

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
Политехнический

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 председателя Правительства
Пензенской области

Автор работы

[Подпись] 07.02.2021
(подпись, дата)

А.Ф. Воробьева
(инициалы, фамилия)

Научный руководитель

[Подпись] 07.02.2021
(подпись, дата)

Л.Р. Фионова
(инициалы, фамилия)

Нормоконтролёр

доцент к.т.н. доцент
А.Ф. Иноу
(должность, место работы)

[Подпись] 08.02.2021
(подпись, дата)

Ю.Г. Кирюхин
(инициалы, фамилия)

Рецензент

генеральный директор
ООО "Бит Техно Инновации"
(должность, место работы)

[Подпись] 08.02.2021
(подпись, дата)

В.И. Розов
(инициалы, фамилия)

Магистерская диссертация по содержанию и объему соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной аттестационной комиссии " 16 " 02 " 20 21 г.

Проверяющий преподаватель
(подпись, дата)

[Подпись] 08.02.2021
(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Н.Н. Шокорва
(инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 29.01.2021 № 6)

Заведующий кафедрой

[Подпись]
(подпись)

Л.Р. Фионова
(инициалы, фамилия)

Диссертация защищена с оценкой отлично (протокол заседания ГЭК от 16.02.2021 № 1)

Секретарь ГЭК

[Подпись]
(подпись)

Л.В. Коровина
(инициалы, фамилия)

г. Пенза 2021

Реферат

Пояснительная записка содержит 70 листов, 36 рисунков, 2 таблицы, 57 источников.

ПРИЕМНАЯ РУКОВОДИТЕЛЯ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ, ВИДИОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ

Объектом исследования является приемная председателя Правительства Пензенской области.

Предмет исследования – применение информационных технологий в приемной председателя Правительства 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 Правительства Пензенской области.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты применения информационных технологий в приемной председателя Правительства Пензенской области.

Во второй главе представлен анализ использования информационных технологий в приемной председателя Правительства Пензенской области.

Третья глава описывает нормативно-законодательную базу секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области.

В четвертой главе даются рекомендации по совершенствованию использования информационных технологий в приемной председателя Правительства 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 приемной председателя Правительства Пензенской области.

Задание по методической части работы: провести подробный анализ использования информационных технологий в приемной председателя Правительства Пензенской области.

Задание по практической части работы: разработать рекомендации по совершенствованию использования информационных технологий в приемной председателя Правительства Пензенской области.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	6
1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВИТЕЛЬСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	9
1.1 Задачи приемной	17
2 НОРМАТИВНАЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ БАЗА, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРИЕМНОЙ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	23
3 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СТАРШЕГО СПЕЦИАЛИСТА 3 РАЗРЯДА СЕКРЕТАРИАТА ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	32
3.1 Объем документооборота	34
3.2 Обязанности старшего специалиста 3 разряда (секретаря) в приемной председателя Правительства Пензенской области	35
	39
3.3 Обработка документов с использованием средств СЭД	40
3.4 Внесение резолюций и выдача поручений.....	42
3.5 Организация совещаний	46
3.6 Отправка и регистрация писем в МЭДО	50
3.7 Обращения граждан	54
3.8 Обзор обращений граждан поступивших в приемную Правительства Пензенской области в 4 квартале 2020 года	54

3.10 Социальные сети Правительства Пензенской области	56
4 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СТАРШЕГО СПЕЦИАЛИСТА 3 РАЗРЯДА ПРИЕМНОЙ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	59
4.1 Внесение предложений по усовершенствованию СЭД	59
4.2 Обоснование повышения квалификации	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	62
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	63
ПРИЛОЖЕНИЕ А	71

Введение

В 2020-ом году мир столкнулся с новой проблемой – пандемия. Режимы повышенной готовности и ограничения затронули все страны. Новые реалии заставили всех по-новому организовывать рабочие процессы. Государственным и частным организациям пришлось переходить на удаленную работу. В этом на помощь пришли информационные технологии (далее ИТ), которые позволили без сильного ущерба для организаций продолжить вести дела. Сотрудникам пришлось в экстренном порядке учиться пользоваться программным обеспечением для того, чтобы можно было работать из дома.

Благодаря таким программам, как Zoom и Skype проведение рабочих совещаний вне стен кабинетов стало возможным и доступны всем организациям и всем слоям населения.

Внедрение новых технологий в рабочие процессы стало не просто важной составляющей развития общества, а способом предотвращения распространения вируса по всему миру. Теперь как никогда раньше видны все плюсы информационного прогресса.

В настоящие дни электронные документы стали привычным инструментом деловой деятельности и государственного управления. К плюсам электронных документов можно отнести то, что их создавать можно по тем же правилам, что и традиционные («бумажные»), но относительно легко редактировать, размножать, распространять и пересылать. Благодаря доступному выходу в Интернет почти из любой точки мира поиск информации сделан вседоступным.

На сегодняшний день традиционный управленческий документооборот используется частично. Сейчас уже трудно представить документационное обеспечение управления в любой организации без использования системы электронного документооборота (СЭД). Данная система является действенным управленческим решением.

Применение современных информационных технологий 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 управления. 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.

Объектом исследования магистерской диссертации является Правительство Пензенской области.

Предмет исследования – применение информационных технологий в приемной председателя Правительства Пензенской области.

Цель исследования заключается в определении эффективных механизмов применения информационных технологий в сфере функционирования государственных органов на примере Правительства Пензенской области.

Для реализации поставленной цели были определены следующие задачи:

- показать ИТ как инструмент государственного управления;
- изучить правовое регулирование создания и использования ИТ;
- выявить направления развития ИТ в Правительстве;
- провести анализ применения ИТ в приемной председателя Правительства;
- предложить рекомендации по усовершенствованию использования ИТ в приемной председателя Правительства.

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 Правительства Пензенской области.

1 Характеристика деятельности Правительства Пензенской области

Правительство Пензенской области (далее ПО) является государственным органом исполнительной власти, в состав которого входят отраслевые органы, департаменты, комитеты, управления и инспекции. Правительство ПО обладает правами юридического лица, имеет круглую печать с изображением Государственного герба Российской Федерации, штампы и бланки со своим наименованием, самостоятельный баланс, лицевые счета в органе, организующем исполнение бюджета Пензенской области, владеет, пользуется и распоряжается обособленным имуществом, осуществляет в соответствии с федеральными законами и законами Пензенской области имущественные и неимущественные права, несет обязанности, может быть истцом и ответчиком в суде.

Председателем Правительства ПО является Симонов Николай Петрович.

Правительство подготавливает проекты постановлений, распоряжений, и иных документов. Контролирует исполнение постановлений и распоряжений Губернатора. Анализирует всю поступающую информацию о социально-экономических, политических и правовых процессах.

Правительство осуществляет полномочия:

- обеспечивает проведение в ПО единой финансовой и денежной государственной политики;
- обеспечивает проведение единой политики в области образования, здравоохранения, культуры, науки, спорта, социального обеспечения и защиты, экологии; ведет управление собственностью;
- осуществляет иные полномочия, возложенные на него Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации.

Организационная структура Правительства ПО является линейно-функциональной структурой управления. Структура Правительства представлена на рисунке 1.

В связи с большим объемом работы приемная Председателя Правительства состоит из 4 специалистов:

- Помощник (осуществляет работы с обращениями граждан: написание предварительных резолюций, составление и отправление уведомлений гражданам, формирование дел для списания, консультирует управления при вопросах, возникающих при составлении ответов гражданам);
- Консультант (отвечает за контроль исполнения поручений протоколов, готовит предварительные резолюции для входящей документации, консультирует подведомственные управления по поводу правильного исполнения поручений председателя Правительства);
- Старший специалист 3 разряда (отвечает за контроль исполнения поручений председателя Правительства и Губернатора ПО);
- Старший специалист 3 разряда (секретарь приемной) (занимается непосредственно организацией функционирования приемной председателя).

Как видно из организационно структуры сотрудники приемной относятся к Секретариату Губернатора и Правительства ПО. И подчиняются непосредственно руководителю Секретариата (рисунок 1).

Но функционально специалисты приемной подчиняются Председателю Правительства.

Правительство взаимодействует с министерствами и органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области с помощью системы электронного документооборота IBM Notes (CompanyMedia).

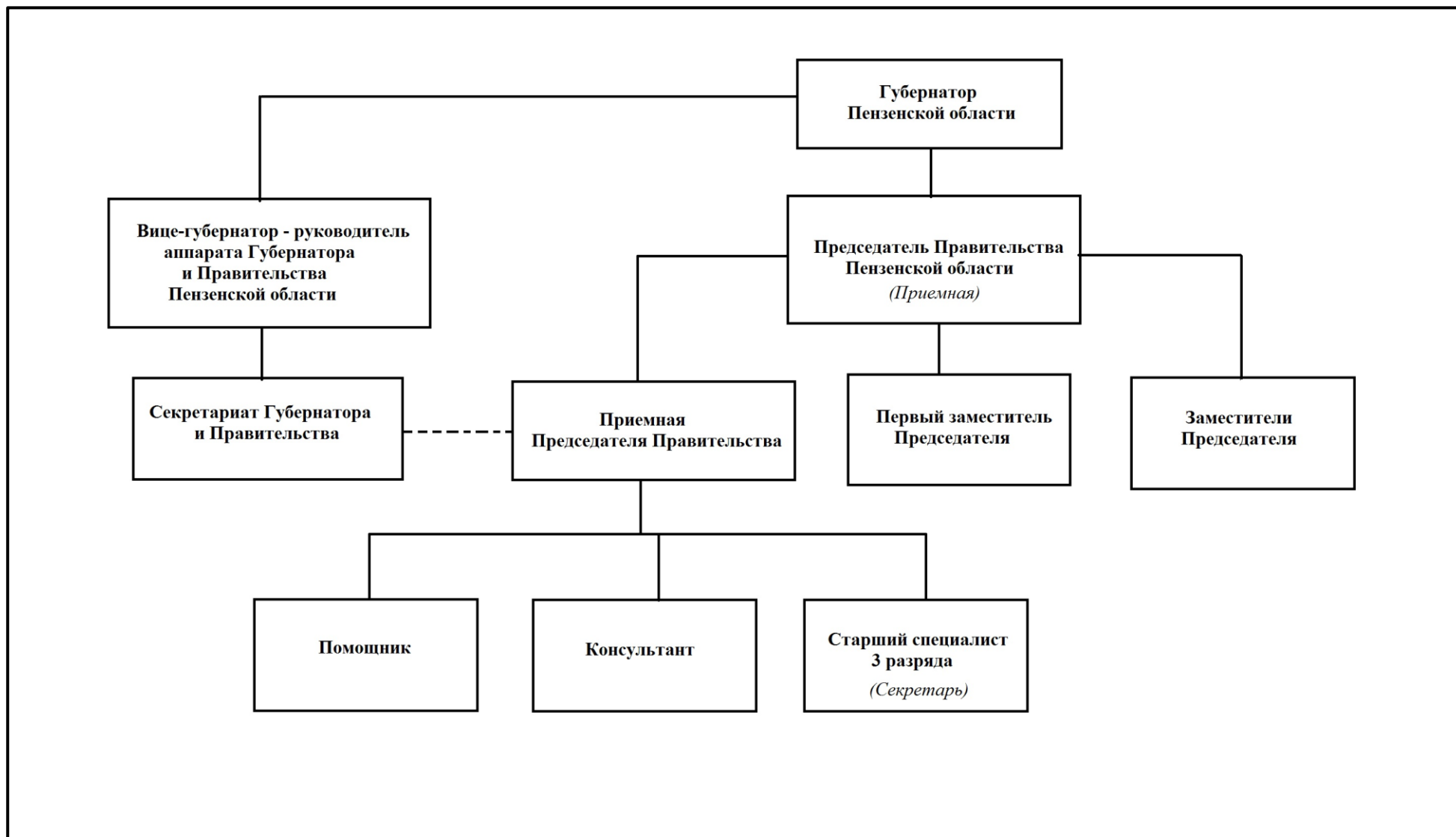


Рисунок 1- Структура Правительства Пензенской области

Все регионы России, как и других мировых держав уделяет большое внимание развитию информационных технологий и применению их в жизни государства и общества.

Новые способы коммуникации дают более широкий спектр возможностей обмена информации между ее пользователями. Электронные формы взаимодействия между органами власти и населением обеспечивают эффективную работу по решению вопросов, возникающих в работе регионов и государства, в целом. Электронные коммуникации создают условия для постоянного взаимодействия между государством и обществом, способствуют гармоничному решению поставленных задач. Благодаря этому появляется возможность для более открытого диалога.

Совершенствование информационно-коммуникационных технологий привело к появлению изменений в правах граждан, а также заставило по-новому понять содержание ранее существовавших прав, включая право на доступ к информации. Российское законодательство, регламентирующее взаимодействие органов власти и граждан, развивалось в нынешнем веке под влиянием ряда основополагающих федеральных целевых программ и проектов. Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 была утверждена Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)»¹. Концепция формирования в РФ электронного правительства была уточнена чуть позже в 2008 году².

Внедрение технологий «электронного правительства» направлено на:

- упрощение для граждан доступа к информации;
- повышение прозрачности и контролируемости власти со стороны общества;
- сокращение влияния человеческого фактора в деятельности исполнительного аппарата государства;

¹ Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 N 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)"

² Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010 года (одобрена распоряжением Правительства РФ от 06.05.2008 N 632-р, в ред. Постановления Правительства РФ от 10.03.2009 N 219)

- привлечение широких слоев граждан к управлению.

Одной из главных задач данной программы является переход на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде. Информация о деятельности органов власти через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» обеспечивает решения задач государственного управления с использованием механизмов электронного правительства.

Далее начинается работа над разработкой Стратегией развития информационного общества, которая была утверждена в 2008 году. Разработка Государственной программы РФ "Информационное общество" заняла несколько лет.

Первый вариант программы на 2011-2020 годы был разработан на 2011 - 2020 годы и утвержден распоряжением Правительства России¹. Затем в 2014 году программа была утверждена постановлением Правительства России².

Стратегия развития информационного общества в России была утверждена указом Президента на 2017-2030 годы³

В соответствии с государственной программой Пензенской области «Формирование информационного общества в Пензенской области на 2014–2022 годы»⁴ переход к современному информационному обществу связан с созданием информационных технологий и систем, основывающихся на сервисно-ориентированной архитектуре, развитием сетей доступа к информации, формированием цифрового контента, разработкой удобных сервисов для граждан.

