении и дата исполнения. Документ может быть снят с контроля и без отметки о его исполнении (рисунок 15).

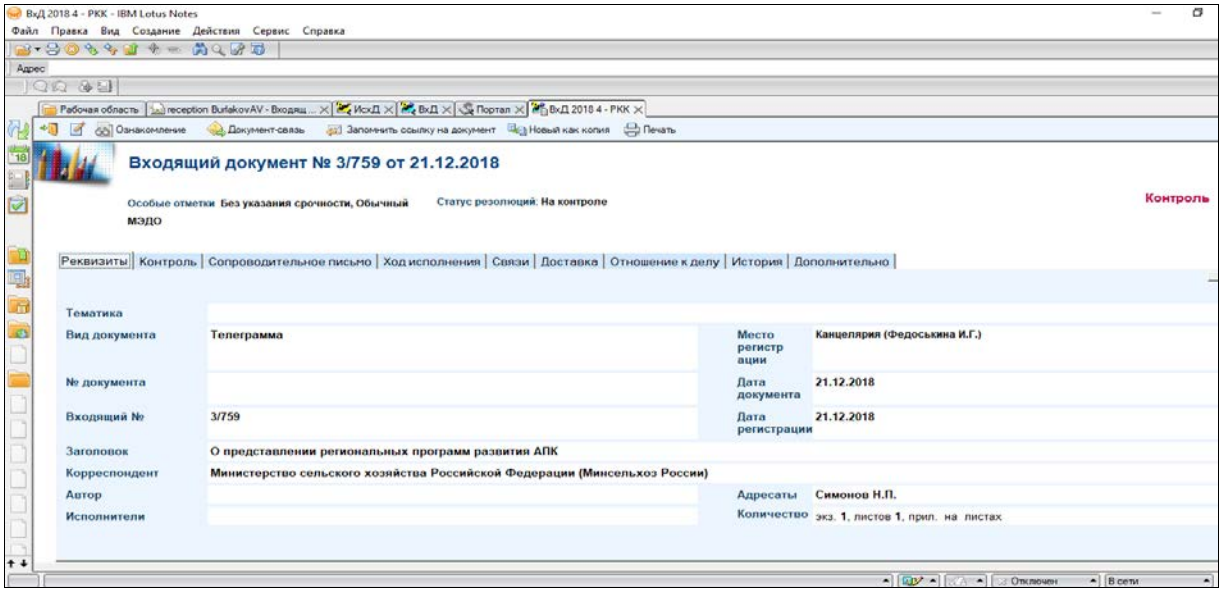


Рисунок 14 - Контроль документа

Для исходящих документов постановка на контроль осуществляется для каждой организации-адресата отдельно. Указываются срок исполнения, организация-адресат, лицо, ответственное за контроль, и дата постановки на контроль. Организация-адресат может быть снята с контроля, причем указывается дата снятия с контроля (рисунок 16).

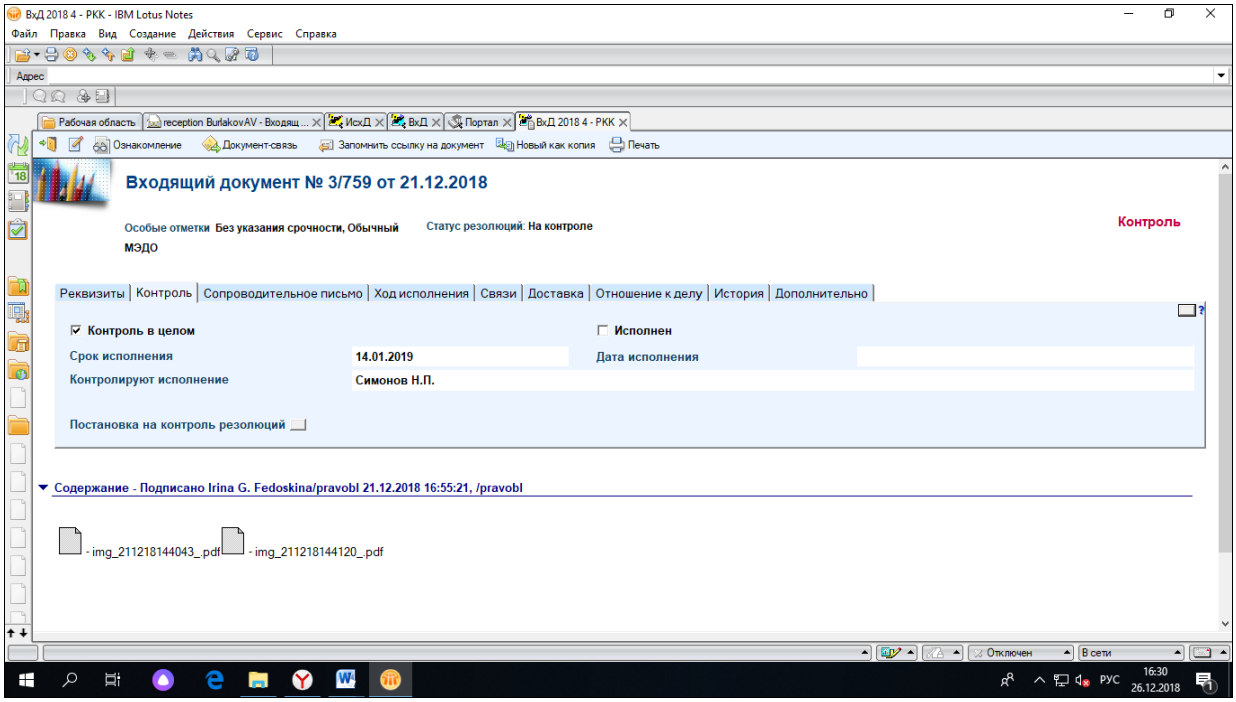


Рисунок 15 - Контроль в целом

Для каждого из поставленного на контроль исполнителя формируется ККЗ (контрольная карточка задания), доступная в БД "Контроль заданий". После снятия с контроля и после отметки о полном исполнении резолюции эти данные отражаются в ККЗ. Также в ККЗ записывается информация обо всех отчетах об исполнении созданных по данной резолюции (поручению) данным исполнителем (рисунок 17).

