
WSCHODNI ROCZNIK HUMANISTYCZNY
TOM XVII (2020), №1
s. 13-34
doi: 10.36121/ajaganowa.17.2020.1.013

Анастасия Яганова
(Российский государственный гуманитарный университет, Москва)
ORCID 0000-0002-7450-9163

Онлайн - взаимодействие с пенсионным фондом России: возможности технологий

Аннотация: В статье рассмотрены процедуры взаимодействия гражданина с пенсионным фондом Российской Федерации. Услуги и сервисы этой организации, предоставляемые в электронном виде, объединены на Портале электронных сервисов и услуг. Анализируются возможности современных информационных технологий для оказания государственных услуг в социальной сфере. Автором утверждается, что оказание услуг населению в цифровой среде, является показателем уровня информационной культуры.

Ключевые слова: государственная услуга, гражданин, информационная культура, информационные технологии, портал электронных сервисов и услуг, Пенсионный фонд Российской Федерации, цифровая среда.

Online - interakcja z funduszem emerytalnym Rosji: możliwości technologiczne

Streszczenie: W artykule omówiono procedury komunikacji obywatela z funduszem emerytalnym Federacji Rosyjskiej. Usługi tej organizacji, świadczone w formie elektronicznej, są dostępne na portalu usług elektronicznych. Autor analizuje możliwości nowoczesnych technologii informatycznych w zakresie świadczenia usług publicznych w sferze społecznej. Twierdzi, że świadczenie usług na rzecz ludności w środowisku cyfrowym jest wskaźnikiem poziomu kultury informacyjnej.

Słowa kluczowe: służba publiczna, obywatel, kultura informacyjna, technologia informacyjna, portal usług elektronicznych, fundusz emerytalny Federacji Rosyjskiej, środowisko cyfrowe

Online - interaction with the pension fund of Russia: technology features

Annotation: The article discusses the procedures for the interaction of a citizen with the pension fund of the Russian Federation. The services and services of this organization, provided in electronic form, are combined on the Portal of electronic services. The possibilities of modern information technologies for the provision of public services in the social sphere

are analysed. The author argues that the provision of services to the population in a digital environment is an indicator of the level of information culture.

Keywords: public service, citizen, information culture, information technology, portal of electronic services and services, Pension Fund of the Russian Federation, digital environment.

Современный этап информатизации в Российской Федерации характеризуется широким внедрением информационно-коммуникационных технологий при предоставлении публичных услуг. Так, одним из ожидаемых результатов реализации программы «Информационное общество 2011–2020 гг.»¹, является предоставление государственных услуг и совершение юридически значимых действий в электронном виде.

Для Пенсионного фонда Российской Федерации и его территориальных органов характерно, что государственные услуги предоставляются в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»². Этот закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

Порядок предоставления конкретной государственной услуги Пенсионным фондом Российской Федерации устанавливается в Административном Регламенте. Перечень 28 государственных услуг и подуслуг, предоставляемых Пенсионным фондом, сформирован и утвержден распоряжением Правления Пенсионного фонда³.

Государственные услуги по социальному обеспечению населения предоставляются либо непосредственно Пенсионным фондом и его территориальными органами, либо при обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Следует отметить, что Пенсионный фонд одним из первых стал уделять большое внимание вопросам предоставления услуг в электронном виде.

Хотелось бы отметить, что налаживание взаимодействия с гражданами в цифровой среде осуществлялось Пенсионным фондом тогда, когда уже был накоплен опыт других организаций по внедрению электронного

¹ Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 30.11.2019) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (02.12.2019).

² Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020) [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (05.08.2020).

³ Распоряжение Правления ПФ РФ от 12.07.2018 № 352р (ред. От 13.01.2020) «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (05.08.2020).

документооборота и использованию новых «бесбумажных» технологий, направленных на совершенствование управленческих процессов в целом, в том числе по оказанию услуг населению.