К задачам рассматриваемой программы относятся:

¹ Государственная программа РФ "Информационное общество (2011 - 2020 годы)" (утв. Распоряж. Правительства РФ от 20.10.2010 N 1815-р в ред. распоряж. Правительства РФ от 02.12.2011 N 2161-р)

² Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 №313 «Об утверждении государственной программы "Информационное общество (2011 - 2020 годы)»

³ Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017 - 2030 годы».

⁴ Постановление Правительства Пензенской обл. от 05.11.2013 N 815-пП (ред. от 17.12.2020) "Об утверждении государственной программы Пензенской области "Формирование информационного общества в Пензенской области"

– получение гражданами и организациями Пензенской области преимуществ от применения информационно-телекоммуникационных технологий в сфере здравоохранения, образования, культуры и социального обслуживания.

– повышение доступности и качества государственных услуг для населения и бизнеса, открытости органов государственной власти на основе использования ИКТ;

– создание необходимых условий для эффективной реализации государственной программы.

Рассматриваемая программа включает в себя 4 подпрограммы:

1. Информационный регион.
2. Электронное правительство Пензенской области.
3. Обеспечение проведения единой государственной политики в сфере информационных технологий и связи на 2017 - 2022 годы.
4. Сопровождение создания «электронного правительства» Пензенской области.

Эта государственная программа разработана в соответствии с постановлением Правительства Пензенской области «Об утверждении Порядка разработки и реализации государственных программ Пензенской области»¹, скоординирована с программами во взаимосвязанных областях, принятыми как на федеральном, так и на областном уровне, и предполагает обязательное участие органов государственной власти Пензенской области и межведомственную координацию.

В области осуществляется системное внедрение современных информационных технологий, развиваются сервисы электронного правительства. Согласно данным технологического портала системы межведомственного

¹ Постановление Правительства Пензенской области от 18.04.2012 № 274-пП «Об утверждении Порядка разработки и реализации государственных программ Пензенской области» (с изменениями на 31 октября 2018 года).

электронного взаимодействия (СМЭВ) на территории Пензенского региона в настоящее время функционируют 84 электронных сервиса (рисунок 2), каждый из которых имеет уникальный идентификационный номер¹

Электронные сервисы регионального уровня

Узел СМЭВ: Пензенская область

Идентификатор сервиса: Наименование: Область применения: Пензенская область X Сбросить фильтры

Владелец: Ключевые слова: Доступность сервиса: Категория сведений: Поиск

Владелец	Идентификатор сервиса	Краткое наименование	Наименование	Доступность сервиса	Режим работы	Область применения	Категория сведений	Регион
Открытое акционерное общество "Оператор электронного правительства"	SID0001018		Сервис получения сведений о нахождении на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы (в качестве безработного); периодах получения пособия по безработице; периодах участия в оплачиваемых общественных работах и периодах перевода по направлению службы занятости в другую местность для			Межведомственное взаимодействие		Пензенская область
Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области	SID0003624	Запрос данных из домовых книги	Электронный сервис «Запрос данных из домовых книги»	Ограниченно доступный	Асинхронный	Межведомственное взаимодействие		Пензенская область
Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области	SID0003628	Электронный сервис «Использование земельного участка»	Электронный сервис передачи сведений о «документе, подтверждающем установленное разрешенное использование земельного участка»	Ограниченно доступный	Асинхронный	Межведомственное взаимодействие	Жилищно-коммунальный комплекс	Пензенская область
Управление цифрового развития, информационных	SID0003922	Сервис приема заявления с ЕПГУ по услуге «Выдача и аннулирование	Сервис приема заявления с ЕПГУ по услуге «Выдача и аннулирование	ЕПГУ	Асинхронный	Приём заявлений с ЕПГУ		Пензенская область

Рисунок 2 - Электронные сервисы Пензенского региона

Органы власти переводятся в цифровой режим с целью расширения доступа граждан к государственным услугам. Получение информации о деятельности ИОГВ и ОМСУ, ведение электронного документооборота, получение государственных и муниципальных услуг посредством сети Интернет становятся повсеместными. Растущую популярность среди населения приобретают региональные сайты.

Официальный сайт Правительства Пензенской области (<http://www.pnzreg.ru>) является средством системного, подробного и оперативного информирования о текущей работе аппарата Правительства и ИОГВ Пензенской области.

¹ Технологический портал СМЭВ Режим доступа свободный. URL: <https://smev.gosuslugi.ru/portal/> (дата обращения 19.12.2020).

На рисунке 3 показаны ссылки на электронные сервисы, размещенные на официальном сайте Правительства Пензенской области, предоставляющие услуги в электронном виде, упрощающие и ускоряющие процесс получения информации гражданами и организациями.

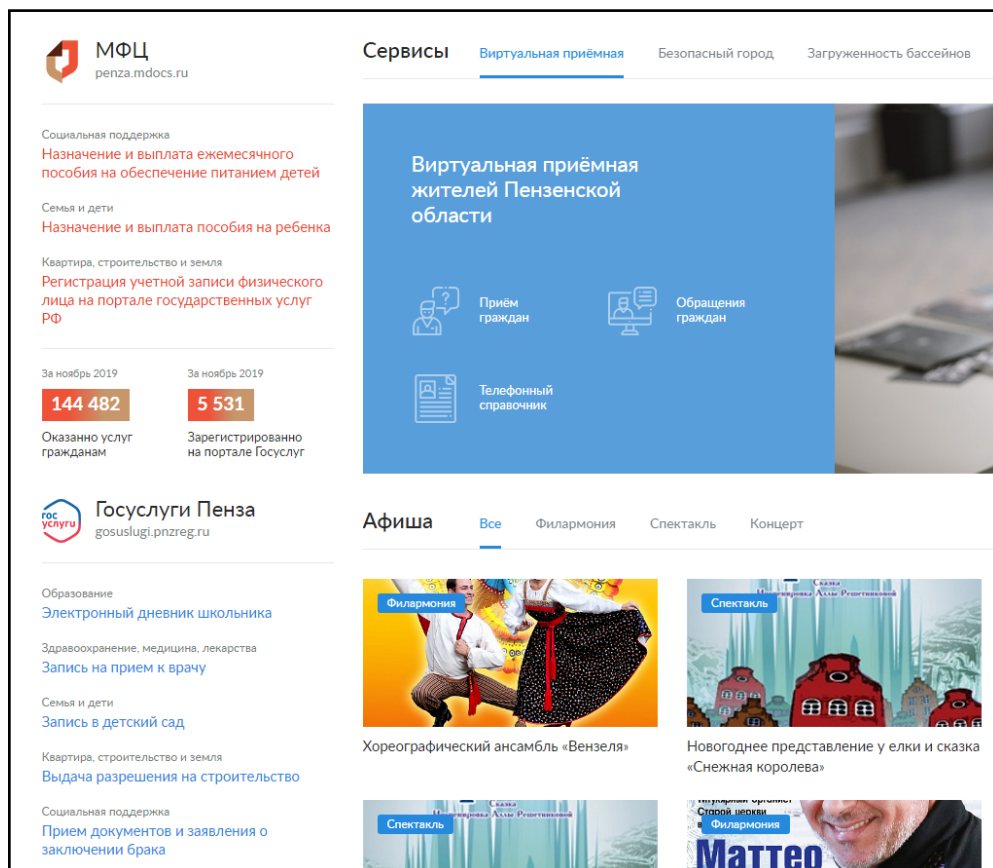


Рисунок 3 - Ссылки на электронные сервисы на официальном сайте Правительства

Уполномоченным исполнительным органом государственной власти, осуществляющим в установленном порядке реализацию государственной политики в сфере информационных технологий и связи в Правительстве Пензенской области является Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области. Оно руководит всеми работами, связанными с внедрением информационных технологий во всех подразделениях, в том числе и в приемной председателя Правительства ПО.

1.1 Задачи приемной

Основной целью приемной председателя Правительства ПО является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению управления работой Правительства ПО.

Работа приемной обеспечивается системой взаимосвязанных служебных документов, составляющих документационную базу функционирования Правительства ПО.

Письма и любые обращения в приемную председателя Правительства поступают и направляются несколькими способами:

1. С помощью СЭД (движение документопотока из Министерств, из других исполнительных органов власти ПО, администраций ПО, а также Правительства ПО). Внедрение СЭД в Пензенской области началось еще в 2006 году. Целью внедрения СЭД в Правительстве Пензенской области, исполнительных органах государственной власти (ИОГВ) Пензенской области и органах местного самоуправления (ОМСУ) муниципальных образований Пензенской области является полный переход от бумажного документооборота к электронному, а также создание единой территориально-распределенной СЭД которая позволит значительно увеличить скорость обработки и исполнения документов за счет сокращения времени доставки документа, четкой системы
2. С помощью электронной почты – pravobl@obl.penza.net (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: (8412) 55-04-11;
5. Через сетевой справочный телефонный узел (ССТУ) : многоканальный телефон (8412) 59-51-24;

6. Через «Виртуальную приемную» на сайте Правительства Пензенской области (рисунок 4). При этом заявитель указывает ФИО, адрес, тему жалобы и текст обращения, после чего обращение автоматически попадает в систему электронного документооборота Правительства, заявителю приходит автоматически сформированное уведомление о регистрации его обращения, обращение заявителя рассматривается в установленном порядке.)

← → ↻ Не защищено | pnzreg.ru/virtual-reception/appeals-from-citizens/

Официальный портал
Правительства Пензенской области

Обратная связь Войти

Губернатор Власть Новости Пензенская область для всех Афиша Отрасли Проектный офис Открытое правительство

Виртуальная приёмная

Заполните форму
Поля, помеченные "*" обязательны для заполнения

К кому хотите обратиться *

Губернатор Пензенской области Белозерцев Иван Александрович

ФИ.О* Email* Статус*

Выберите из списка

Телефон Тема сообщения*

В какие органы обращались* Текст сообщения*

Рисунок 4 - Окно "Виртуальной приемной"

1. Через официальные социальные сети Instagram, Вконтакте и Одноклассники (с помощью программы «Инцидент менеджмент» к оператору попадают конкретные жалобы, которые он фильтрует и направляет по принадлежности исполнительный орган).

Диаграмма соотношения используемых способов доставки за 2020 год представлена на рисунке 5.



Рисунок 5 - Диаграмма соотношения используемых способов доставки

Весь документооборот в СЭД IBM Notes (CompanyMedia), который функционирует в Правительстве ПО, осуществляется через приемную председателя. В СЭД Правительства создан специальный идентификатор ID, который называется «reception/SimonoNP». Он нужен, чтобы идентифицировать объект (приемную Правительства) быстро и главное точно.

На ID поступает входящая документация и с него отправляются все исходящие документы председателя Правительства.

На протяжении рабочего дня секретарем регулярно просматривается почта для дальнейшей работы с ней (рисунок 6).

Секретарь ведет учёт организационно-распорядительной документации, контроль за исполнением поручений Губернатора Пензенской области рисунок 7.

Также одной из важнейших задач приемной является организация совещаний. В связи с применением мер по предотвращению распространения инфекции в 2020-ом году Правительство ПО перестроилась на новый формат проведения совещаний.

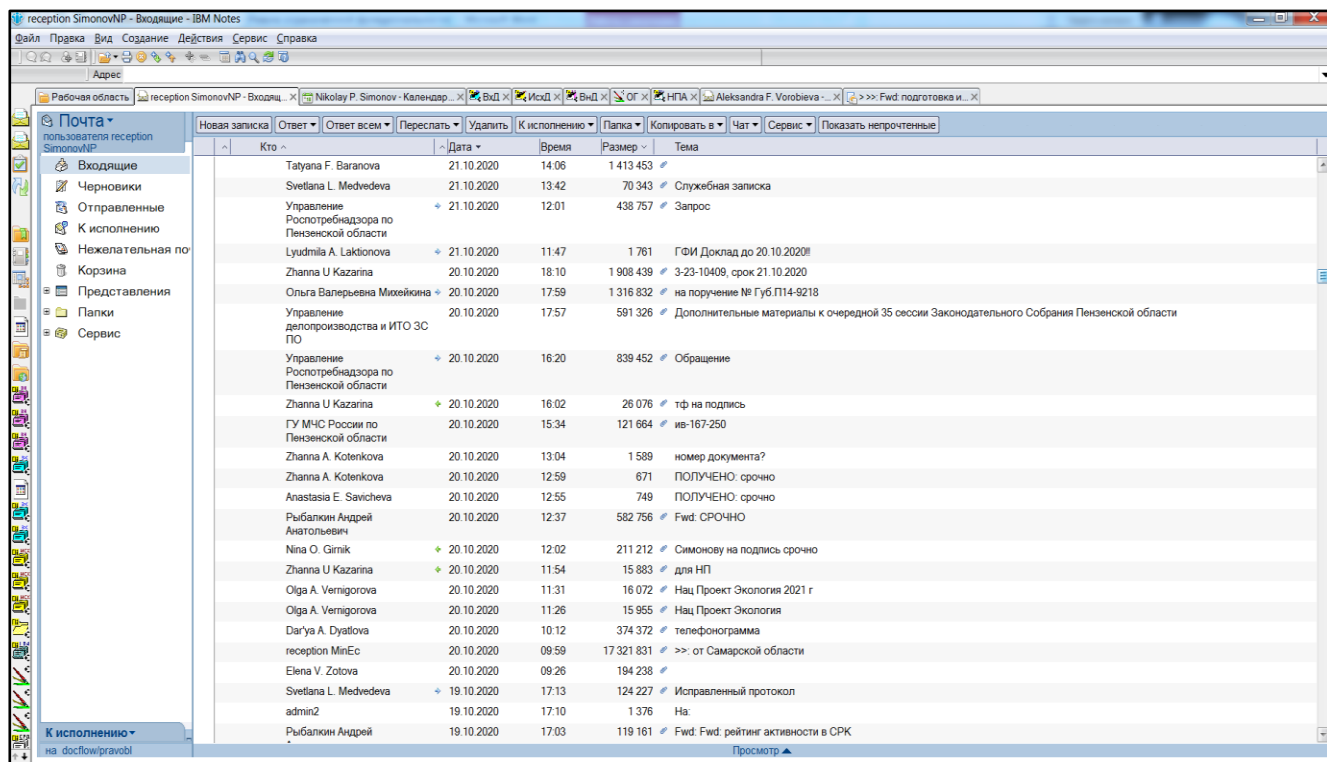


Рисунок 6 - Почта пользователя «reception/SimonovNP»