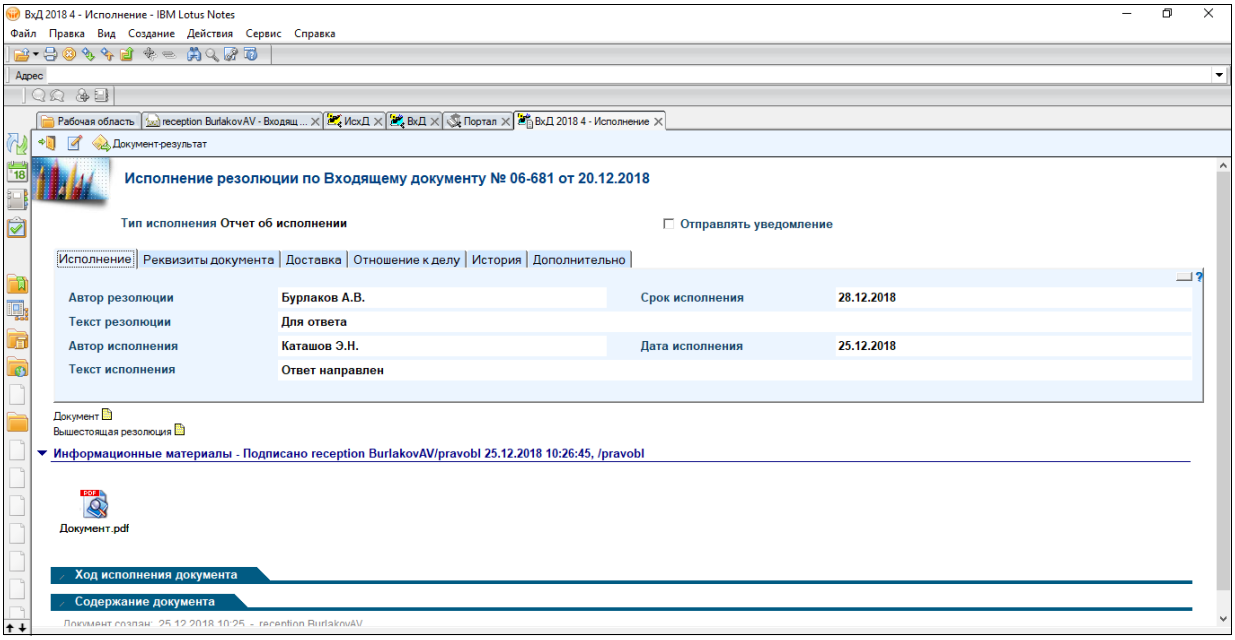


Рисунок 16 - Резолюция к документу

Отчет об исполнении документа, резолюции или поручения составляется исполнителем. При вводе отчета об исполнении задания указывается тип исполнения. В СЭД предусмотрены следующие типы исполнения:

– отчет об исполнении;

– для информации.

Тип исполнения позволяет получателю отчета квалифицировать полученную от исполнителя информацию. Кроме того, тип исполнения, присвоенный отчету, запрашивается программой при автоматическом исполнении неконтрольных документов, резолюций и поручений.

Если требуется, исполнитель может создать документ- результат для исполнения резолюции либо связать исполнение с существующим в базе

документом или проектом документа. На панели действий в отчете об исполнении расположена соответствующая кнопка.

Для создания документа - результата необходимо указать:

– базу данных;

– вариант связи;

– тип поиска;

– тип связи.

После создания документа - результата в РКК документа автоматически создается отчет об исполнении со ссылкой на соответствующий документ или проект документа (рисунок 18).

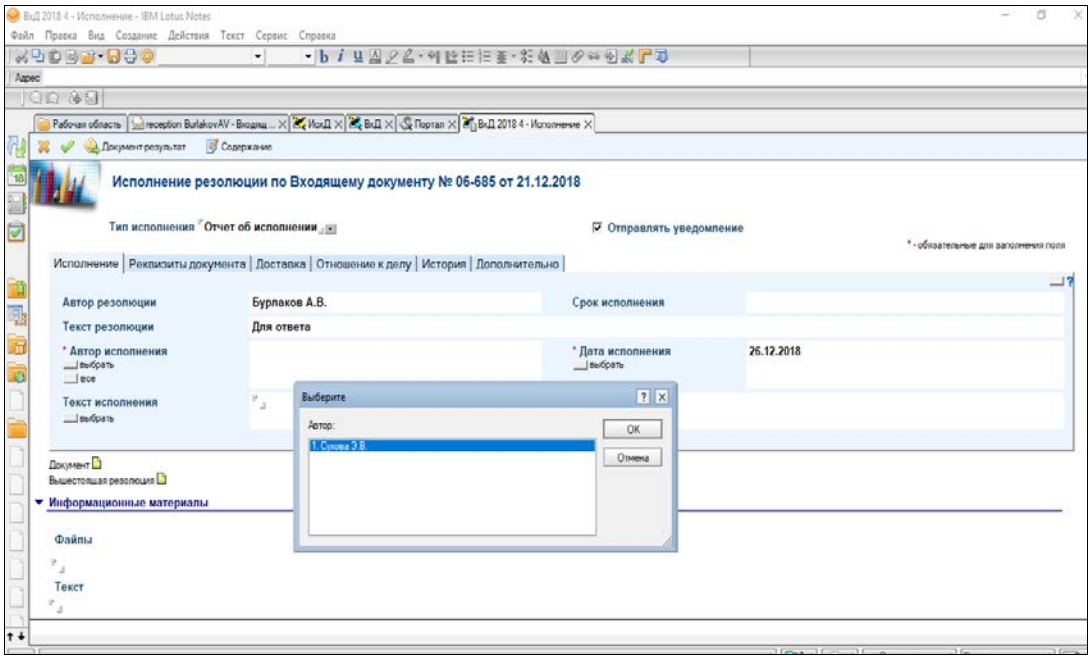


Рисунок 17 - Порядок исполнения документа

3.8 Контроль Обращений

Обращения в Министерство поступают:

— из Правительства Пензенской области (с вышестоящей резолюцией руководства, из других организаций по подведомственности;

— в ходе личного приема Заместителя Председателя правительства – Министра А.В. Булакова;

— напрямую в министерство (письмом);

— с помощью портала «Госуслуги (Досудебное обжалование)».

Все обращения заносятся в систему электронного документооборота для их дальнейшего контроля и исполнения. Для этого создается электронная карточка заявителя, где заполняются следующие данные:

— ФИО, гражданство, пол, телефон, электронная почта заявителя (Русинок 19);

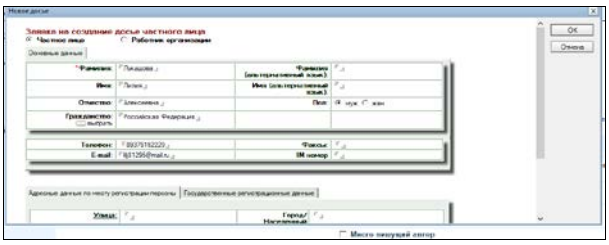


Рисунок 18 - Заявка на создание досье

— почтовый индекс, страна, регион, район, город, улица, дома, строение, корпус, квартира заявителя (рисунок 20).