Учитывалось, что процессы «информатизации» общества, в том числе и по социальным вопросам, сопровождались и сопровождаются научным осмыслением происходящей технологической революции⁴ и размышлениями о будущем. Внедрение электронных регламентов в работу Пенсионного фонда, в целом, опиралось на общую стратегию «бесбумажного» документооборота в федеральных органах исполнительной власти и оценивалось на предмет соответствия систем электронного документооборота в данных учреждениях проекту «Типовые функциональные требования к системам электронного документооборота и системам хранения электронных документов»⁵. Безусловно, одной из ключевых проблем при внедрении электронного взаимодействия, является актуализация основных понятий в области использования аналоговых и электронно-цифровых документов. По мнению многих исследователей и экспертов, их упорядочение и подведение «под общий знаменатель» способствовали бы более быстрому и эффективному «электронному» управленческому процессу⁶.

Оценка работы сайта Пенсионного фонда Российской Федерации осуществлялась в русле проводимых многими экспертами исследований по организации работы с электронными обращениями граждан⁷ и проблемам управления документами в органах исполнительной власти регионального уровня⁸. В процессе изучения данных материалов была еще раз отмечена неунифицированность используемых понятий и терминов, что, безусловно, затрудняет электронное взаимодействие как между федеральными и муниципальными структурами, так и между этими структурами и населением.

Приступая к анализу предоставления услуг Пенсионным фондом Российской Федерации, автор проанализировал историю и современный уровень взаимодействия государства с населением, что всегда закреплялось в соответствующих нормативных правовых актах⁹, а также оценил итоги цифровой трансформации традиционных процессов и процедур в виде не только «бесбумажных, но и «безлюдных» технологий»¹⁰.

⁴ Двоеносова Г.А., *Цифровой документ: старая сущность в новом явлении*, „История и архивы“ 2020, № 1, с. 115-125.

⁵ Букреева О.Н., *Проблемы развития бесбумажного документооборота в федеральных органах исполнительной власти*, „Вестник ВНИИДАД“ 2019, № 5, с. 62-71.

⁶ Хаимов В.З., Тюрин В.В., *Электронный документ. Проблемы актуализации понятийного аппарата документоведения и архивоведения в условиях развития цифровой экономики*, „Вестник ВНИИДАД“ 2019, № 1, с. 51-57.

⁷ Андреев М.А., Кукарина Ю. М., *Организация работы с электронными обращениями граждан на современном этапе*, „Делопроизводство“ 2019, № 4, с. 33 - 40.

⁸ Ермолаева А.В., *К вопросу организации управления документами в органах исполнительной власти регионального уровня*, „Делопроизводство“ 2018, № 2, с. 45 - 52.

⁹ Конькова А.Ю., *Регламент: история и современное развитие*, „Делопроизводство“ 2020, № 2, с. 54 - 59.

¹⁰ Бобылева М.П., *Некоторые вопросы цифровой трансформации традиционных процессов и процедур управленческого документооборота*, „Делопроизводство“ 2019, № 3, с. 19.

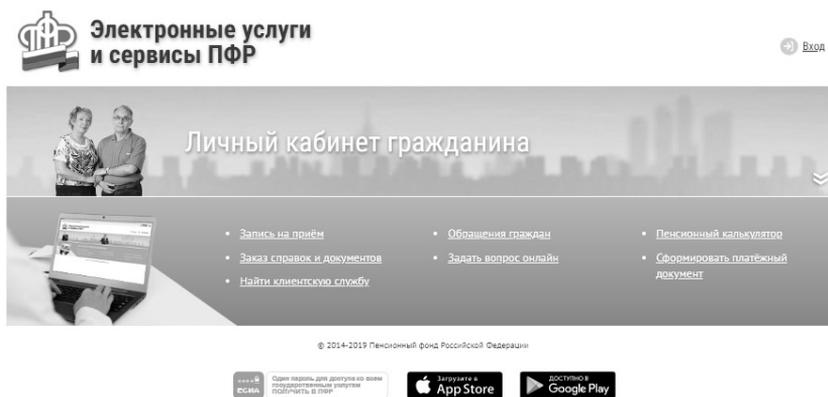
Целью работы, однако, является исследование возможностей практического использования сайта Пенсионного фонда Российской Федерации для получения государственных социальных выплат.