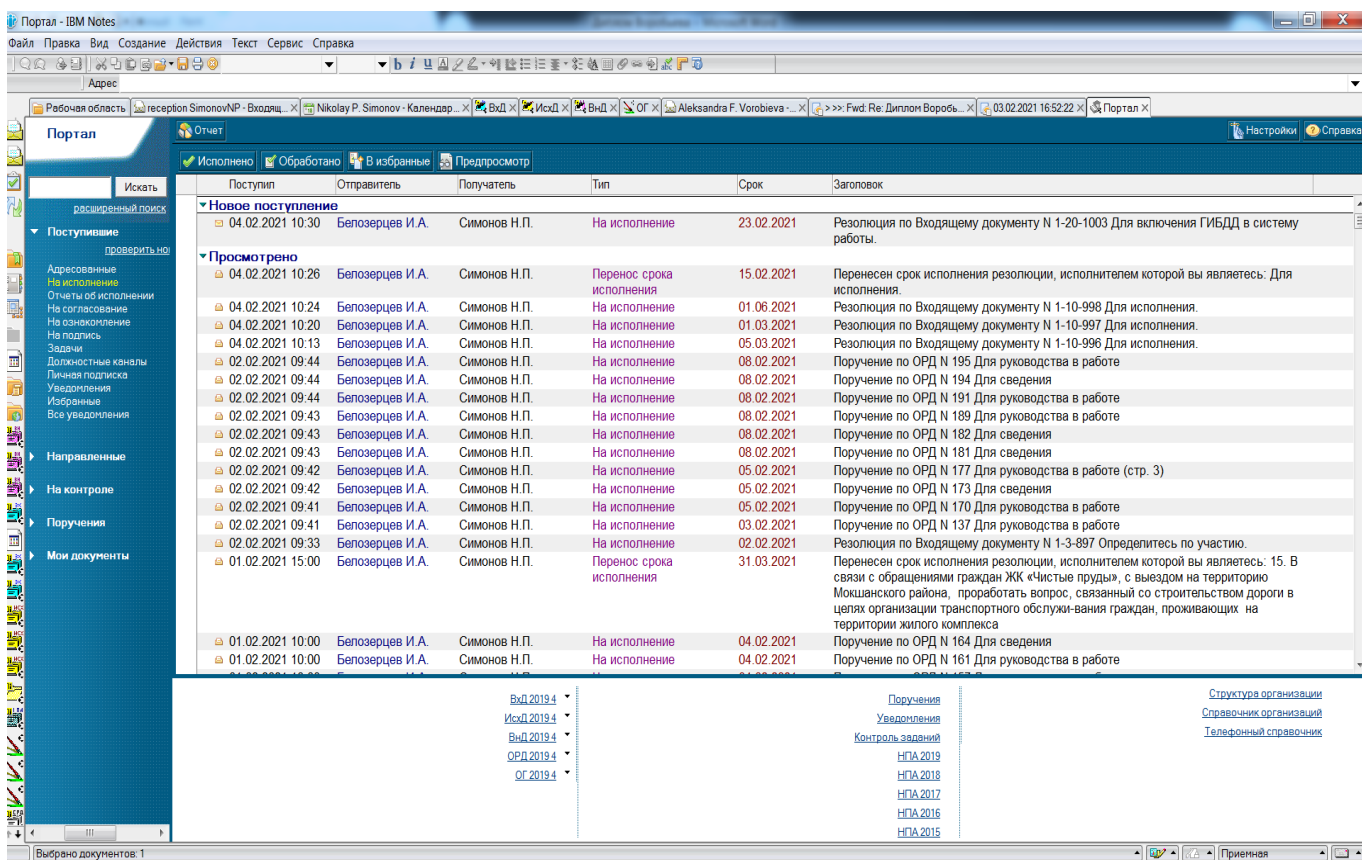


Рисунок 7 - Контроль над исполнением поручений Губернатора Пензенской области

Очные совещания собираются крайне редко, только если вопрос совещания требует непосредственного присутствия всех участников в одном помещении. При этом сотрудники приемной следят за соблюдением всех санитарных норм. Все остальные совещания проводятся при помощи средств вычислительной техники и современных цифровых платформ и сервисов, чаще всего в режиме видеоконференцсвязи (ВКС).

Для организации онлайн совещаний и видеоконференций используется специализированное программное обеспечение.

ВКС федерального уровня проводятся по защищенным каналам связи, их организацией занимается Федеральная Служба Безопасности.

Все остальные совещания проводятся по средствам подключения к конференции в программе ZOOM. В целях информационной безопасности вход в конференцию осуществляется через браузер. Главное окно «Входа в конференцию» представлено на рисунке 8.

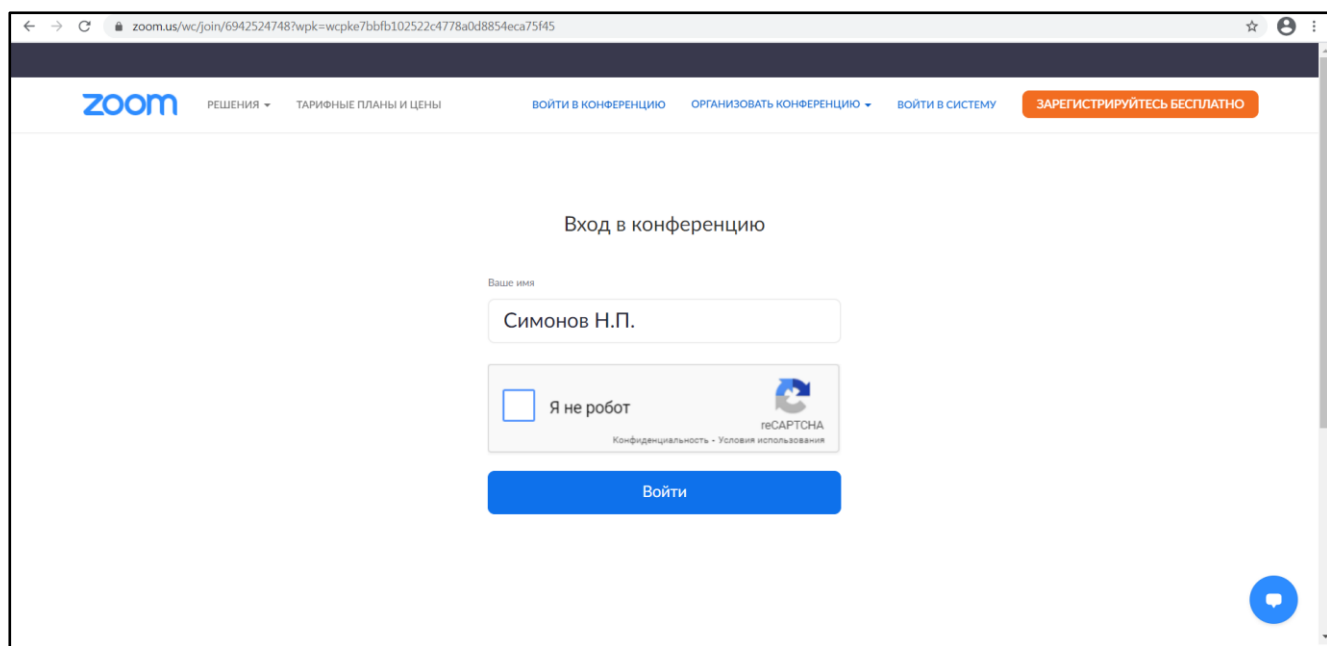


Рисунок 8 - Главное окно «Входа в конференцию»

Также для совещаний с участием глав администраций муниципальных районов используется Ситуационный центр Правительства Пензенской области. Его технические возможности позволяют выводить на огромный экран сразу несколько кабинетов руководителей. Технический специалист регулирует

проведение совещаний, какой кабинет и в какое время выводить на экран в увеличенном формате.

Исходя, из задач приемной следует, что старший специалист 3 разряда, как и все сотрудники приемной, должен обладать достаточно высоким уровнем компьютерной грамотности.

Прежде чем анализировать организацию работы старшего специалиста 3 разряда, нужно проанализировать нормативную законодательную базу, регламентирующую деятельность приемной председателя Правительства ПО.

2 Нормативная законодательная база, регламентирующая деятельность приемной председателя Правительства Пензенской области

Нормативная законодательная база деятельности приемной председателя Правительства Пензенской области – совокупность законов, нормативных, правовых документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности приемной.

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 ²описывает 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 самоуправления"³закладывает общие принципы информационного законодательства, обеспечивает реализацию прав граждан на получение

1 "Конституция Российской Федерации " (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года).

2"Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.12.2020).

3Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»¹ важен для деятельности всех представителей власти. По словам Президента России «элитный русский язык – залог национальной безопасности страны».

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"² 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"³ устанавливает 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"⁴ регулирует отношения, связанные с поступлением на государственную гражданскую службу Российской Федерации, ее прохождением и прекращением, а также с определением правового положения (статуса) федерального государственного гражданского служащего и государственного гражданского служащего субъекта Российской Федерации.

¹Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014). «О государственном языке Российской Федерации».

²Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О системе государственной службы Российской Федерации".

³Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

⁴Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021).

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»*). Все позиции данного закона должен знать каждый сотрудник приемной председателя Правительства ПО, занимаясь информационным обслуживанием

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 регламентирует регулярно проводимую процедуру в работе каждого госслужащего.

¹Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "Об архивном деле в Российской Федерации".

²Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 29.12.2020). "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

³Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О персональных данных".

⁴Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 г. № 188 (ред. от 13.07.2015 № 357) «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (с последующими изменениями).

⁵Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 110 (ред. от 31.12.2020) "О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации".

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

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 от 28.01.2002 N 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)"². План перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде.

Постановление Правительства РФ «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации»³

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

Правила делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления¹ устанавливают единый порядок делопроизводства в всех органах власти, причем с учетом электронного документооборота.

¹Указ 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)".

²Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 N 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)"

³Постановление 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».

Постановление Правительства Российской Федерации «О системе межведомственного электронного взаимодействия»² устанавливает технико-технологическую инфраструктуру межведомственного электронного взаимодействия.

Постановление Правительства РФ "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с **"Правилами оказания услуг телефонной связи"**)³ 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"**)⁴ 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

¹ Приказ Росархива от 22.05.2019 № 71 «Об утверждении правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»

² Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. №697 (ред. от 04.09.2020) «О системе межведомственного электронного взаимодействия».

³ Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 28.12.2020) "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи").

⁴ 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").

исполнительной власти и их государственной регистрации"¹ регулируют работу по подготовке нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации Правительство Российской.

Приказ Минкомсвязи России «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»² содержат информацию о контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции, о порядке оказания универсальных услуг почтовой связи, определяют последовательность перечисления элементов почтового адреса в седениях об организации и в адресате при подготовке писем.

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"³, как видно из названия 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"⁴ определяет требование интегрируемости СЭД с системой межведомственного электронного документооборота.

¹Постановление Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009 (ред. от 31.12.2020) "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации".

²Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 №234 (ред. от 19.11.2020) "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2014 N 35442)

³ 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).

⁴⁴Приказ 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).

ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения¹ устанавливает основные термины с соответствующими определениями, применяемые при проведении работ по стандартизации в области защиты информации.

На основе федеральных нормативных актов приняты пензенские, которые также регламентируют деятельность приемной Правительства ПО.

Закон Пензенской области "О государственной гражданской службе Пензенской области"² 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)³ устанавливает систему исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Закон Пензенской обл. "О Правительстве Пензенской области"⁴ определяет основы организации и деятельности Правительства Пензенской области.

Закон Пензенской области "О противодействии коррупции в Пензенской области"⁵ определяет задачи, принципы, основные направления и

¹ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2006 № 373-ст).

²Закон Пензенской обл. от 09.03.2005 № 751-ЗПО (ред. от 25.12.2020) "О государственной гражданской службе Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 25.02.2005).

³Закон Пензенской обл. от 20.09.2005 № 842-ЗПО "О системе исполнительных органов государственной власти Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 16.09.2005).

⁴Закон Пензенской обл. от 22.12.2005 № 906-ЗПО (ред. от 05.11.2020) "О Правительстве Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 21.12.2005).

⁵Закон Пензенской обл. от 14.11.2006 № 1141-ЗПО (ред. от 27.03.2020) "О противодействии коррупции в Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 08.11.2006) (вместе с "Положением о представлении гражданами, претендующими на замещение муниципальной должности, и лицами, замещающими муниципальные должности, сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера", "Положением о проверке достоверности и полноты сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемых гражданами, претендующими на замещение муниципальной должности, и лицами, замещающими муниципальные должности", "Порядком сообщения лицами, замещающими муниципальные должности депутатов представительных органов сельских поселений и осуществляющими свои полномочия на непостоянной основе, Губернатору Пензенской области о несовершении сделок, предусмотренных частью 1 статьи 3 Федерального закона от 3 декабря 2012 года N 230-ФЗ "О контроле за соответствием расходов

формы противодействия коррупции в рамках реализации антикоррупционной политики в Пензенской области.

Закон Пензенской области "О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области"¹ 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. Также, как и федеральный закон уделяет внимание работе с электронными обращениями граждан.

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"² 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"³ описывает структуру исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Постановление Правительства Пензенской обл. от 05.11.2013 N 815-пП (ред. от 17.12.2020) "Об утверждении государственной программы Пензенской области "Формирование информационного общества в

лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам") (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.07.2020).

¹ 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)

² Постановление Губернатора Пензенской обл. от 26.07.2005 № 243 (ред. от 15.05.2020) "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 Постановление Губернатора Пензенской обл. от 12.03.2013 № 45 (ред. от 15.05.2020) "О структуре исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Пензенской области"¹ содержит план проведения единой государственной политики в сфере информационных технологий и связи на территории Пензенской области.

Постановление Правительства Пензенской обл. от 22.05.2015 N 280-пП "О признании электронных документов в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области, подписанных простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью" (вместе с "Правилами определения лица, подписывающего электронный документ в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области, по его простой электронной подписи", "Перечнем обязанностей лица, подписывающего электронный документ в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области простой электронной подписью")² содержит информацию о признании электронного документа, подписанного простой электронной подписью, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью должностным лицом.

Все проанализированные нормативные акты необходимы для анализа работы каждого специалиста приемной Правительства ПО.

¹ Постановление Правительства Пензенской обл. от 05.11.2013 N 815-пП (ред. от 17.12.2020) "Об утверждении государственной программы Пензенской области "Формирование информационного общества в Пензенской области"

² Постановление Правительства Пензенской обл. от 22.05.2015 N 280-пП "О признании электронных документов в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области, подписанных простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью" (вместе с "Правилами определения лица, подписывающего электронный документ в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области, по его простой электронной подписи", "Перечнем обязанностей лица, подписывающего электронный документ в системе электронного документооборота и делопроизводства в Правительстве Пензенской области и исполнительных органах государственной власти Пензенской области простой электронной подписью")

3 Анализ организации работы старшего специалиста 3 разряда Секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области

В данном разделе проведем анализ работы старшего специалиста 3 разряда Секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области, а именно, что входит в обязанности старшего специалиста 3 разряда, каким образом происходит обработка документов с использованием средств СЭД в Правительстве, как применяются ИТ. – технологии в работе приемной председателя Правительства.