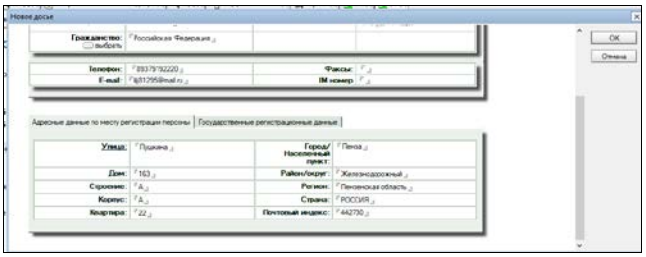


Рисунок 19 - Досье заявителя

После того, как заполнятся все поля во всплывающем окне, необходимо нажать кнопку «Ок». Система формирует карточку заявителя, после чего

необходимо заполнить следующую форму, которая содержит в себе более полную и подробную информацию об обращении заявителя:

— тип вопроса (жалоба, предложение, заявление) (рисунок 21);

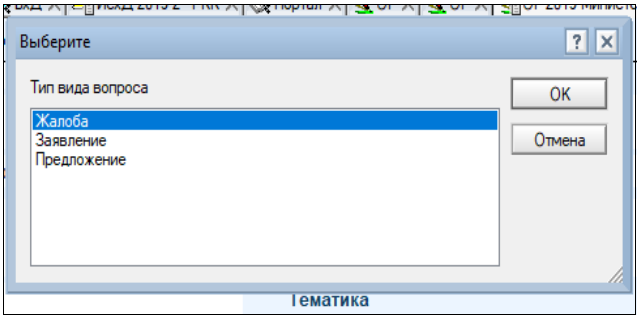


Рисунок 20 – Выбор вопроса

— вид вопроса (просьба гражданина о восстановлении или защите прав, нарушенных свобод, нарушенных законных интереов, конституционных прав и свобод, нарушении законов, и другие)(рисунок 20);

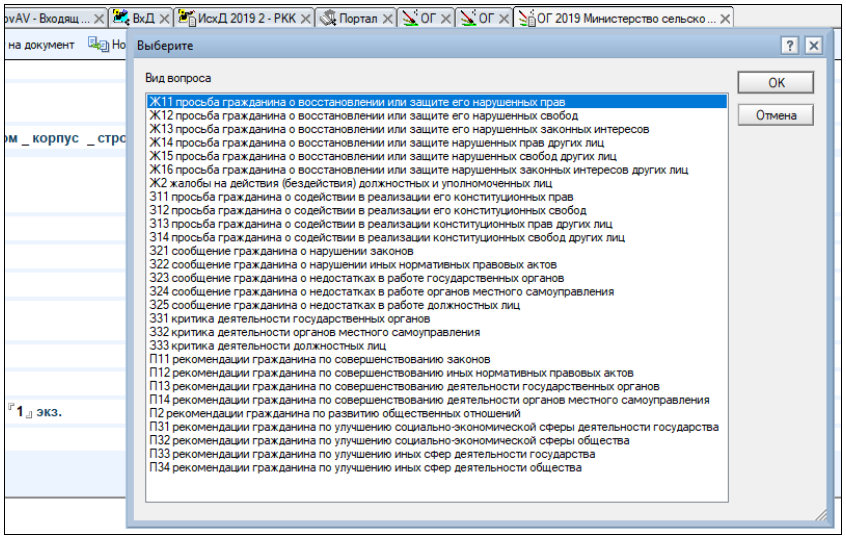


Рисунок 21 - Вид вопроса

Из тематического классификатора необходимо выбрать код вопроса. После выполнения всех операций необходимо прикрепить в содержание копию обращения заявителя и присвоить регистрационный номер. Номер обращения состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения (рисунок 24).

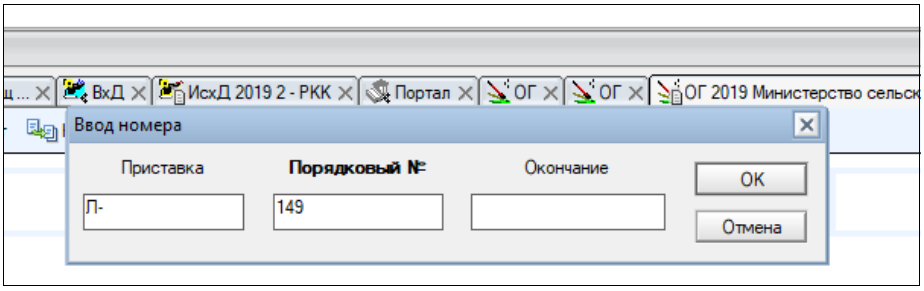


Рисунок 22 - Регистрационный номер

Все поступившие обращения вносятся в портал ССТУ.РФ. На портале ССТУ.РФ (федеральный сайт для органов власти) можно производить поиск любых органов местного самоуправления, государственных учреждений и органов, а также соответствующих лиц, уполномоченных на решение государственных и территориальных вопросов.

Расшифровка аббревиатуры **ССТУ — сетевой справочный телефонный узел.**

На базе данного портала госуслуг проводятся личные приемы граждан, ведется запись на прием, в том числе и общероссийский, который проводится ежегодно.

Записаться на прием можно непосредственно через данный сервис. На портале присутствует электронный справочник, в котором содержится вся необходимая информация об органе — его полное наименование, область деятельности, права и сфера компетенций, месторасположение и полный адрес; фамилии, имена и отчества уполномоченных лиц с указание полномочий; каналы связи (телефоны, электронная почта), приемные дни и графики приемов.

Найти нужный орган можно очень быстро: для этого предусмотрена система поиска. Поиск осуществляется по наименованию органа, его компетенции, а также по месту его расположения. Можно легко найти обращение.

Кроме того, на портале размещена так называемая электронная карта доступности — ее можно найти в одноименном разделе. На данной карте отображены условные знаки местонахождения того или иного органа власти. Для

осуществления поиска на электронной карте доступности также следует воспользоваться поисковой системой портала.

Чтобы пользоваться инструментами информационного ресурса в полной мере, на нем необходимо зарегистрироваться на интернет-портале. Это могут сделать все желающие пользователи.