Следует отметить, что сайт Пенсионного фонда России¹¹ предоставляет возможность получить значительную часть услуг, связанных с реализацией социальных прав. Можно подать в электронном виде заявление для оформления пенсии, социальной льготы. Также в электронном виде можно получить государственную поддержку – материнский семейный капитал. Используя ресурсы сайта, можно получить выписку о состоянии индивидуального лицевого счета, рассчитать будущую страховую пенсию (с учетом сформированных пенсионных прав), заказать справку о размере пенсии и установленных социальных выплатах, получить выписку из федерального регистра лиц, имеющих право на получение социальной поддержки. Конечно, при необходимости визита в территориальное подразделение Пенсионного фонда можно записаться на прием, но, как видно, значительный круг вопросов решается и при электронном обращении.

С помощью сервиса информирования о пенсионных правах, на сайте Пенсионного фонда можно узнать - кто является страховщиком по формированию пенсионных накоплений (ведь в систему гарантирования прав застрахованных лиц по обязательному пенсионному страхованию вошли и негосударственные пенсионные фонды). Электронные сервисы позволяют контролировать уплату страховых взносов работодателем.

Все услуги и сервисы, предоставляемые в электронном виде, объединены на Портале электронных сервисов и услуг Пенсионного фонда¹²:

Рис. 1. Портал электронных сервисов и услуг Пенсионного фонда РФ



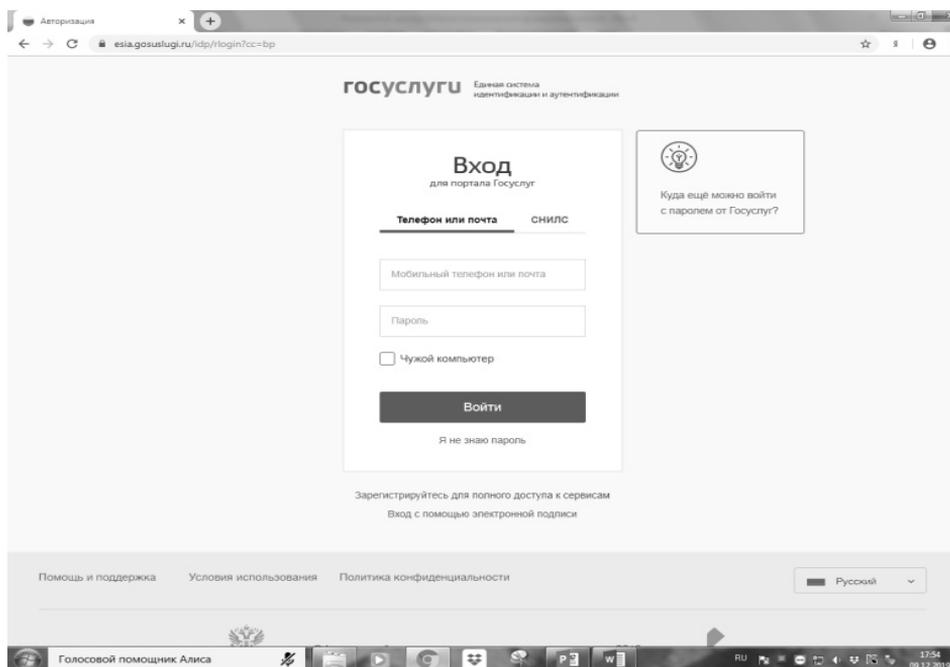
¹¹ Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://www.pfrf.ru/> (03.12.2019).