За организацию работы СЭД в Правительстве ПО отвечает «Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области».

Управление отвечает за разработку нормативно-законодательной документации, регламентирующую работу СЭД.

На сегодняшний день идет разработка Регламента Правительства ПО по работе с электронным документооборотом. Сейчас идет анализ СЭД, сбор информации от сотрудников, которые непосредственно работают с системой. Специалисты управления собирают информацию о том, с какими сложностями сталкиваются служащие во время работы с СЭД.

На сайте управления в разделе «Полезные материалы» размещены руководства для работы в СЭД (рисунок 9). Для удобства пользователей инструкции разработаны для СЭД в целом и отдельно для специалистов.

Реализация взаимодействия информационных систем организаций и ведомств осуществляется в рамках государственной целевой программы «Информационное общество (2011-2020 годы)»¹.

¹ Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 16.12.2020) "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество" (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.12.2020)

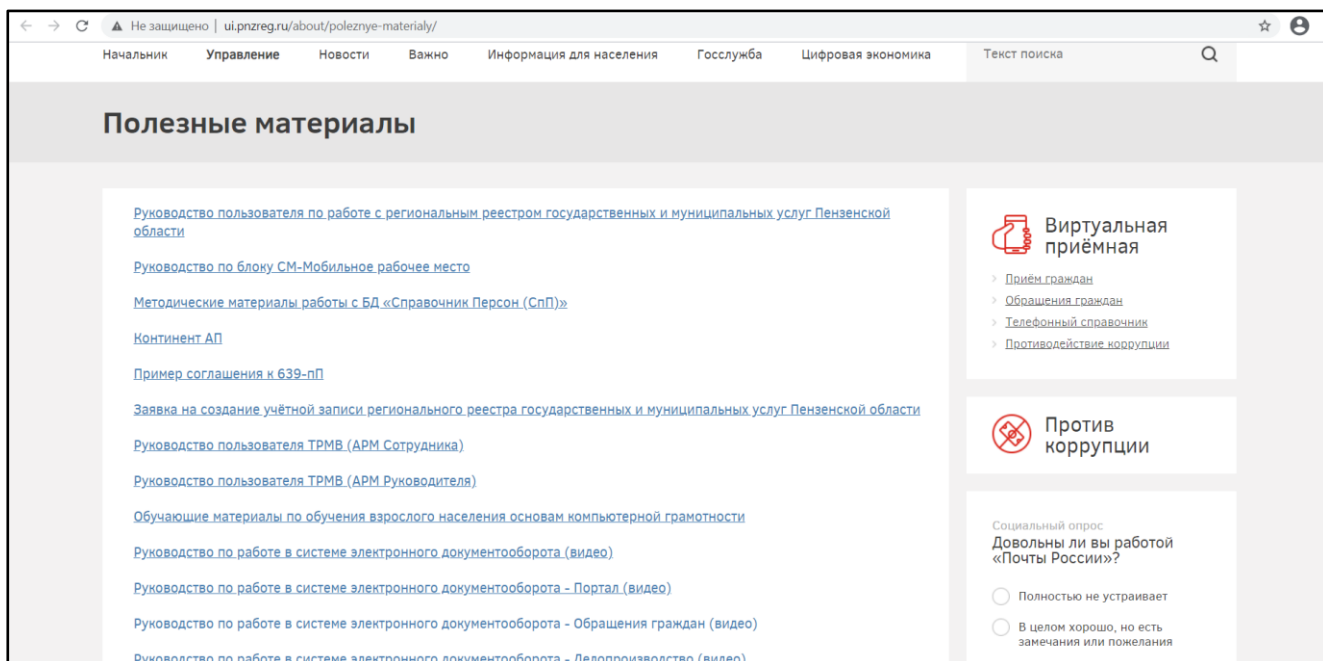


Рисунок 9 - Размещенные на сайте руководства к СЭД

Взаимодействие реализуется в рамках:

- системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО),
- единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) в целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Так же на сайте в разделе «Важно» размещена информация об электронном документообороте (рисунок 10):

- Бланки писем для МЭДО;
- Инструкция по созданию письма для отправки в МЭДО;
- Работа с обращениями граждан;
- Участники МЭДО.

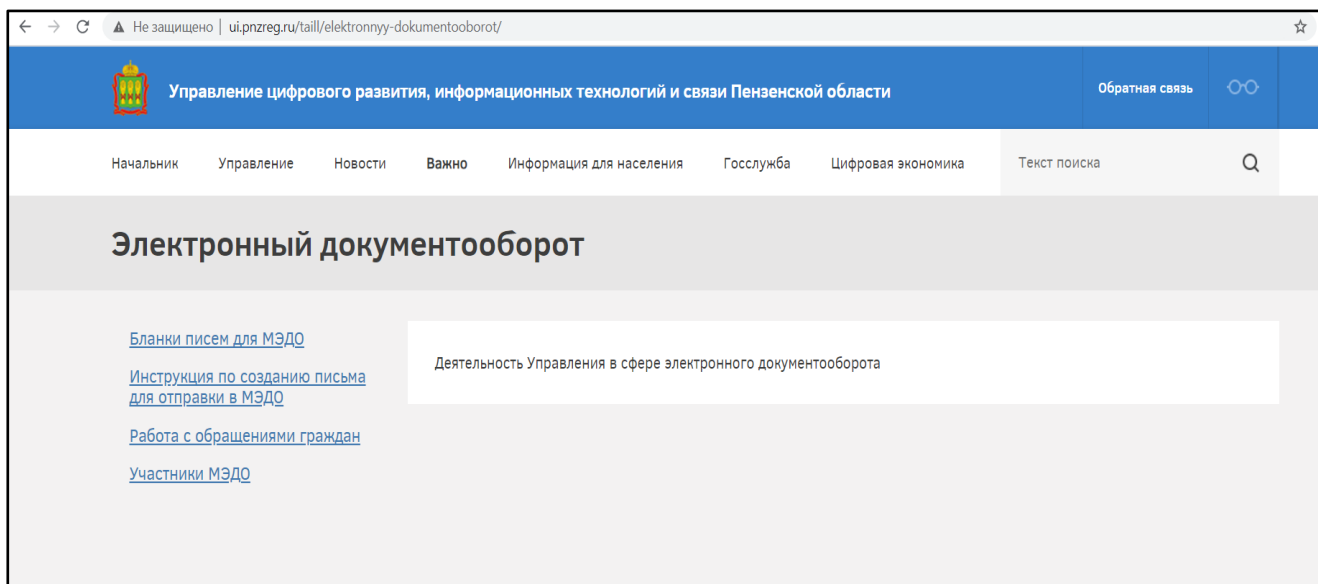


Рисунок 10 - Раздел сайта о электронном документообороте

В связи с новым рабочим режимом в 2020-ом году управлением было закуплено оборудование для проведения совещаний в режиме ВКС. Также специалистами были развернуты информационные комнаты с защищенными каналами связи для проведения совещаний между членами Правительства ПО.

3.1 Объем документооборота

Документооборот в Правительстве Пензенской области, как и в любой структуре, охватывает движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

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

Объем документооборота в приемной председателя Правительства Пензенской области это количество входящих, исходящих, внутренних документов и обращений граждан за определенный период.

Диаграмма соотношения внутренних, исходящих, входящих документов и обращений граждан за 2020 год представлена на рисунке 11.

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

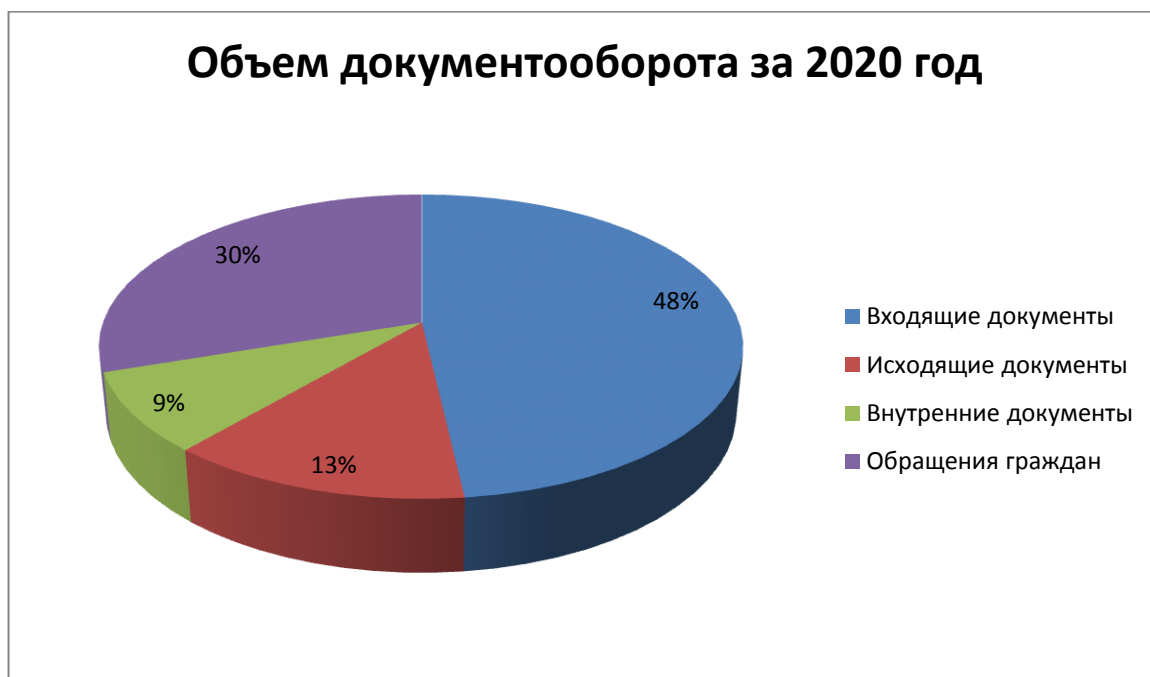


Рисунок 11 - Диаграмма соотношения входящих, исходящих, внутренних документов и обращений граждан

Исходящие и входящие документопотоки составляют большую часть от общего объема документооборота. Внутренний документопоток самый маленький.

3.2 Обязанности старшего специалиста 3 разряда (секретаря) в приемной председателя Правительства Пензенской области

В соответствии с Должностным Регламентом старшего специалиста 3 разряда (секретаря) в его обязанности входит:

- обеспечение составления еженедельного календаря (плана) основных совещаний Председателя Правительства Пензенской области;
- осуществление контроля над документооборотом в приемной Председателя Правительства Пензенской области;
- своевременное исполнение поручений, распоряжений и указаний Председателя Правительства Пензенской области;

- консультирование работников структурных подразделений по организационным вопросам в пределах компетенции;
- подготовка аналитических, справочных и информационных материалов по вопросам, относящимся к ведению приемной Председателя Правительства Пензенской области;
- осуществление учета и сопровождения документов с помощью автоматизированной системы электронного документооборота и делопроизводства – программы Lotus Notes.
- организация и проведение совещаний, сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения.
- организация проведения телефонных переговоров, прием посетителей.
- прием проектов документов на подпись, адресованных руководителю, осуществление проверки орфографии/пунктуации, содержания проекта документа.
- выполнение текущих поручений непосредственного руководителя.

К профессиональными умениями секретаря относятся:

- 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.

Исходя, из функций и задач приемной председателя Правительства секретарь выполняет:

- регистрацию входящей, исходящей и внутренней

корреспонденции в приемной председателя Правительства;

- внесение резолюций председателя Правительства, в системе электронного документооборота Lotus Notes;
- ведение календаря мероприятий председателя Правительства в системе электронного документооборота Lotus Notes (рисунок 12);
- связь со сторонними организациями, государственными органами и органами местного самоуправления, общественностью, средствами массовой информации для решения вопросов, обозначенных председателем Правительства и не требующих его непосредственного участия;
- организацию совещаний под председательством руководителя;
- прием и проверка оформления документов для подписи;
- другие поручения председателя Правительства.

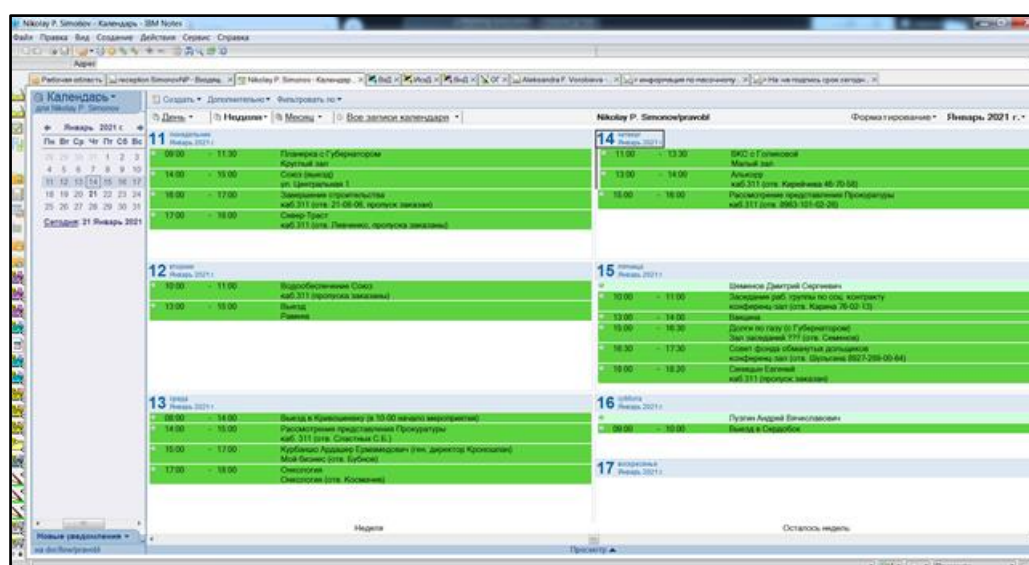


Рисунок 12 - Календарь мероприятий

Для наглядного анализа должностных обязанностей секретаря была составлена фотография рабочего дня старшего специалиста 3 разряда Секретариата губернатора и Правительства ПО. (Таблица 1).