В базу данных портала постоянно добавляются новые органы управления, если таковые появляются или по какой-то причине еще не были внесены в справочник. Результаты рассмотрения обращений будут доступны после регистрации (рисунок 25).

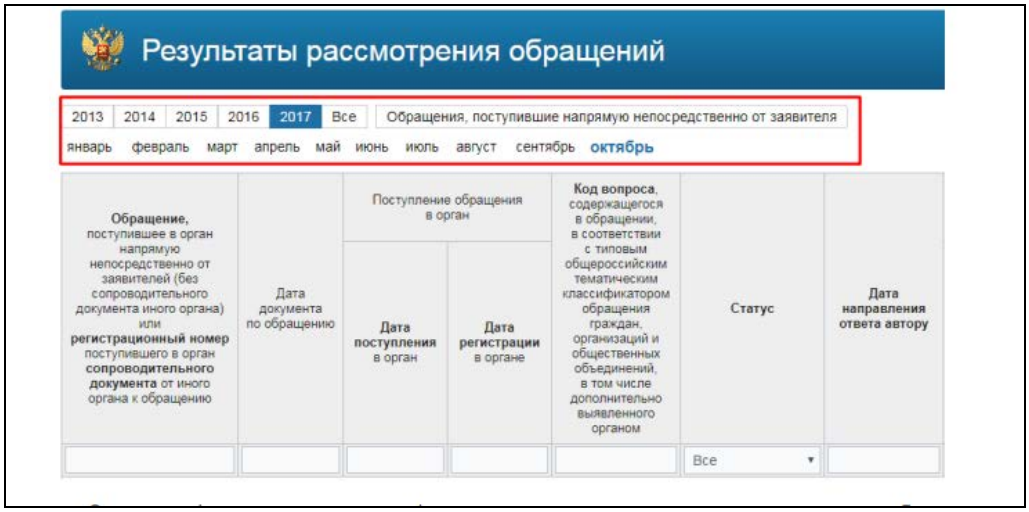


Рисунок 23 - Результаты рассмотрений обращений

С 2019 года в Министерстве ведется портал «Госуслуги Досудебное обжалование».

Портал Досудебного обжалования обеспечивает доступ к единому реестру жалоб, связанных с нарушениями порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, и представляет собой альтернативу обращения в суд. Портал Досудебного обжалования позволяет восстановить свои нарушенные права более оперативно, чем судебные процедуры.

В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель может подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственных услуг,

выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц органов исполнительной власти, по следующим причинам:

- нарушение сроков предоставления услуги;
- нарушение сроков регистрации запроса на услугу;
- отказ в приеме документов;
- требование дополнительной платы;
- требование дополнительных документов. (Рисунок 26).

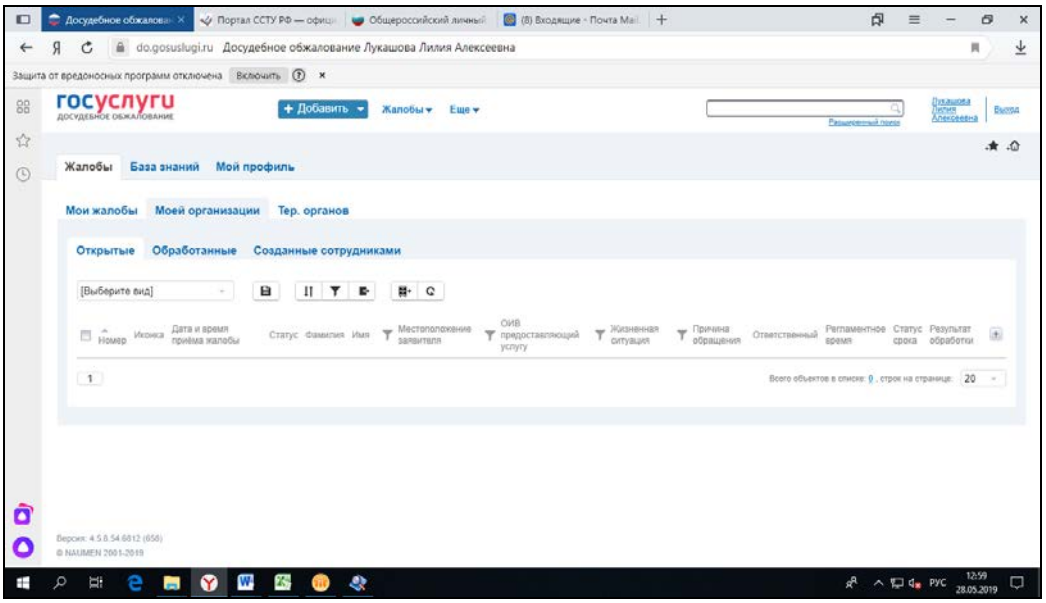


Рисунок 24 - Форма обращения

Жалобы рассматриваются в течение 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы на портале Досудебного обжалования. О статусе рассмотрения жалобы содержится информация в личном кабинете.

3.9 Обзор обращений граждан поступивших в Министерство сельского хозяйства Пензенской областив I квартале 2019 года

В I квартале 2019 года в Министерство сельского хозяйство Пензенской области всего поступило 89 обращений, что на 7 обращений больше, чем за аналогичный период 2018 года (82 обращения).

По виду обращений наблюдается следующее:

Таблица 2 - Анализ обращений граждан

Вид обращений	**2018 г. 1 квартал**
Письменные	50
Устные (личный прием)	6
В электронном виде	24
Устные по телефону	9
Всего	89

В I квартале 2019 года поступило 5 коллективных обращений граждан.

С учетом территории проживания авторов обращений наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Пензы – 35 обращений, г. Заречного (2), г. Кузнецка (2), Пензенского (16), Каменского (2), Бессоновского (2), Сердобского (4), Городищенского (8), Иссинского (3) , Лопатинского (8), Спасского (5) районов.

В 2 обращениях авторы не указали адрес проживания.

В обращениях, поступивших в I квартале 2019 года, содержалось 89 вопросов, требующих рассмотрения в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

С учетом характера вопросов наибольшее количество обращений поступило по тематике «Улучшение жилищных условий» (обеспечение граждан жилищем, предоставление жилого помещения, участие в целевой программе социального развития села, газификация села, ремонт автомобильных дорог) – 8 обращений.

По тематике «Качество, безопасность и законность в уличной торговле» поступило 7 обращений.