¹² Портал электронных сервисов и услуг Пенсионного фонда [Электронный ресурс] // Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации. URL: <https://es.pfrf.ru/> (03.12.2019).

Для удобства пользователей сайт структурирован не только по типу получаемых услуг (пенсии, социальные выплаты, материнский капитал и др.), но и по доступу к ним – с установленным порядком регистрации или без него.

Чтобы получить в полном объеме услуги Пенсионного фонда России в электронном виде необходимо иметь подтвержденную учетную запись на едином портале государственных услуг¹³, реализовав механизм авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации¹⁴ (ЕСИА):

Рис. 2. Регистрация в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).



Логин и пароль, указанные при регистрации на едином портале государственных услуг, прошедшие регистрацию в ЕСИА, можно использовать на порталах сервисов и услуг всех органов государственной власти России.

¹³ Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс] // URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (02.12.2019).

¹⁴ Единая система идентификации и аутентификации [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал государственных услуг. URL: <https://esia.gosuslugi.ru/idp/rlogin?cc=bp> (02.12.2019).

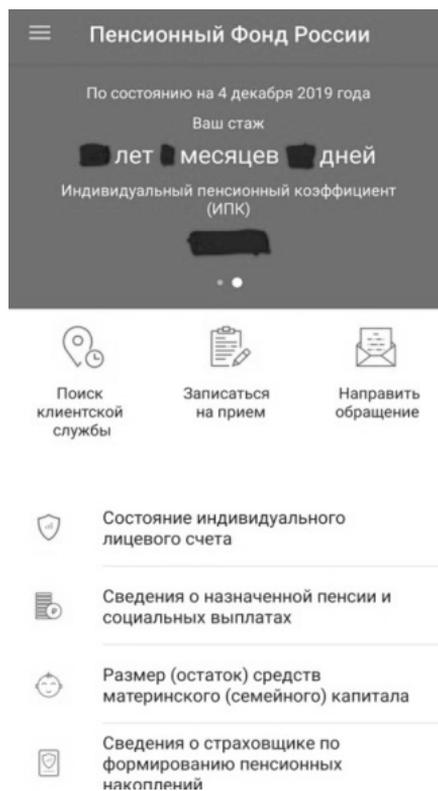
Рис. 3. Авторизация пользователя через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).



Мобильное приложение дает возможность пользователям мобильных устройств воспользоваться ключевыми функциями, которые представлены в Личном кабинете на сайте Пенсионного фонда. С помощью приложения можно получить сведения о состоянии своего счета в Пенсионном фонде: о накопленных пенсионных баллах и стаже; о назначенной пенсии или социальной выплате; размере материнского капитала; истории своих обращений в Пенсионный фонд и т.д. По сути, это личный кабинет гражданина в его смартфоне:

Услуги так же разделены на две категории: те, для которых нужна регистрация, и для которых она не требуется. Процедура входа в личный кабинет ничем не отличается от десктопной¹⁵ версии. Поскольку современные пользователи все больше заходят в сеть через смартфоны, то с помощью мобильного приложения Пенсионного фонда России теперь можно заказать справки прямо в пути, наблюдать состояние своего индивидуального лицевого счета в

Рис. 4. Личный кабинет в мобильном приложении.



¹⁵ Версия сайта, доступная пользователю на стационарном компьютере.

любом месте, а, при необходимости, записаться на прием на удобное время, также переменяя место и двигаясь.

Для входа в приложение необходимо ввести четырехзначный пин-код и пройти авторизацию с помощью подтвержденной учетной записи на портале государственных услуг. В дальнейшем вход осуществляется через этот пин-код. Пенсионный фонд, первый среди госведомств, реализовал механизм авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) с помощью пин-кода¹⁶.

При соблюдении определенных условий можно оформить назначение пенсии через Личный кабинет на портале государственных услуг:

Рис. 5. Оформление заявления в электронном виде.