Фотография рабочего дня — это метод, позволяющий изучить распределение времени конкретного сотрудника путем наблюдения, измерения и документирования всех без исключения затрат времени на выполнение рабочих операций в течение рабочего дня.

Таблица 1 - Фото рабочего дня секретаря приемной председателя Правительства ПО

Наименование элементов работы	Начало, ч, мин	Окончание, ч, мин	Общее время, ч, мин	Выработка, единица работы
Начало работы	09.00			
Подготовка рабочего места	09.00	09.05	5 мин	
Звонок в отдел кадров для отчета о отсутствующих	09.05	09.10	5 мин	
Обзвон исполнителей совещаний для подтверждения графика совещаний	09.10	09.20	10 мин	
Просмотр электронной почты	09.20	09.40	20 мин	25 сообщений
Приём и проверка рабочей корреспонденции	09.40	09.50	10 мин	
Систематизация поступившей корреспонденции и заполнение регистрационных карточек	09.50	10.05	15 мин	
Внесение резолюций на входящую документацию	10.05	12.00	1 ч 55 мин	68 резолюций
Ответ на телефонные звонки в течении дня			40 мин	23 абонента
Внесение резолюций на обращения граждан	13.00	15.10	2 ч 10 мин	110 резолюций
Подготовка документов на подпись председателю			25 мин	20 документа
Представление документов на рассмотрение			20 мин	15 документов
Подготовка комнаты для совещания			30 мин	8 совещаний
Уборка помещения после совещания			10 мин	8 совещаний
Настройка программного обеспечения для проведения совещаний в режиме видеоконференцсвязи			10 мин	2 совещания
Направление информации исполнителям по поручению председателя			10 мин	3 сообщения
Оформление пропусков для участников совещаний			10 мин	20 пропусков
Размножение документов			5 мин	4 копии
Прием факса			10 мин	3 документа
Регистрация документов			15 мин	10 документов

На основании фотографии рабочего дня можно объединить однородные виды работ в условные группы:

- электронные дела;
- организационные дела;
- бумажные дела;

На выполнение работ группы «электронные дела» секретарь в день тратит примерно 5 часов 45 минут. Организационные дела занимают около 55 минут от общего времени работы. Дела, связанные с бумажными документами специалист выполняет в среднем за час. Диаграмма соотношения видов рабочего времени, представлена на рисунке 13.

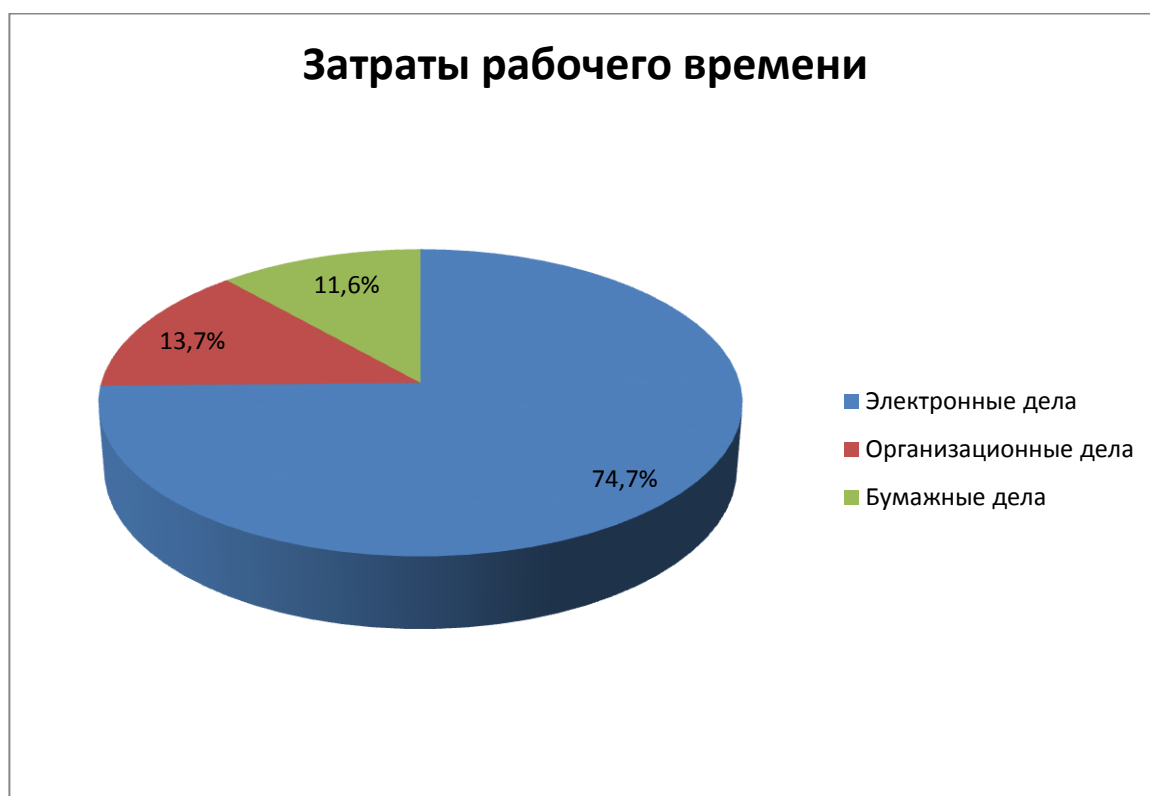


Рисунок 13 - Диаграмма затрат рабочего времени

Выполнение задач из группы «электронные дела» составляют большую часть от общего рабочего времени. Переход к электронному документообороту и использование информационных технологий в рабочем процессе свел время выполнения бумажных работ к минимуму.

3.3 Обработка документов с использованием средств СЭД

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 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.

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 14).

Проект документа может быть направлен на подписание и регистрацию. Документ со сроком исполнения ставится на контроль (рисунок 15).

После подписания документа председателем Правительства, секретарь регистрирует его в исходящей или внутренней базе данных, в зависимости от адресатов. Если документ направляется в Министерства или членам Правительства, то документ регистрируется во внутренней базе, в остальных случаях регистрация осуществляется в исходящей базе.

Вид 2021 1 - РКК - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Адрес

Рабочая область | reception SimonovNP - Входящ... | Nikolay P. Simonov - Календар... | Вид | Исход | Вид | ОГ | Aleksandra F. Vorobieva... | Исход 2021 1 - РКК | Вид 2021 1 - РКК

Согласование | Заполнить ссылку на документ | Новый как копия | На подпись | Подписать-НП | Отказать | Печать

Письмо (проект)

Реквизиты | Контроль | Ход исполнения | Связи | Доставка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Тематика			
Вид документа	Письмо	Место регистрации	Председатель Правительства Пензенской области Симонов Н.П.
№ документа	—	Дата документа	04.02.2021
Заголовок	Предоставление сведений для формирования "Цифрового профиля региона"		
Адресаты	Финогеева Л.М. Кабельский Г.Е. Воронков А.Г. Костин А.В. Курдова Т.В. Качан А.А. Никишин А.В. Петрова Ю.С.		
Подпись	Симонов Н.П.	Другие подписи	
Исполнители	Костин А.В. Третьяк Н.В.	Количество	экз. 1, листов 1, прил. на листах

Содержание - Подписано Tatyana K. Urchenko/pravobi 04.02.2021 16:05:50, /pravobi

Показатели цифрового профиля(для ежемес. запроса).xlsx04.02.2021.docx

Документ создан: 04.02.2021 14:18 - Natalia V. Tretjak
Последнее изменение: 04.02.2021 16:05 - Tatyana K. Urchenko

Рисунок 14- Проект документа

Исход 2021 1 - РКК - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Адрес

Рабочая область | reception SimonovNP - Входящ... | Nikolay P. Simonov - Календар... | Вид | Исход | Вид | ОГ | Aleksandra F. Vorobieva... | Исход 2021 1 - РКК | Исход 2021 1 - РКК

Поручение | Исполнение | Ознакомление | Документ-связь | Заполнить ссылку на документ | Новый как копия | Отправка в МЭДО | Печать

Исходящий документ № 3-7-13011 от 13.01.2021
В ответ на Письмо ОК-П13-179-37787 от 17.12.2020

Подписано 14.01.2021 15:10 (Симонов Н.П.)

МЭДО

Реквизиты | Контроль | Ход исполнения | Связи | Отправка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Тематика			
Вид документа	Письмо в МЭДО	Место регистрации	Председатель Правительства Пензенской области Симонов Н.П. (Приемная С.Н.)
№ документа	3-7-13011	Дата документа	13.01.2021
Заголовок	О реализации результата на обеспечение развития СМЭВ на территориях субъектов Российской Федерации		
Адресаты	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь)->Качанов О.Ю.		
Подпись	Симонов Н.П.	Другие подписи	
Исполнители	Никишина Е.В.	Количество	экз. 1, листов 1, прил. на листах

Содержание

Основной файл: Бланк Председателя Правит_МЭДО субсидия СМЭВ.pdf

- Бланк Председателя Правит_МЭДО субсидия СМЭВ.pdf - Приложение 1.docx - приложение 2.docx

Файлы для отправки в МЭДО

Приложение 1.docx, приложение 2.docx, Бланк Председателя Правит_МЭДО субсидия СМЭВ.pdf

Рисунок 15 - Постановка документа на контроль

Если письмо является ответом на входящий документ или адресуется в местные организации, министерства и органы местного самоуправления муниципальных образований, то местом регистрации будет «Председатель Правительства Пензенской области». В случае если письмо инициативное или направляется в судебные органы власти или прокуратуру, то письмо регистрируется через канцелярию Правительства Пензенской области (рисунок 16).

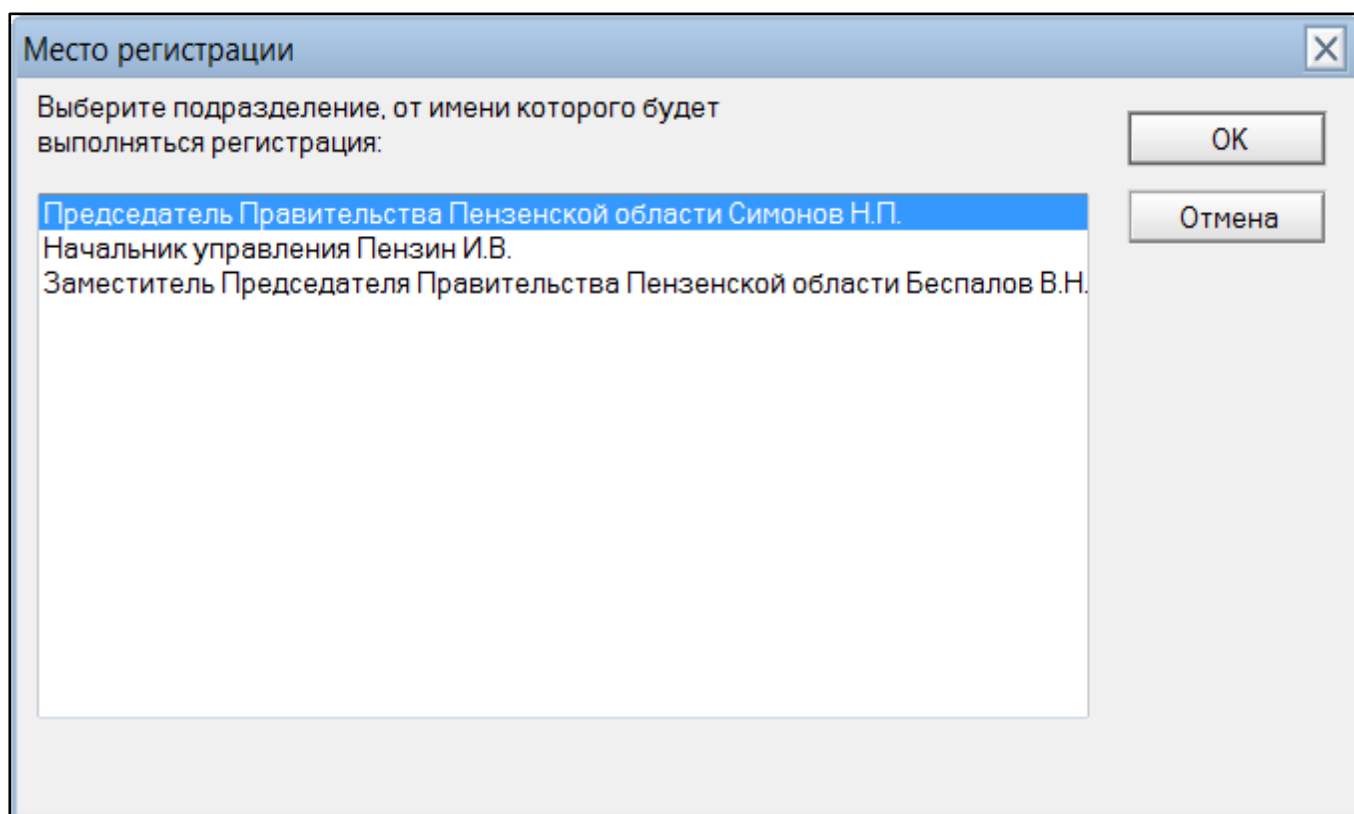


Рисунок 16 - Место регистрации

Важнейшей процедурой в работе специалиста является оказание помощи председателю Правительства ПО в формулировке поручений.

3.4 Внесение резолюций и выдача поручений

На входящие и внутренние документы, поступающие в адрес председателя, может быть внесена резолюция. Резолюции обычно содержат задания, связанные с исполнением данного документа.

Консультант создает проект резолюции, распечатывает его и прикрепляет к входящему документу. После рассмотрения председателем Правительства входящей корреспонденции он может внести корректировки в резолюцию или согласиться с ней и поставить свою подпись. Далее секретарь вносит резолюцию в систему электронного документооборота. (рисунок 17).

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

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

Резолюция по Входящему документу № 3-71-13528 от 29.12.2020

☐ Приоритетное
☐ Полностью исполнена

Срок исполнения документа 27.01.2021
 Статус резолюции: на контроле

Контроль
 Контролеры: не указаны

Резолюция | Реквизиты документа | Доставка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Автор: Симонов Н.П.
 Текст: /6229-НС/ Для рассмотрения.
 Дата: 30.12.2020
 Пункт: []

Срок исполнения: 27.01.2021
 Содержание: []

Исполнители | Уведомления

Исполнители	Контроль		Отчет	Срок	Комментарий
	Поставлено	Снято			
> Кудинов А.М.	30.12.2020				-

Примечание

Документ

▼ Содержание

Рисунок 17 - Резолюция руководителя

При постановке на контроль входящего, внутреннего или организационно-распорядительного документа в целом указываются срок исполнения, новые сроки исполнения (в случае переноса срока). Впоследствии секретарем ставится отметка об исполнении и дата исполнения. Документ может быть снят с контроля и без отметки о его исполнении (рисунок 18).