Обращений по вопросам тематики «Развитие агропромышленного комплекса» зарегистрировано 34.

По вопросам тематики «Содержание безнадзорных животных», «Создание приютов для животных» зарегистрировано 11 обращений.

Вопросы тематики «Незаконная продажа земель» содержатся в 7 обращениях.

Обращения с иными тематиками носят единичный характер (8 и менее).

В рассмотрении и принятии решений по обращениям граждан и организаций принимали участие управления Министерства сельского хозяйства Пензенской области и администрации муниципальных районов и городских округов области.

В I квартале 2019 года 5 обращений рассмотрено с выездом на место. В результате рассмотрения обращений 79 заявителям даны разъяснения по интересующим их вопросам, 5 обращений направлено по принадлежности.

4 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы ведущего специалиста-эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области

Анализ, приведенный в третьем разделе, показал, что входит в обязанности ведущего специалиста-эксперта, каким образом происходит обработка документов с использованием средств СЭД в Министерстве, как применяются ИТ. – технологии в работе приемной Министерства.

На основе этого анализа можно сделать вывод о том, что в отделе организационной, кадровой работы и информационных технологий необходимо совершить действия и принять меры для повышения эффективности работы секретаря, а именно:

– внести изменения в должностной регламент;

– разработать проекты инструкций регламентирующих работу в системе ССТУ.РФ и портале «Госуслуги.Досудебное обжалование»;

– организовывать ежегодное переобучение секретаря для работы в системе IBS Lotes Notes (повышение квалификации);

– провести обучение для работы в портале «Госуслуги Досудебное обжалование», в портале ССТУ.РФ.

4.1 Внесение изменений в должностной регламент

Должностной регламент – это основной организационно-нормативный акт, издаваемый для регулирования профессиональной служебной деятельности гражданского служащего согласно занимаемой должности, утверждаемый представителем нанимателя.

Согласно *статье 47* Федерального закона "О государственной гражданской службе Российской Федерации"[1] профессиональная служебная деятельность гражданского служащего ***осуществляется в соответствии с должностным регламентом***, являющимся составной частью административного регламента государственного органа.

В должностной регламент включаются:

– *квалификационные требования* для замещения должности гражданской службы (*статья 12 Федерального закона "О государственной гражданской службе Российской Федерации*);

– *должностные обязанности, права и ответственность* гражданского служащего за неисполнение (ненадлежащее исполнение) должностных обязанностей в соответствии с административным регламентом государственного органа

– *перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения;*

– *перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов* и (или) проектов управленческих и иных решений;

– *сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений;*

– *порядок служебного взаимодействия гражданского служащего в связи с исполнением им должностных обязанностей с гражданскими служащими того же государственного органа*;

– *перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям* в соответствии с административным регламентом государственного органа;

---

[1] Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 11.12.2018) "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019)

– *показатели эффективности и результативности* профессиональной служебной деятельности гражданского служащего.

Гражданский служащий при заключении служебного контракта, перемещении на другую должность, а также при временном исполнении обязанностей иной должности должен ознакомиться с должностным регламентом по соответствующей должности гражданской службы под роспись.

Учитывая, что в должностном регламенте закрепляются права и обязанности гражданского служащего, а также устанавливается ответственность за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, *должностной регламент является приложением к служебному контракту.*

Обсуждая вопросы о внесении изменений в должностной регламент, важно подчеркнуть что, основной его функцией является регламентация работы государственного гражданского служащего.

В связи с появлением новых обязанностей у секретаря (заполнение формы **ССТУ.РФ** и портала **«Госуслуги.Досудебное обжалование.»**) необходимо закрепить выполнение данных функций за секретарем, путем внесения изменений в его регламент.

Функционал портала «Госуслуги» постоянно расширяется, список услуг, доступных для пользователей, растет, а процесс их получения становится более комфортным.

Так, с 2019 года на сайте появилась возможность подачи жалобы на организации, предоставляющие свои услуги через Единый портал. Проект - **«Госуслуги Досудебное обжалование».**

Так как процедура рассмотрения обращений заявителя с портала **«Госуслуги Досудебное обжалование»** не прописана в должностном регламенте секретаря, кроме того в министерстве нет ответственного лица за внесение обращений в портал ССТУ.РФ, порядок внесения обращений не регламентирован. Необходимо внести изменения в должностной регламент, а так же подготовить проект приказа о назначении ответственного лица.

Начальником отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий готовится проект **служебной записки** на имя министра о необходимости внесений изменений в должностной регламент секретаря (рисунок 28).

Заместителю Председателя Правительства
Пензенской области - министру
17.06.2019 А.В. Бурлакову

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

В соответствии с Указом Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», а так же введением дополнительных мер по контролю за результатами рассмотрения обращений граждан и организаций, **прошу с 01.07.2019** внести изменения в должностной регламент государственного гражданского служащего – ведущего специалиста эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Лукашовой Лилии Алексеевны и назначить ответственной за поддержку сайта в работоспособном состоянии, за размещение материалов на сайте ССТУ. РФ https://ссту.рф и на портале «Госуслуги. Досудебное обжалование» http://do.gosuslugi.ru и функционировании сайта в соответствие с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Начальник отдела
организационной, кадровой работы
и информационных технологий Ф.И. Русинов