The screenshot shows a web browser window with the URL es.pfr.ru/stm/pension/. The page title is "Заявление о назначении пенсии" (Application for pension assignment). The main heading is "Заявление о назначении пенсии" (Application for pension assignment). The form is divided into several sections:

- 1. Отделение пенсионного фонда** (Pension office):
 - Территориальный орган ПФР*: ГУ-ГУПОР № 7 по г. Москве и МО
 - Способ подачи заявления*: Лично Через представителя
 - Buttons: "Следующий шаг" (Next step)
- 2. Данные заявителя** (Applicant data)
- 3. Назначение пенсии** (Pension assignment)
- 4. Дополнительные сведения для назначения пенсии** (Additional information for pension assignment)
- 5. Подтверждение данных** (Data confirmation)

At the bottom of the form, there is a note: "Черновик заявления сохранен в 18:01" (Draft of the application is saved at 18:01). There are buttons for "Очистить форму" (Clear form) and "Сформировать заявление" (Generate application). The footer includes the copyright notice "© 2014-2019 Пенсионный фонд Российской Федерации" and links to the ESIA portal, App Store, and Google Play.

В соответствующем разделе своего Личного кабинета, за месяц до наступления права на пенсию, можно заполнить все необходимые личные данные, указать вид пенсии, есть ли иждивенцы, трудоустроены ли в настоящее время. Здесь же, находясь на этапе подачи заявления, сразу же можно указать

¹⁶ Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://www.pfr.ru/> (03.12.2019).

предпочтительные даты получения пенсии и способ ее доставки (через почту или кредитную организацию, с которой у Пенсионного фонда заключено соглашение). Можно определиться со способом доставки позднее. После прохождения этой процедуры можно через личный кабинет отслеживать движение и статусы своего заявления. А, тем временем, специалист клиентской службы территориального органа проверит по базам данных наличие электронного и / или бумажного макета выплатного дела; через информационные ресурсы Пенсионного фонда России проверит полноту и достоверность документов, находящихся в макете выплатного дела.

Макет - это пакет документов для назначения пенсии. Он формируется заблаговременно. Подать документы на назначение пенсии может как сам гражданин, так и его работодатель. Если макет выплатного дела сформирован заранее, то через свой кабинет человек получит уведомление о назначении ему пенсии¹⁷.

Через Личный кабинет также работают сервисы по назначению срочной и единовременной выплаты из средств пенсионных накоплений. Для получения выплат из средств пенсионных накоплений должны совпасть два фактора: необходимо иметь право на назначение страховой пенсии, а также средства пенсионных накоплений.

Если пенсионные накопления гражданина составляют 5 и менее процентов по отношению к общему размеру его пенсии, все накопления выплачиваются единовременно. Срочная выплата может включать в себя только средства Программы государственного софинансирования пенсии или средства материнского капитала, если мама-владелица сертификата направила его средства на формирование пенсии. Продолжительность такой пенсионной выплаты гражданин определяет сам, но она не может быть менее 10 лет. В остальных случаях пенсионные накопления выплачиваются в наиболее привычном виде - традиционной накопительной пенсии, которая является пожизненной.

Порядок подачи такого заявления максимально упрощен. Необходимо ввести личные данные, причем часть из них уже присутствует в Личном кабинете. Установлена следующая процедура: для срочной выплаты необходимо выбрать срок - не менее 120 месяцев; для единовременной выплаты необходимо указать способ получения этих средств (например, через Почту России или на банковскую карту). Таким образом, все действия производятся в цифровой среде, приходить в территориальное подразделение Пенсионного фонда лично не нужно¹⁸.

¹⁷ Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://www.pfrf.ru/> (03.12.2019).

¹⁸ Там же.

Рис. 6. Личный пенсионный калькулятор.