Вход 2020 4 - Резолюция - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Сервис Справка

Адрес

Рабочая область: reception SimonovNP - Входящ... Nikolay P. Simonov - Календар... ВхД × ИсхД × ВхД × Ог × НПА × Aleksandra F. Vorobieva... >>> Fwd: подготовка и... Портал × ИсхД 20

Печать Резолюция Перенос срока Исполнение Уведомления всем

Резолюция по Входящему документу № 3-71-13526 от 29.12.2020

☐ **Приоритетное**
☒ **Полностью исполнена** 12.01.2021 **Срок исполнения документа 27.01.2021**
 (автор отметки: Приемная С.Н.)

☒ **Контроль**
 Контролеры: не указаны
☐ изменить

Резолюция | Реквизиты документа | Доставка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Автор Симонов Н.П.
Текст Для рассмотрения и направления ответа.
Дата 30.12.2020 **Срок исполнения** 27.01.2021
Пункт **Содержание**

Исполнители | **Уведомления**

Исполнители	Контроль		Отчет	Срок	Комментарий
	Поставлено	Снято			
☒ Кудинов А.М.		31.12.2020			☐ показать ☐ изменить
☐ Калентьев Р.А.		31.12.2020			☐ показать ☐ изменить

Примечание

Рисунок 18 - Исполнение документа

В разделе «Контроль заданий» можно посмотреть документы, которые отписаны Губернатором для исполнения председателю Правительства Пензенской области (рисунок 19).

Контроль заданий 3 - 1. Не исполненные(4. По дате) / По исполнителю - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Адрес

Рабочая область: reception SimonovNP - Входящ... Nikolay P. Simonov - Календар... ВхД × ИсхД × ВхД × Ог × НПА × Aleksandra F. Vorobieva... >>> Fwd: подготовка и... Портал × ИсхД 2021 1 - РКК × Контроль заданий 3 - 1 Не...

Контроль заданий 3

Отчеты

Исп.	№ док. + дата	Вид док. + Подпись	Автор задания	Задание
Силаева Е.Г.				
Симонов Н.П.				
	1-10-836 31.01.2020	Письмо, Д.М.Каденков	Белозерцев И.А.	Для исполнения.
	15 30.11.2020	Протокол еженедельного оперативного совещания у Губернатора, Белозерцев И.А.	Белозерцев И.А.	8. Создать проектный офис и внести предложения Губернатору области по созданию новых территорий опережающего социально-экономического развития в регионе.
	1-10-13064 21.12.2020	Письмо, Каденков Д.М.	Белозерцев И.А.	Для исполнения.
	1-1-13013 18.12.2020	Письмо, Буренков И.Ю.	Белозерцев И.А.	Для исполнения.
	1-1-13450 28.12.2020	Поручение Президента РФ, Белозерцев И.А.	Белозерцев И.А.	Для исполнения.
Стульникова В.С.				
Телешева О.А.				
Тихомиров Н.Н.				

Рисунок 19 - Контроль заданий

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 20).

Карточка задания - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Адрес

Рабочая область geserption SimonovNP - Входящ... Nikolay P. Simonov - Календар... ВхД ИскД ВхД ОГ НГПА Aleksandra F. Vorobieva - >>> Fwd: подг... Портал ИскД 2021 1 - Р... Контроль зад... Карточка зад...

Открыть задание

Контрольная карточка задания

☐ Приоритетное

8. Создать проектный офис и внести предложения Губернатору области по созданию новых территорий опережающего социально-экономического развития в регионе.

Реквизиты | Уведомления | Комментарий

Автор задания	Белозерцев И.А., Губернатор	Общий срок исполнения	15.02.2021
Подразделение	Правительство Пензенской области	Исполнитель	Симонов Н.П., Председатель Правительства Пензенской области
Дата задания	30.11.2020	Подразделение исполнителя	Губернатор Белозерцев И.А.
Дата постановки на контроль	04.12.2020	Индивидуальный срок исполнения	15.02.2021
Контролеры задания	не указаны	Дата снятия с контроля	
Дата исполнения			
Текст исполнения			
Реквизиты документа			
Срок исполнения		Место регистрации	Отдел делопроизводства

Рисунок 20 – Контрольная карточка задания

Отчет об исполнении документа, резолюции или поручения составляется исполнителем(рисунок 21).

ВхД 2020 4 - Исполнение - IBM Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Адрес

Рабочая область geserption SimonovNP - Входящ... Nikolay P. Simonov - Календар... ВхД ИскД ВхД ОГ НГПА Aleksandra F. Vorobieva - >>> Fwd: подготовка и... ВхД ВхД 2020 4 - Исполнение

Документ-результат

Исполнение резолюции по Входящему документу № 1-3-13571 от 30.12.2020

Тип исполнения Отчет об исполнении ☐ Отправлять уведомление

Исполнение | Реквизиты документа | Доставка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Автор резолюции	Белозерцев И.А.	Срок исполнения	25.01.2021
Текст резолюции	Для исполнения.		
Автор исполнения	Симонов Н.П.	Дата исполнения	19.01.2021
Текст исполнения	п.2 разд.2		

Документ

Вышестоящая резолюция

Информационные материалы - Подписано Tat'jana S Gorjunova/pravobl 19.01.2021 16:50:32, /pravobl

01-03-25.pdf

Рисунок 21 - Порядок исполнения документа

После создания документа - результата в карточке документа автоматически создается отчет об исполнении со ссылкой на соответствующий документ или проект документа.

3.5 Организация совещаний

График председателя правительства расписан ежечасно. Проведение совещаний занимает большую часть рабочего времени председателя.

Электронный документооборот имеет несколько типов совещаний:

- Собрание;
- Встреча;
- Событие на весь день;
- Годовщина;
- Напоминание;
- Объявление о событии;
- Сообщение Контакт;
- Группа;
- Задача.

Для организации совещания исполнитель уточняет у секретаря время и дату для проведения.

Секретарь вносит совещание в календарь руководителя (рисунок 22) со следующей информацией:

- тема;
- начало/окончание;
- расположение;
- ответственного исполнителя и его номер телефона;
- подкрепляет материалы для совещания в карточку;

Сохранить и закрыть Показать Проверить календарь...

 ☐ Подписать ☐ Зашифровать
Запись календаря
 Тип: Встреча

Тема: Согласительная комиссия по подписанию Соглашения об электр. взаимодействии между Правит. Пенз. области и службой судебных приставов

Когда: Начало: Чт 24.12.2020 15:00 Местное время
 Окончание: Чт 24.12.2020 16:00 Местное время 1 ч.

Порт: Расположение: конференц-зал (Отв. Глушков Мих. Ник. 8-905-016-19-81(адм. г. Пензы), Костин А.В.)

Категория:

Описание

Вложить...

Рисунок 22 - Запись в календаре руководителя

Затем готовится телефонограмма для приглашения участников за подписью председателя Правительства. После подписания, телефонограмма регистрируется и направляется участникам (рисунок 23).

РЕЗОЛЮЦИЯ Исполнение Принято к сведению Ознакомление Документ-связь Запомнить ссылку на документ Новый как копия Печать

 **ТЕЛЕФОНОГРАММА № 3-949 от 28.01.2021**

Статус резолюций: В работе

Реквизиты | Контроль | Ход исполнения | Связи | Доставка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Тематика			
Вид документа	ТЕЛЕФОНОГРАММА	Место регистрации	Председатель Правительства Пензенской области Симонов Н.П. (Приемная С.Н.)
№ документа	3-949	Дата документа	28.01.2021
Заголовок	о проведении совещания		
Адресаты	Ягов О.В. Воронков А.Г. Гришаев А.Г. Кудинов А.М. Москвин А.И.		
Подпись	Симонов Н.П.	Другие подписи	
Исполнители	Кудинов А.М.	Количество	экз. 1, листов 1, прил. на листах

▼ Содержание - Подписано reception SimonovNP/pravobl 28.01.2021 11:08:00, /pravobl

2021-01-27, Симонов Н.П., приглашение.PDF2021-01-19 ex3-20-402.pdf

Рисунок 23 - Карточка телефонограммы

В графе «Доставка» - «Получение» можно посмотреть информацию о прочтении участниками телефонограммы (рисунок 24).

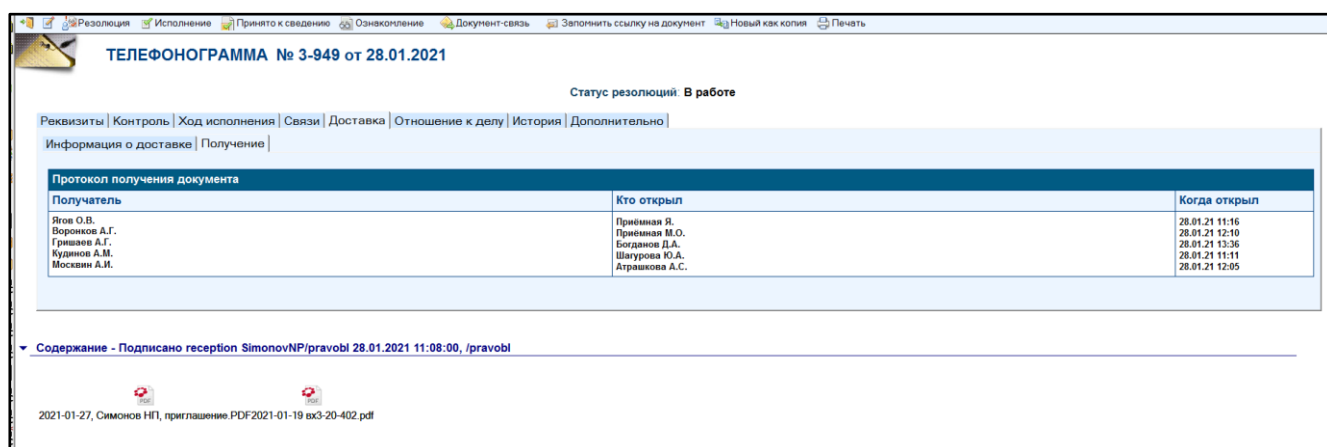


Рисунок 24 - Контроль получения телефонограммы

Если участниками совещания являются члены Правительства, то средства IBM Notes (CompanyMedia) позволяют выслать им автоматические приглашения на совещание. Для этого необходимо выбрать тип совещания «Собрание». В карточке совещания появляется графа «Выбор адресатов», где можно выбрать участников совещания (рисунок 25).

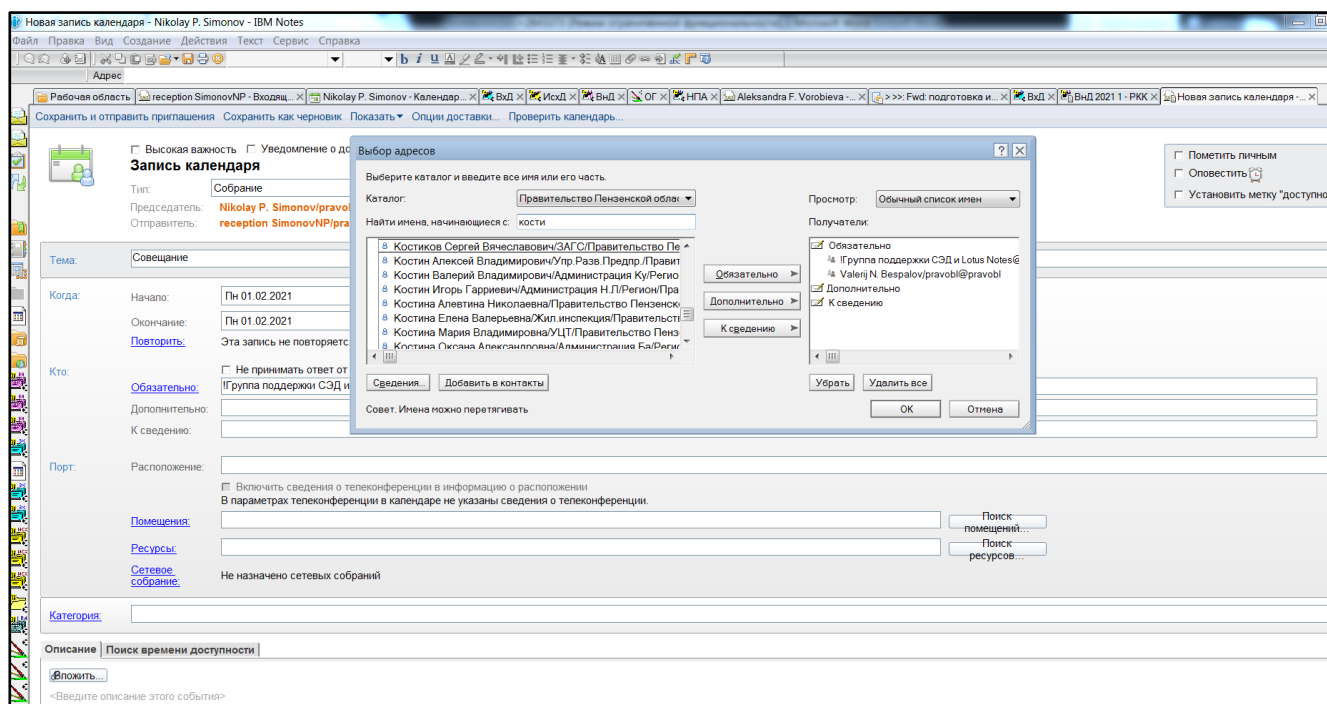


Рисунок 25 - Выбор адресатов для направления приглашения на совещание

Также есть удобная функция «Поиск времени доступности». Данная функция позволяет сверить графики приглашенных на совещание и выбрать время в которое свободны все адресаты (рисунок 26).