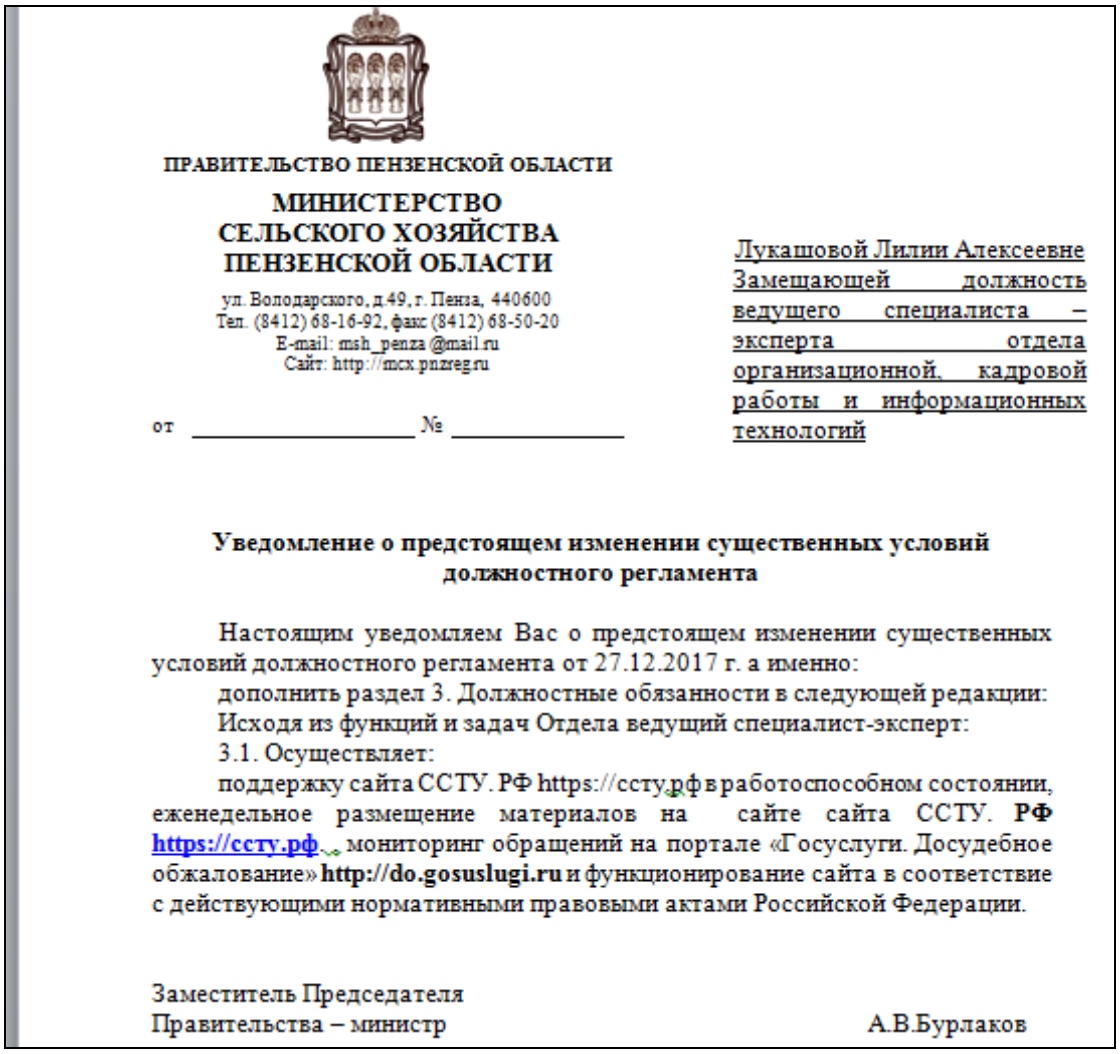
Рисунок 25 - Служебная записка о внесении изменений в должностной регламент

Основанием для внесения изменений в должностной регламент должен быть ***приказ руководителя министерства (приложение А)***.

Внести изменения в должностной регламент необходимо путем составления ***Дополнение (изменение) к должностному регламенту государственного гражданского служащего ведущего специалиста-эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных***

технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области (***приложение В***).

При этом гражданского служащего необходимо письменно ***уведомить о вносимых изменениях (рисунок 29).***



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Володарского, д.49, г. Пенза, 440600
Тел. (8412) 68-16-92, факс (8412) 68-50-20
E-mail: msh_penza@mail.ru
Сайт: http://mcx.pnzreg.ru

от _____ № _____

Лукашовой Лилии Алексеевне
Замещающей должность ведущего специалиста – эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий

Уведомление о предстоящем изменении существенных условий должностного регламента

Настоящим уведомляем Вас о предстоящем изменении существенных условий должностного регламента от 27.12.2017 г. а именно:
дополнить раздел 3. Должностные обязанности в следующей редакции:
Исходя из функций и задач Отдела ведущий специалист-эксперт:
3.1. Осуществляет:
поддержку сайта ССТУ. РФ https://ссту.рф в работоспособном состоянии, еженедельное размещение материалов на сайте сайта ССТУ. **РФ** **https://ссту.рф**, мониторинг обращений на портале «Госуслуги. Досудебное обжалование» **http://do.gosuslugi.ru** и функционирование сайта в соответствие с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Заместитель Председателя
Правительства – министр А.В.Бурлаков

Рисунок 26 - Уведомление о предстоящем изменении условий должностного регламента

После этого необходимо уведомить служащего в письменной форме о предстоящих изменениях существенных условий служебного контракта. Сделать это нужно не менее чем за два месяца до даты вступления изменений в силу. Исчисление срока предупреждения начинается на следующий день после даты уведомления.

Для дальнейшей регламентации процедуры заполнения портала ССТУ.РФ была разработан проект «Специального программного

обеспечения по заполнению формы ССТУ.РФ. Руководство пользователя» (приложение Г).

В связи с тем что процедура рассмотрений обращений через портал «Госуслуги.Досудебное обжалование »не регламентирована разработан проект «Инструкции ответственного за контролем обращений в портале «Госуслуги.Досудебное обжалование» (приложение Д).

4.2 Обоснование повышения квалификации

В условиях развития информационно-коммуникационных технологий все виды деятельности государственных органов, реализуемые в электронном виде, являются востребованными гражданами и организациями различных форм собственности.

С 1 июля 2017 года на федеральном уровне вводятся дополнительные меры по контролю за результатами рассмотрения обращений граждан и организаций, а также общественных инициатив.

Указом Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» установлено, что государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Для реализации Указа Президента Российской Федерации №171 данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в орган власти (за исключением телефонных звонков, когда ответ на вопрос гражданина был дан сразу же) и зарегистрированных в СЭД органа власти, должны вноситься любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» .

Раздел доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью **«Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».**

В связи с тем, *что система «Консультант плюс» регулярно обновляется*, добавляются новые вкладки, функции, сотрудники министерства 1 раз в год проходят курсы обучения в системе «Консультант плюс».

Курсы проводятся в форме презентаций, тренингов, выполнений определенных поисковых заданий. После прохождения курса выдается удостоверение установленного образца.

В целях экономии рабочего времени секретаря *необходимы дополнительное обучение, курсы, тренинги по работе* в информационном ресурсе ССТУ.РФ в размере 2 часов по следующим направлениям:

- *установка рабочего места ARM;*
- *проведение общероссийского дня приема граждан;*
- *выгрузка информации о результатах рассмотрения обращений на портал ССТУ.РФ.*

В связи с тем, что активными пользователями в министерстве системы электронного документооборота IBM Notes (Company Media) является 7 сотрудников *(ответственные лица за ведение делопроизводства в управлениях и отделах министерства),* а так же в связи с тем, что система регулярно дополняется новыми ссылками, вкладками, необходимо обучение всех сотрудников Министерства.