Пенсионный фонд Российской Федерации

Электронные услуги и сервисы ПФР

ЯГАНОВА А. А. История обращений Выход

Список сервисов

Информирование о пенсионных правах в системе обязательного пенсионного страхования

Личный пенсионный калькулятор. Рассчитайте свою будущую страховую пенсию

Основная задача пенсионного калькулятора – разъяснить порядок формирования Ваших пенсионных прав и расчета страховой пенсии по старости, а также показать, как на размер страховой пенсии влияет:

- размер Вашей заработной платы;
- размер Вашего дохода в качестве самозанятого гражданина;
- выбранный Вами вариант пенсионного обеспечения в системе ОПС;
- продолжительность трудового (страхового) стажа;
- военная служба по призыву, уход за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет и другие социально значимые периоды жизни;
- обращение за назначением пенсии позже достижения установленного пенсионного возраста.

Сколько пенсионных коэффициентов может быть начислено Вам за 2019 год?
Введите размер Вашей ежемесячной заработной платы до вычета НДФЛ:

Данные результаты расчета страховой пенсии носят исключительно условный характер и не должны восприниматься Вами как реальный размер Вашей будущей пенсии. Для простоты восприятия получаемых результатов все расчеты производятся в постоянных условиях 2019 года. Для целей расчета принято, что весь период формирования Ваших будущих пенсионных прав проходил в 2019 году и Вам «назначили» страховую пенсию в 2019 году с учетом указанных лично Вами жизненных планов, а также при условии, что Вы все годы трудовой жизни будете «получать» указанную Вами заработную плату.

Фактический размер страховой пенсии рассчитывается Пенсионным фондом Российской Федерации при обращении за ее назначением с учетом всех сформированных пенсионных прав и льгот, предусмотренных пенсионным законодательством на дату назначения пенсии. Например, для инвалидов I группы, граждан, достигших 80-летнего возраста, граждан, работавших или проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, граждан, проработавших не менее 30 календарных лет в сельском хозяйстве, не осуществляющих работу и (или) иную трудовую деятельность и проживающих в сельской местности, страховая пенсия будет назначаться в повышенном размере за счёт увеличенного размера фиксированной выплаты.

Для категории самозанятых граждан (индивидуальные предприниматели, главы и члены крестьянских (фермерских) хозяйств, адвокаты, арбитражные управляющие, нотариусы, занимающиеся частной практикой, и иные лица, занимающиеся частной практикой, и не являющиеся индивидуальными предпринимателями) расчёт будущих пенсионных прав производится исходя не из зарплаты, а из суммы фиксированного платежа и 1% от суммы, превышающей 300 000 рублей, который они ежегодно уплачивают на своё обязательное пенсионное страхование.

Пенсионный калькулятор не применим для военнослужащих и сотрудников силовых ведомств, у которых нет страхового стажа в качестве наемных работников на должностях, не относящихся к военной службе.

Для тех, кому до пенсии еще далеко, полезны электронные сервисы Пенсионного фонда России. С их помощью можно контролировать свой индивидуальный лицевой счет, через Личный кабинет получать выписку из него¹⁹.

Кроме того, будущие пенсионеры могут воспользоваться «Пенсионным калькулятором» на сайте Пенсионного фонда (рис. 6).

Пенсионный калькулятор состоит из двух блоков. Первый – это количество пенсионных баллов, уже начисленных гражданину, а также продолжительность трудового стажа. В данные первого блока гражданин может добавить периоды службы в армии по призыву, отпуска по уходу за детьми или инвалидами. Если такие периоды были в его жизни, то количество пенсионных баллов и стаж увеличатся:

¹⁹ Там же.

Рис. 7. Информация о сформированных пенсионных правах.