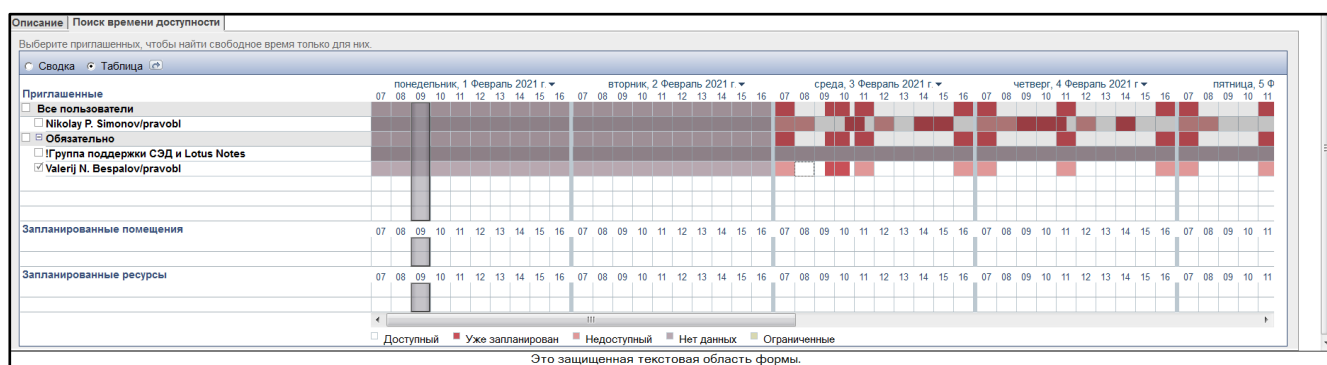


Рисунок 26 - Поиск времени доступности

Для удобства стоит доработать программу. Добавить появление уведомления, если есть конфликты по времени среди участников.

После согласования времени и сохранения совещания в графике. Участникам на почту приходит уведомление о приглашении с информацией времени, месте, участниках и инициаторе совещания (рисунок 27).

Рисунок 27 - Уведомление о приглашении

Одной из главных задач в работе специалиста является ведение графика председателя Правительства ПО. Умение специалиста быстро менять график совещаний в соответствии с поручениями руководителя является важным профессиональным требованием.

В график председателя могут вноситься изменения, в связи со срочными поручениями Губернатора или появлением нештатных ситуаций. Поэтому секретарь должен уметь быстро реагировать на изменения графика, эффективно выстраивать логистику совещаний, дабы минимизировать организационные трудности.

3.6 Отправка и регистрация писем в МЭДО

Система межведомственного электронного документооборота — это федеральная информационная система, которая предназначена для организации взаимодействия СЭД участников МЭДО: Администрация Президента РФ, Аппарат Правительства РФ, федеральные органы и ведомства государственной власти.

Еще одним механизмом информатизации делопроизводства является обмен документами с помощью МЭДО.

У председателя Правительства есть электронно-цифровая подпись (далее - ЭЦП) с помощью которой он подписывает документ в МЭДО.

Для создания исходящего письма в МЭДО существуют специальные бланки. На рисунке 28 представлен бланк председателя Правительства ПО.

	
ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ	
ул. Московская, д.75, г. Пенза, 440025 Тел.: (8412) 59-23-33, факс: (8412) 59-54-02 E-mail: pppo@obl.penza.net http://www.pnzreg.ru	
От	[МЕСТО ДЛЯ ШТАМПА]
На № _____	от _____
 [МЕСТО ДЛЯ ПОДПИСИ]	
Н.П. Симонов	

Рисунок 28 - МЭДО председателя Правительства ПО

В СЭД заполняем реквизиты: в поле «Вид документа» выбираем «Письмо в МЭДО» (рисунок 29).

Рисунок 29 - Создание исходящего письма в МЭДО

В поле «Адресаты» выбираем из списков рассылки МЭДО-адресата (рисунок 30).

Рисунок 30 - Выбор адресатов МЭДО

Далее карточку отправляют на подпись. Начинается процесс конвертации/валидации. Пока данный этап не завершится, документ нельзя будет подписать или зарегистрировать.

Стоит отметить, что при добавлении файла нужно обратить внимание на правильность его наименования. Некорректно названные файлы могут не загрузиться. Пока, к сожалению, в программе нет всплывающего окна или уведомления, которое бы сообщало пользователю, что файл назван некорректно. Это бы сократило время на создание документов, так как на данный момент в случае неправильного наименования файла придется начинать создание письма с самого начала.

После подписания документа руководителем, секретарь регистрирует его. После этого формируется штамп регистрации, и файл автоматически попадет в раздел СЭД «Готово к отправке» (рисунок 31).

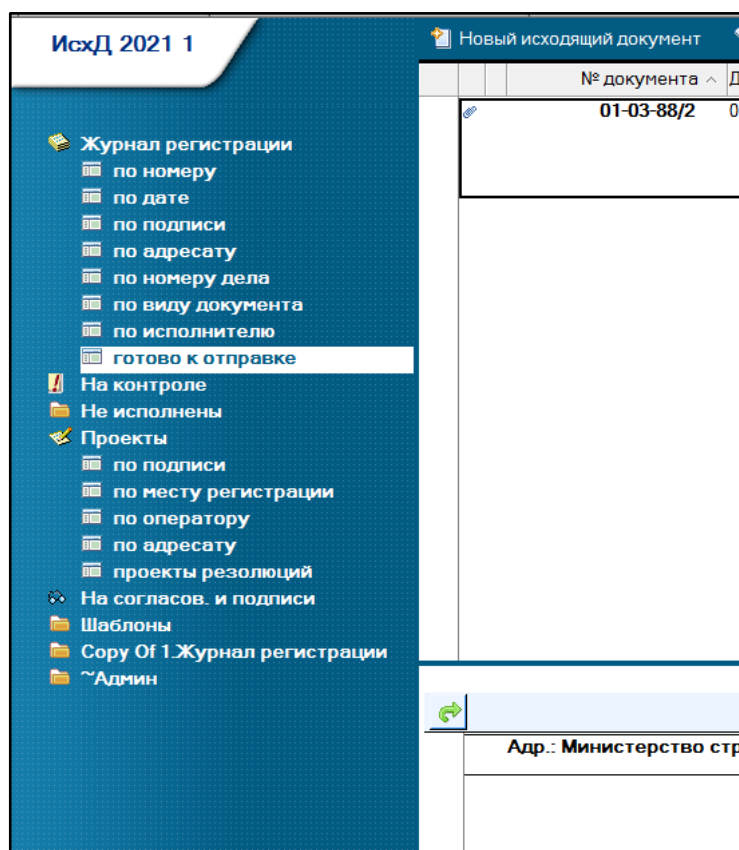


Рисунок 31 - Раздел СЭД "Готово к отправке"

Секретарь нажимает кнопку «Отправка в МЭДО». И после этого исполнитель ждет, когда письмо зарегистрируют в организации. Данная информация отобразится в графе «Ход исполнения» (рисунок 32).

В соответствии с Требованиями к организационно-техническому взаимодействию государственных органов и государственных организаций посредством обмена документами в электронном виде, утвержденными совместным приказом Минкомсвязи России и ФСО России от 27 мая 2015 г. №186/258, выявлены многократные случаи некорректного и неполного заполнения файла описания транспортного контейнера.

Подписано 18.01.2021 15:39 (Симонов Н.П.)

МЭДО

Реквизиты | Контроль | Ход исполнения | Связи | Отправка | Отношение к делу | История | Дополнительно

Сводки от адресатов о ходе исполнения

▼ Адр.: Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь)->Шадаев М.И.
Доставлено в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь) , 18.01.2021 17:05:27
▼ Зарегистрировано в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь) , Вх № 179-2807 от 18.01.2021
Бородин Андрей Александрович, Директор департамента

Рисунок 32 - Графа СЭД "Ход исполнения"

Поэтому при заполнении файла описания транспортного контейнера проводится по следующим реквизитам:

- Вид документа;
- Ссылки на исходящий номер и дату документа адресата (исходящий номер и дата документа, в ответ на который направляются материалы);
- Регистрационный номер документа;

- Дата документа;
- Количество страниц документа;
- Количество страниц приложений – неотъемлемых частей документа, включенных в файл документа.

3.7 Обращения граждан

Обращения в Правительство поступают в Управление по работе с обращениями граждан и организаций:

- в ходе личного приема председателя Правительства;
- Почтой России;
- с помощью «Виртуальной Приемной» на сайте Правительства;
- через ССТУ : (8412) 59-51-24;
- в ходе прямых линий Губернатора;

А также через официальные социальные сети Instagram, Вконтакте и Одноклассники.

Все обращения заносятся в систему электронного документооборота сотрудниками управления для их дальнейшего контроля и исполнения. Далее они отображаются в СЭД.

Помощник руководителя готовит проекты резолюций для каждого обращения. После рассмотрения всех обращений председателем и подписания резолюций. Секретарь вносит поручения в СЭД, готовит и направляет уведомления гражданам.

3.8 Обзор обращений граждан поступивших в приемную Правительства Пензенской области в 4 квартале 2020 года

В 4 квартале 2020 года в приемную всего поступило 1382 обращения.

По виду обращений наблюдается следующее:

Таблица 2 - Анализ обращений граждан

Вид обращений	2020 г. 4 квартал
Письменные	325
Устные (личный прием)	470
В электронном виде	362
Устные по телефону	225
Всего	1382

Функции СЭД сортируют обращения и позволяют формировать списки по виду обращений (рисунок 33).

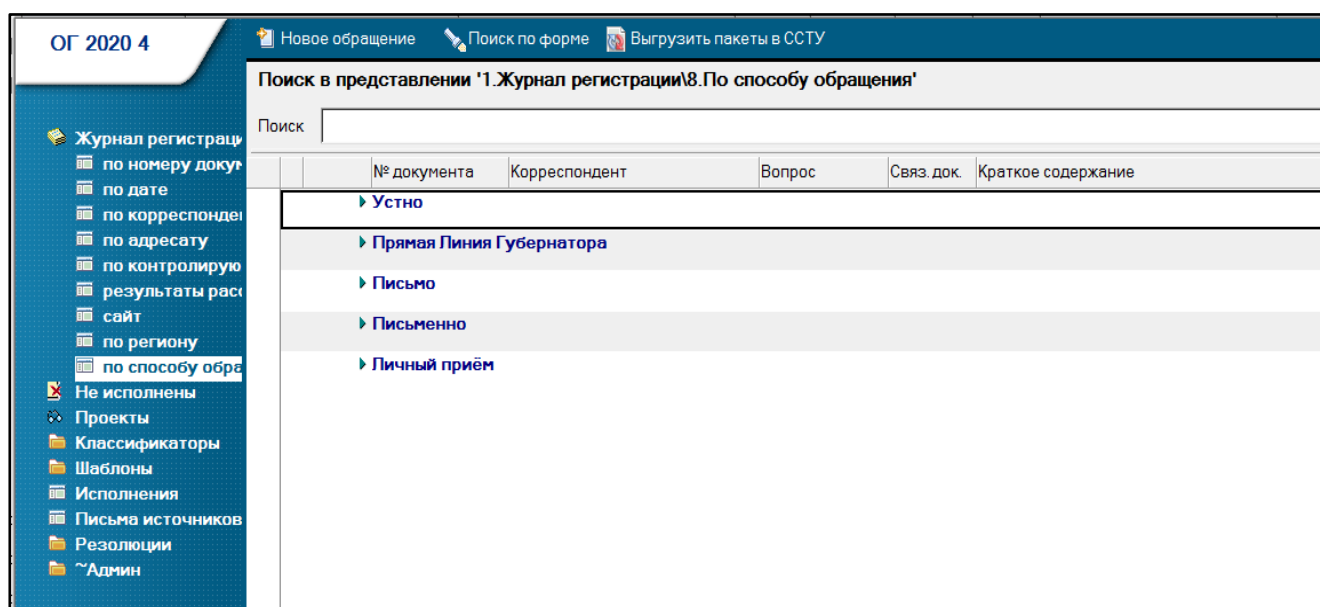


Рисунок 33 - Вид обращений

В среднем за сутки поступает около 36 электронных обращений. Большинство сообщений связано с состоянием автомобильных дорог, жилищно-коммунальной сферой, благоустройством, здравоохранением, работой общественного транспорта. Но также очень часто бывают обращения, которые не несут в себе никакой смысловой нагрузки. К сожалению не редко граждане пользуются возможностью оставить обращение просто для того, чтобы начать разговор с Правительством ПО. Такие обращения отнимают много времени и сил. Так как в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации"¹ любое обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Но постепенно сформируется определенная «цифровая культура» как граждан, так и органов публичной власти. И многие проблемы, возникающие сейчас, просто исчезнут.

Для более эффективной работы СЭД необходимо ее доработать. В частности объединить базы данных разных годов, чтобы при поиске документа не приходилось постоянно переключаться среди баз данных разных кварталов.

Также стоит добавить функцию в СЭД при закрытии, если в почте есть непрочитанные письма, то программа должна выдавать сообщение об этом. Такая функция необходима для того, чтобы при завершении работы не пропустить важные письма.

3.10 Социальные сети Правительства Пензенской области

В современном обществе стало нормальным указывать в резюме ссылку на свои социальные сети. Это отличные платформы не только для личного пользования. У Правительства Пензенской области есть свои социальные сети («ВКонтакте», Instagram, Twitter). На рисунке 34 представлена официальная страница Губернатора ПО в Инстаграм.

С помощью социальных сетей граждане могут следить за новостями города, узнавать о важных событиях и интересных мероприятиях. Так же они могут задать свои вопросы и получить ответы на них.

Социальные сети, как инструмент информационных технологий помогают оперативно принимать необходимые меры, давать ответы гражданам, комментировать те или государственно-властные решения, а также в целом судить об отношении населения к Правительству ПО.