Для перехода из смешанного документооборота на электронный, необходимо установить ID всем сотрудникам министерства.

На данный момент *активными пользователями* ***системы электронного документооборота IBM Notes (Company Media)*** *со всеми правами доступа* (просмотр входящих, исходящих, документов, просмотр обращений, согласование, регистрация, подпись) ***являются 2 ID***

(уникальный индивидуальный номер) – лицо, замещающее заместителя министра, лицо, замещающее министра.

Для получения дополнительной информации по поступившим обращениям, поручениям Губернатора, входящим письмам и их дальнейшего исполнения и контроля сотрудники министерства, не имеющие доступа в системе электронного документооборота обращаются к лицу, ответственному за делопроизводство в управлении. Тем самым затрачивают огромное количество времени, сокращают эффективность выполнения поручений, а так же увеличивают сроки рассмотрения обращений заявителей.

Чтобы это не происходило необходимо регулярно проводить обучение *специалистов министерства* по функционалу *системы электронного документооборота IBM Notes (Company Media).* Необходимо обучить как можно больше сотрудников различного уровня управления, что позволит улучшить взаимодействие подразделений внутри министерства.

Заключение

В ходе выполнения магистерской диссертации был проведен анализ работы ведущего специалиста-эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области и разработаны рекомендации по улучшению работы отдела, которые окажут практическую помощь руководству и сотрудникам отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области, ответственным за организацию документационного обеспечения управленческой деятельности.

В процессе выполнения магистерской диссертации было отмечено, что для повышения эффективности работы отдела кадров необходимо совершенствование работы с документами в отделе кадров, так как это непосредственно влияет на качество работы отдела и организацию труда работников. От того, насколько правильно будет составлен и оформлен документ, организована работа с ним, во многом зависит своевременность и правильность принятия управленческого решения.

Магистерская диссертация подготовлена на основе действующих нормативно-методических материалов, регламентирующих работу отдела организационной кадровой работы и информационных технологий и содержит рекомендации, которые помогут рационально и четко организовать работу ведущего специалиста-эксперта отдела организационной, кадровой работы и информационных технологий Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Список используемых источников и литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с изменениями от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 04.08.2014. – № 31. – Ст. 4398.

Кодексы Российской Федерации

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 31.07.2016 № 272-ФЗ) // Российская газета. – 31.12.2001. – № 256.

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (редакция от 06.07.2016, с изменениями и дополнениями от 22.11.2016 № 215-ФЗ) // Российская газета. – 31.12.2001. – № 256.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (редакция от 03.07.2016 № 315-ФЗ, № 322-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – № 32. – Ст. 3301.

Федеральные законы Российской Федерации

5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (с изменениями от 01.09.2015 № 242-ФЗ) «О персональных данных» // Собрание законодательства РФ. – 31.07.2006. – № 31 (часть 1). – Ст. 3451.

6. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изменениями от 03.07.2016 № 360-ФЗ) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. – 02.08.2010. – № 31. Ст. 4179.

7. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 08.07.2016 № 445-ФЗ) «Об электронной подписи» // Парламентская газета. – 08-14.04.2011. – № 17.

8. Федеральный закон от 02.05.2006№ 59-ФЗ (с изменениями от 03.11.2015 № 305-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» // Российская газета. – 05.05.2006. – № 95.

9. Федеральный закон от 09.02.2008 № 8-ФЗ (с изменениями от 09.03.2016 № 66-ФЗ) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Парламентская газета. – 13-19.02.2009. – № 8.

10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (с изменениями от 06.07.2016) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Собрание законодательства РФ. – 31.07.2006. – № 31 (часть 1). – Ст. 3448.

11. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (с изменениями от 03.07.2016 № 298-ФЗ) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 06.10.2003. – № 40. – Ст. 3822.

12. Федеральный закон от 28.12.2013 № 422-ФЗ (с изменениями от 21.07.2014 № 256-ФЗ) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 30.12.2013. – № 52 (часть 1). – Ст. 7007.

13. Федеральный закон от 29.12.2006 № 263-ФЗ (с изменениями от 19.12.2016 № 444-ФЗ) «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» // Собрание законодательства РФ. – 01.01.2007. – № 1 (часть 1). – Ст. 19.

14. Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ (с изменениями от 03.07.2016 № 305-ФЗ) «О ветеранах» // Собрание законодательства РФ. – 16.01.1995. – № 3. – Ст. 168.

15. Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ (с изменениями от 30.06.2016 № 224-ФЗ) «О муниципальной службе в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 05.03.2007. – № 10. – Ст. 1152.

16. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ (с изменениями от 03.07.2016 № 359-ФЗ) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» // Собрание законодательства РФ. – 28.06.1999. – № 26. – Ст. 3177.

17. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ (с изменениями от 19.12.2016 № 444-ФЗ) «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» // Собрание законодательства РФ. – 22.05.1995. – № 21. – Ст. 1929.

18. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ (с изменениями от 28.11.2015 № 358-ФЗ) «О государственной социальной помощи» // Собрание законодательства РФ. – 19.07.1999. – № 29. – Ст. 3699.

19. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (с изменениями от 07.03.2017 № 30-ФЗ) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 27.11.1995. – № 48. – Ст. 5463.

Законы Российской Федерации

20. Закон Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 (с изменениями от 03.07.2016 № 305-ФЗ) «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» // Ведомости СНД и ВС РСФСР. – 1991. – № 21. – Ст. 699.

Постановления Российской Федерации

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.01.2002 № 6 (с изменениями от 09.06.2010 № 403) «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)» // Российская Бизнес-газета. – 12.02.2002. – № 6.

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 (с изменениями от 27.02.2017) «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» // Собрание законодательства РФ. – 19.12.2005. – № 51. – Ст. 5547.

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 (с изменениями от 10.08.2016 № 772) «О порядке и условиях признания лица инвалидом» // Собрание законодательства РФ. – 27.02.2006. – № 9. – Ст. 1018.

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 (ред. от 04.01.2017) «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота» // Российская газета. – 30.09.2009. – № 183.

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2010 № 697 (в ред. от 11.08.2016 № 785) «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» // Собрание законодательства РФ. – 20.09.2010. – № 38. – Ст. 4823.

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 (в ред. от 09.12.2013 № 1135) «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» // Собрание законодательства РФ. – 05.12.2011. – № 49 (часть 5). – Ст. 7284.

27. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.04.2016 № 356 «О внесении изменений в Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» // Собрание законодательства РФ. – 12.09.2011. – № 37. – Ст. 5263.