Сформированные пенсионные права

Пол	Женский ?
Год рождения	19██
Количество начисленных пенсионных коэффициентов на текущий момент	███ ?
Количество лет страхового стажа на текущий момент	██ мес. ███ дней ?
Проходили ли Вы военную службу по призыву?	<input checked="" type="radio"/> Не проходила <input type="radio"/> Проходила
Сколько у Вас детей?	0
Сколько лет Вы находились в отпуске по уходу за каждым из детей?	0 ?
Сколько времени Вы, не осуществляя трудовую деятельность, ухаживали за нетрудоспособными гражданами: инвалидами I группы, ребёнком-инвалидом, гражданином, достигшим возраста 80 лет?	0 лет 0 мес. 0 дней

Рассчитать

Второй блок – это моделирование будущей пенсии. Пользователь должен указать: сколько лет он собирается работать, служить в армии или находиться в отпуске по уходу за ребенком, указать ожидаемую зарплату до вычета подоходного налога и нажать на кнопку «рассчитать». Калькулятор посчитает размер страховой пенсии, исходя из уже сформированных пенсионных прав и смоделированного «будущего», при условии, что количество пенсионных баллов и продолжительность стажа будут достаточными для получения права на страховую пенсию:

Рис. 8. Информация пользователя для моделирования будущей пенсии.

Смоделируйте своё будущее

Вы планируете работать	<input checked="" type="radio"/> Наёмным работником <input type="radio"/> Самозанятым гражданином <input type="radio"/> Наёмным работником и самозанятым гражданином
Сколько лет Вы еще планируете работать до обращения за пенсией?	<input type="text" value="0"/> ?
Какую заработную плату Вы планируете получать? (рублей в месяц, в ценах 2019-го года до вычета НДФЛ)	<input type="text" value="0"/> ?
Сколько лет после возникновения права на страховую пенсию Вы готовы не обращаться за назначением пенсии?	<input type="text" value="0"/> ?
Сколько лет Вы планируете проходить военную службу по призыву?	<input type="text" value="0"/> лет <input type="text" value="0"/> мес. ?
Сколько детей Вы ещё планируете иметь?	<input type="text" value="0"/>
Сколько лет Вы ещё планируете находиться в отпуске по уходу за каждым из детей?	<input type="text" value="0"/> ?
Сколько лет Вы предполагаете, не осуществляя трудовую деятельность, ухаживать за нетрудоспособными гражданами: инвалидами 1 группы, ребёнком-инвалидом, гражданином, достигшим возраста 80 лет?	<input type="text" value="0"/> лет <input type="text" value="0"/> мес. <input type="text" value="0"/> дней
<input type="button" value="Рассчитать"/>	

Результаты расчета страховой пенсии носят условный характер и не должны восприниматься как реальный размер будущей пенсии. Фактический размер страховой пенсии рассчитывается Пенсионным фондом Российской Федерации при обращении за ее назначением.

Так же через электронные сервисы можно дистанционно управлять своими пенсионными накоплениями. В личном кабинете можно подавать электронное заявление на переход из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд, на возвращение из негосударственного пенсионного фонда обратно в Пенсионный фонд России, а также на переход из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный

фонд. Также дистанционно можно сменить управляющую компанию или инвестиционный портфель управляющей компании, если страховщиком гражданина является Пенсионный фонд России²⁰.

Вне зависимости от того, в каком фонде граждане формируют свои пенсионные накопления, сервис позволяет подавать электронное заявление о прекращении их дальнейшего формирования в пользу страховой пенсии. Помимо этого, можно составить электронное заявление, где будут определены правопреемники средств пенсионных накоплений и то, в каких долях эти средства будут распределяться между ними.

Здесь необходимо учитывать важное требование: для подписания и подачи в Пенсионный фонд России всех перечисленных заявлений через «Личный кабинет» необходима квалифицированная электронная подпись – это требование законодательства.

В свою очередь, для подписания заявления электронной подписью потребуются:

- ключи ЭП и квалифицированный сертификат ключа проверки ЭП, которые можно получить в аккредитованном удостоверяющем центре;
- средства электронной подписи;
- программное обеспечение, предназначенное для создания и проверки электронной подписи, а также для шифрования на веб-страницах.

Подробную информацию о подаче заявлений с квалифицированной электронной подписью можно получить в инструкции²¹ на сайте Пенсионного фонда.