¹ Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

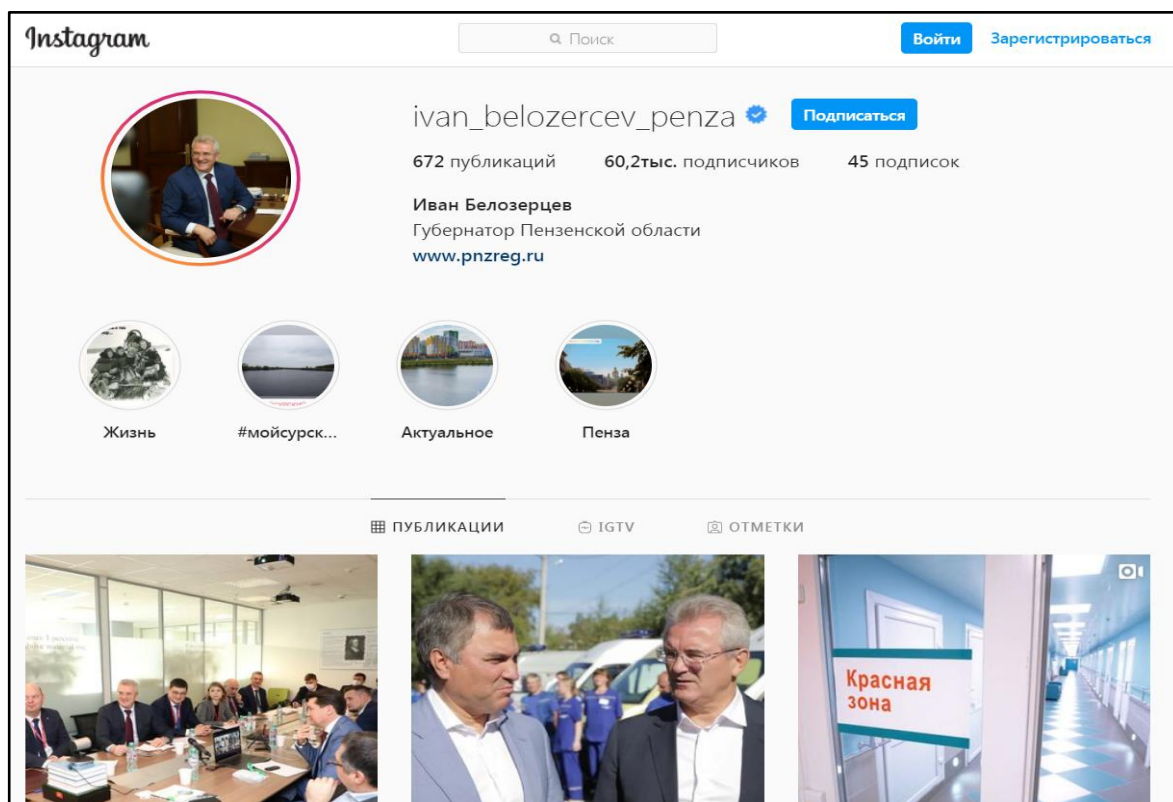


Рисунок 34 - Официальная страница Губернатора ПО в Инстаграм

Мониторинг социальных сетей осуществляется по ключевым запросам. Существует так же специальная программа, нацеленная на поиск негативных сообщений, жалоб, вопросов, отзывов и комментариев – «Инцидент менеджмент». Результаты поступают к региональному администратору, который фильтрует необходимую для реагирования властей выдачу. В зависимости от масштаба проблем информация далее сортируется по профилям министерств или муниципалитетов.

Выражение немецкого бизнесмена Натана Майера Ротшильда: «Кто владеет информацией, тот владеет миром» и сегодня является актуальной. Сейчас все предприятия и органы власти стараются доносить важную информацию в удобной для людей форме.

Одной из таких форм являются Telegram-каналы. У Правительства Пензенской области есть свой канал, где размещаются новости, события (рисунок 35).

Также там ежедневно размещается актуальная информация по ситуации с пандемией: количество заболевших, география и количество выписанных пациентов.

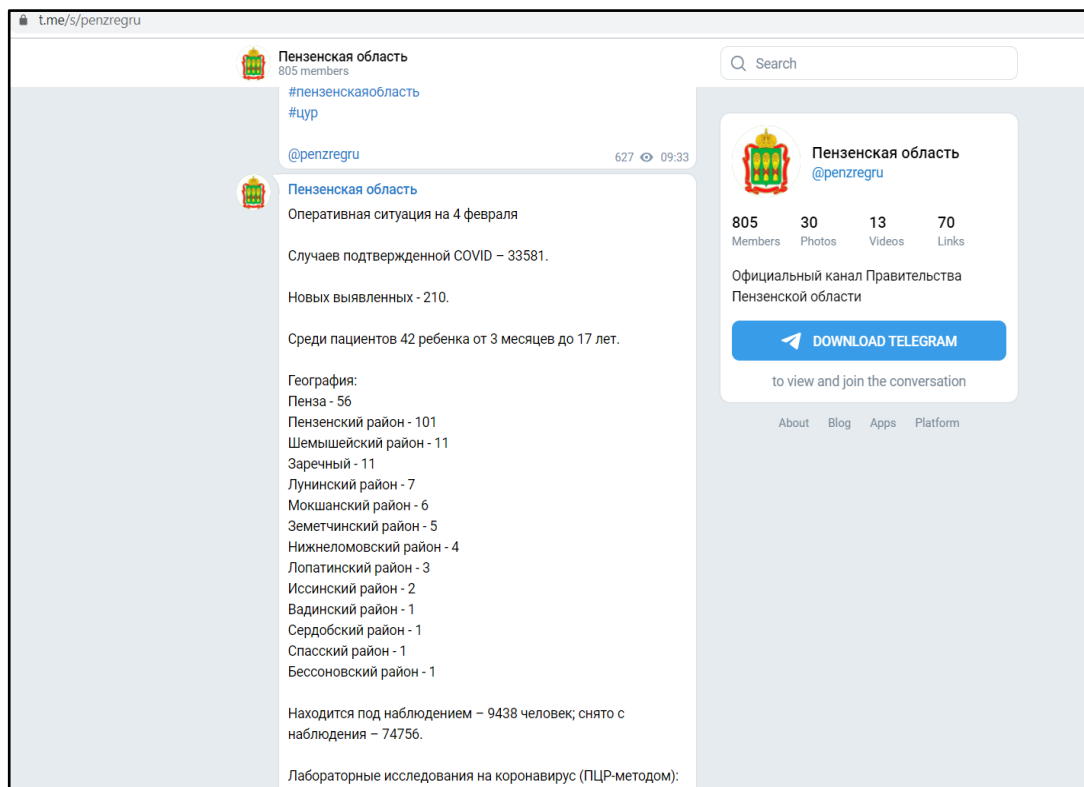


Рисунок 35 - Телеграм-канал Правительства ПО

Также там ежедневно размещается актуальная информация по ситуации с пандемией: количество заболевших, география и количество выписанных пациентов.

В качестве положительных тенденций в данной сфере можно отметить: – увеличение количества электронных обращений в органы власти; – использование для обращений не только официальных электронных адресов органов власти и должностных лиц в сети «Интернет», но и их аккаунтов в социальных сетях, различных альтернативных цифровых платформ Государство заинтересовано в дальнейшем совершенствовании этой сферы взаимодействия с гражданами. В связи с этим законодательство реагирует на соответствующие запросы общества.

4 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы старшего специалиста 3 разряда приемной председателя Пензенской области

Анализ, приведенный в третьем разделе, показал, что входит в обязанности старшего специалиста 3 разряда, каким образом происходит обработка документов с использованием средств СЭД в приемной председателя Правительства ПО, как применяются ИТ – технологии в работе приемной.

На основе этого анализа можно сделать вывод о том, что в приемной председателя Правительства необходимо совершить действия и принять меры для повышения эффективности работы секретаря, а именно:

- внести предложения для усовершенствования СЭД;
- организовывать ежегодное переобучение секретаря для работы в системе IBSLotesNotes (повышение квалификации).

4.1 *Внесение предложений по усовершенствованию СЭД*

Для внесения предложений по усовершенствованию СЭД секретарем готовятся проект служебной записки на имя руководителя Секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области (рисунок 36).

После согласования предложений с руководителем их нужно передать в «Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области» для дальнейшей работы.

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА
19.12.2020 № _____

Руководителю Секретариата
Губернатора и Правительства
Пензенской области

Наумову П.В.

о внесении предложений

Прошу Вас рассмотреть мои предложения по
усовершенствованию работы СЭД.

Приложение: 1экз. 1 лист

Старший
специалист 3
разряда

Подпись

А.Ф. Воробьева

Рисунок 36 - Служебная записка о внесении предложений

В Правительстве ПО СЭД обновляется ежегодно, но все же есть проблемы, которые до сих пор не решены разработчиками.

Разработанные предложения по усовершенствованию СЭД представлены в приложении А.

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.

В связи с тем, что СЭД регулярно обновляется, добавляются новые вкладки, функции, сотрудники Правительства 1 раз в год проходят курсы обучения в системе «IBM Notes (CompanyMedia)».

Курсы проводятся в форме презентаций, тренингов, выполнений определенных заданий.

В целях экономии рабочего времени секретаря необходимы дополнительное обучение, курсы, тренинги по следующим направлениям:

- *Создание и отправка писем в МЭДО;*
- *Ведение графика руководителя;*
- *Расширенные функции СЭД.*

На данный момент большая часть сотрудников Правительства не знают и половины возможностей СЭД в связи с отсутствием обучающих курсов.

До начала проведения курсов нужно провести анализ, собрать данные о проблемах, с которыми сталкиваются специалисты.

Провести небольшое тестирования для понимания уровня владения функционалом СЭД.

После чего специалистов можно разделить на группы по уровню владению системой:

- начальный;
- средний;
- профессиональный.

В зависимости от уровня познания СЭД подготовить необходимые обучающие материалы, которые будут подготовлены специально для каждой группы.

Умение специалистами пользоваться не только примитивными функциями СЭД поможет улучшить взаимодействие подразделений внутри министерства и сделать работу специалистов более эффективной.

Заключение

В ходе выполнения магистерской диссертации был проведен анализ работы старшего специалиста 3 разряда Секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области и разработаны рекомендации по улучшению работы приемной председателя Правительства, которые окажут практическую помощь секретарю. В процессе выполнения магистерской диссертации было отмечено, что для повышения эффективности работы приемной необходимо совершенствование работы с документами в отделе кадров, так как это непосредственно влияет на качество работы приемной и организацию рабочего процесса секретаря. От того, насколько грамотно старший специалист 3 разряда будет применять ИТ в работе приемной во многом зависит своевременность и правильность принятия управленческого решения.

Магистерская диссертация подготовлена на основе действующих нормативно-методических материалов, регламентирующих работу приемной председателя Правительства ПО и содержит рекомендации, которые помогут рационально и четко организовать работу старшего специалиста 3 разряда Секретариата Губернатора и Правительства Пензенской области.

Список используемых источников и литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Собрание законодательства РФ. – 04.08.2014. – № 31. – Ст. 4398.

Кодексы Российской Федерации

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.12.2020) // Российская газета. – 31.12.2001. – № 256.

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.12.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2021) // Российская газета. – 31.12.2001. – № 256.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 08.12.2020) // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – № 32. – Ст. 3301.

Федеральные законы Российской Федерации

5. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О персональных данных" // Собрание законодательства РФ. – 31.07.2006. – № 31 (часть 1). – Ст. 3451.

6. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) // Собрание законодательства РФ. – 02.08.2010. – № 31. Ст. 4179.

7. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об электронной подписи" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021) // Парламентская газета. – 08-14.04.2011. – № 17.

8. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" // Российская газета. – 05.05.2006. – № 95.

9. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "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 N 149-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "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 N 131-ФЗ (ред. от 29.12.2020) "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 N 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. – 30.12.2013. – № 52 (часть 1). – Ст. 7007.

13. Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ (ред. от 27.10.2020) "О муниципальной службе в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. – 05.03.2007. – № 10. – Ст. 1152.

14. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014). «О государственном языке Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 15.04.2008. – № 36. – Ст. 1022.

15. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О системе государственной службы Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. – 23.07.2006. – № 09. – Ст. 1237.

16. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (с изм. и

доп., вступ. в силу с 01.01.2021) // Собрание законодательства РФ. – 03.09.2003. – № 25. – Ст. 1236.

17. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "Об архивном деле в Российской Федерации"// Собрание законодательства РФ. – 13.11.2005. – № 53. – Ст. 1156.

Постановления Российской Федерации

18. Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 N 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" // Российская Бизнес-газета. – 12.02.2002. – № 6.

19. 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» // Собрание законодательства РФ. – 19.12.1996. – № 51. – Ст. 5547.

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. №697 (ред. от 04.09.2020) «О системе межведомственного электронного взаимодействия» // Собрание законодательства РФ. – 27.01.2010. – № 9. – Ст. 1018.

21. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 28.12.2020) "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи") // Российская газета. – 30.01.2015. – № 183.

22. 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") // Собрание законодательства РФ. – 20.03.2010. – № 38. – Ст. 4823.

23. 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.

24. Постановление Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009 (ред. от 31.12.2020) "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации"// Собрание законодательства РФ. – 06.19.1997. – № 49– Ст. 7284.

25. 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

26. Распоряжение Правительства РФ от 17.07.2006 N 1024-р (ред. от 10.03.2009) <О Концепции региональной информатизации до 2010 года>// Электронный ресурс: <http://docs.cntd.ru/document/901989203>

27. Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р (ред. от 28.12.2011) <Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде> // Российская газета. – 23.12.2009. – № 247.

28. Распоряжение Правительства РФ от 01.11.2013 N 2036-р (ред. от 18.10.2018) <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

29. Приказ Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 N 256 (ред. от 15.12.2014) "О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.12.2004 N 6189)// Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 20.12.2004. – № 51.

30. 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.

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

32. 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

33. Инструкция по делопроизводству в Правительстве Пензенской области утверждена распоряжением Правительства Пензенской области от 23.12.2019 №761-рП

34. Регламент Правительства Пензенской области утвержден постановлением Правительства Пензенской области от 31 декабря 2010 г. N 912-пП.

II. Литература

35. Полянскова, Т.Ю. Выполнение требований законодательства по наполнению интернет-ресурсов органами местного самоуправления /

Т.Ю. Полянская, Л.Р. Фионова// Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы. – ПГУ. – 2016. – С. 53-55.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

45. Клепцов М.Я. Информационные системы органов государственного управления / М.Я. Клепцов// М.: «Экзамен». – 2016. – 412 с.
46. Белов С.П. Подготовка предприятий к внедрению систем электронного документооборота / С.П. Белов // М.: «Мир науки». – 2016. – 210 с.
47. Яшина, М.Ю. Автоматизация документооборота/ М.Ю. Яшина, Е.Ф. Трофимов // Ярославский государственный университет. – 2016. – С. 743-748.
48. Теньковская Т.С. Документооборот при помощи программ / Т.С. Теньковская// Государственный университет Северного Зауралья. – 2016. – № 6-2. – С. 151-153.
49. 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.
50. 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.
51. 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.
52. 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.

53. 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.

54. 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

55. <http://www.garant.ru/> – информационно-поисковая система «Гарант».

56. <http://www.consultant.ru/> – информационно-поисковая система «КонсультантПлюс».

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

Приложение А

(обязательное)

Предложения по усовершенствованию СЭД

Предложения по усовершенствованию Система автоматизации
документооборота (СЭД)

1. Сделать уведомление при закрытие СЭД о том, что имеется непрочитанная почта.
2. Объединить все базы данных, что бы ни приходилось переключаться с года на год.
3. При приглашении участников на совещание сделать уведомление, если есть конфликты по времени.
4. Не разрешать программе называть или подгружать файлы с некорректным для отправки именем (особенно это касается МЭДО).