Распоряжение Российской Федерации

28. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.07.2006 № 1024-р «О Концепции региональной информатизации до 2010 года» // Электронный ресурс: http://docs.cntd.ru/document/901989203

29. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р (в ред. от 28.12.2011 № 2415-р) «Об утверждении

сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями» // Российская газета. – 23.12.2009. – № 247.

30. Распоряжение от 01.11.2013 № 2036-р «Об утверждении Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014-2020 годы и на перспективу до 2025 года» // электронный ресурс http://government.ru/docs/8024/. – 01.11.2013.

Нормативно-методические документы Российской Федерации

31. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 256 (с изменениями от 23.07.2010 № 545н) «О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 20.12.2004. – № 51.

32. Государственная программа Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 (в ред. от 21.10.2016 № 1083) «Информационное общество (2011-2020 годы)» // Собрание законодательства РФ. – 05.05.2014. – № 18 (часть 2). – Ст. 2159.

33. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212 // Российская газета. – 16.02.2008. – № 4591.

34. Концепция формирования в Российской Федерации электронного Правительства до 2010 года от 17.07.2006 № 1024-р (в ред. от 10.03.2009 № 219) // Электронный ресурс: http://docs.cntd.ru/document/902100691.

Неопубликованные источники

35. Положение о Социальном управлении города Пензы утверждено постановлением Главы администрации города Пензы от 07.04.2006 № 318 (с последующими изменениями и дополнениями).

36. Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в Социальном управлении города Пензы утвержден приказом начальника Социального управления города Пензы от 07.12.2016 № 102 о/д.

II. Литература

37. Полянскова, Т.Ю. Выполнение требований законодательства по наполнению интернет-ресурсов органами местного самоуправления / Т.Ю. Полянскова, Л.Р. Фионова// Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы. – ПГУ. – 2016. – С. 53-55.

38. Полянскова, Т.Ю. Законодательные требования к сайтам органов госвласти/ Т.Ю. Полянскова// Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении. – Пенза: Автономная некоммерческая научно-образовательная организация «Приволжский Дом знаний». – 2016. – С. 72-75.

39. Фионова, Л.Р. Нормативная регламентация – залог успешного внедрения информационных технологий / Л.Р. Фионова, Т.Ю. Полянскова// Новые информационные технологии и системы. – ПГУ. – 2016. – С. 347-349.

40. Фионова, Л.Р. Роль нормативных актов при внедрении информационных технологий в Социальном управлении / Л.Р. Фионова, Т.Ю. Полянскова // М.: Делопроизводство. –2017. – № 1. – С. 28-33.

41. Абрамович Д.Л. Информационное обеспечение муниципального управления / Д.Л. Абрамович // Сыктывкар: КРАГСиУ. – 2015. – 326 с.

42. Абросимова М.А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении / М.А. Абросимова // М.: КноРус. – 2014. – 294 с.

43. Благовещенская М.М. Информационные технологии систем управления технологическими процессами / М.М. Благовещенская // М.: Высшая школа. – 2015. – 363 с.

44. Глазунова Н.И. Система государственного управления: Учебник для вузов / Н.И. Глазунова // М.: ЮНИТИ-ДАНА. – 2016. – 314 с.

45. Глазунова, Н.И. Государственное и муниципальное управление. Справочник / Н.И. Глазунова, Ю.М. Забродина, А.Г. Поршнева // М.: АСТ. – 2014. – 268 с.

46. Игнатов В.Г. Местное самоуправление в России: практика, зарубежный опыт: Учебное пособие / В.Г. Игнатов // Ростов на Дону: «МарТ». – 2014. – 283 с.

47. Клепцов М.Я. Информационные системы органов государственного управления / М.Я. Клепцов// М.: «Экзамен». – 2016. – 412 с.

48. Белов С.П. Подготовка предприятий к внедрению систем электронного документооборота / С.П. Белов // М.: «Мир науки». – 2016. – 210 с.

49. Яшина, М.Ю. Автоматизация документооборота/ М.Ю. Яшина, Е.Ф. Трофимов // Ярославский государственный университет. – 2016. – С. 743-748.

50. Теньковская Т.С. Документооборот при помощи программ / Т.С. Теньковская// Государственный университет Северного Зауралья. – 2016. – № 6-2. – С. 151-153.

51. Гасумова С.Е. К проблеме информационной открытости органов местного самоуправления / С.Е. Гасумова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2012.– № 1. – С. 92-102.

52. Гасумова С.Е. Анализ соответствия Интернет-ресурсов органов местного самоуправления законодательству Российской Федерации / С.Е. Гасумова// Вестник Пермского университета. Юридические науки. – Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2012. – № 1. – С 60-61.

53. Тугаринова Л.А. Развитие нового официального интернет-портала в едином правовом пространстве / Л.А. Тугаринова // М.: Общество

с ограниченной ответственностью «Международный Образовательный Центр». – Евразийский союз ученых. – 2015. – № 7-5 (16). – С. 146-148.

54. Букалерова, Л.А. Информационно-правовое обеспечение общественной оценки деятельности государственных органов / Л.А. Букалерова, А.В. Остроушко // М.: Российский университет дружбы народов. – Административное и муниципальное право. – 2015. – № 7. – С. 732-737.

55. Масленникова, Е.В. Совершенствование государственного и муниципального управления в России: проблемы, поиски, решения / Е.В. Масленникова, М.И. Абрамова, С.Н. Данилова, И.Н. Козельская, А.В. Козельский, Е.В. Козлова, О.Ю. Козлова, А.М. Петров, О.Г. Тэйслина, С.А. Умерова // М.: Известия российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. – 2015. – № 4 (22). – С. 1-162.

56. Бойченко И.С. Правовое обеспечение электронного взаимодействия при формировании информационного общества в Российской Федерации / И.С. Бойченко // М.: Издательская группа «Юрист». – Государственная власть и местное самоуправление. – 2017. – № 1. – С. 38-44.

Интернет-источники

57. http://www.garant.ru/ – информационно-поисковая система «Гарант».

58. http://www.consultant.ru/– информационно-поисковая система «КонсультантПлюс».

59. Рубанов, В.А. Электронное правительство: от идеи – к практической реализации [Электронный ресурс] http://www.inforum.ru/detail.php?pagedetail=221 – статья в Интернете.

4 Приложение А

В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» приложения к выпускным квалификационным работам (ВКР) хранятся в архиве кафедры ИнОУП и не могут быть переведены в электронный вид.