Очень активно используются в сети электронные услуги, связанные с материнским капиталом, поскольку предоставляется возможность подать заявление как на получение сертификата, так и на распоряжение его средствами. Получить услугу возможно как через Личный кабинет на сайте ПФР, так и на портале государственных услуг. После подачи электронного заявления нужно обратиться с документами в территориальный орган Пенсионного фонда.

Таким образом, электронно-цифровая среда предоставляет множество возможностей: заказывать справки и документы, направлять онлайн-вопросы, пользоваться пенсионным калькулятором, формировать платежные документы для уплаты страховых взносов и т.д.

В качественном и своевременном оказании услуги также заинтересованы специалисты и руководители территориальных подразделений, так как существует созданная по заказу Министерства экономического развития России²² информационная автоматизированная система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ)²³:

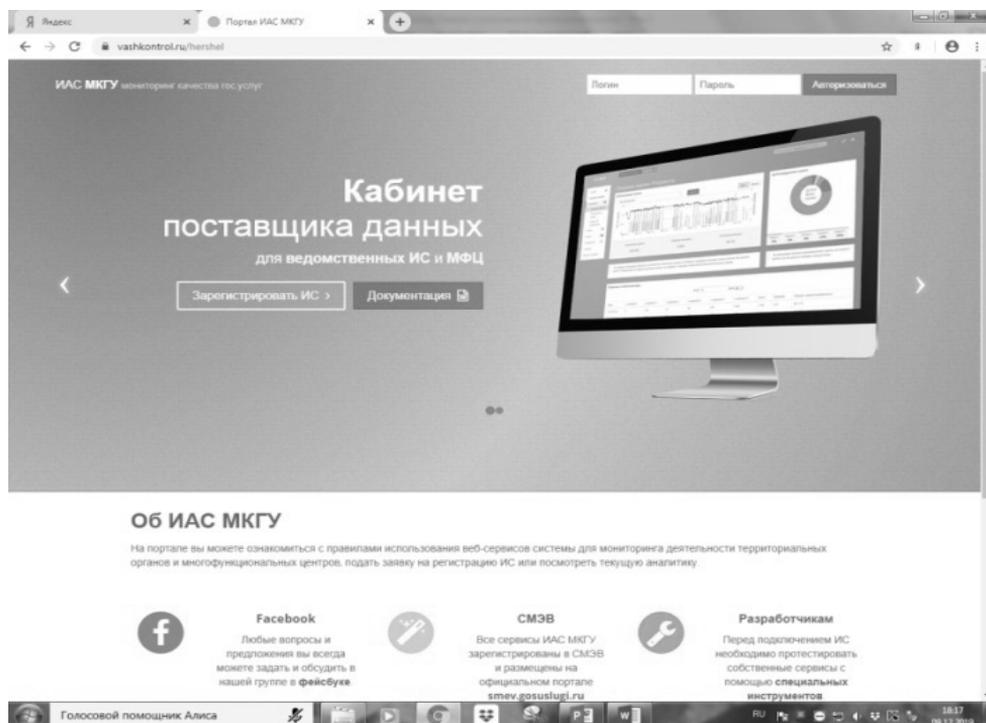
²⁰ Там же.

²¹ Инструкция для подачи заявлений с использованием электронной подписи // Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации. URL: https://es.pfrf.ru/uspn_instruction/ (03.12.2019).

²² Официальный интернет - сайт Министерства экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://economy.gov.ru/minec/main> (03.12.2019).

²³ Информационная автоматизированная система мониторинга качества государственных услуг [Электронный ресурс] // URL: <https://vashkontrol.ru/hershel> (20.11.2019).

Рис. 9. Информационная автоматизированная система мониторинга качества государственных услуг.



Согласно Постановлению Правительства РФ²⁴ и Приказу Минэкономразвития²⁵ на основании ИАС МКГУ, посредством сайта «Ваш

²⁴ Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 N 1284 (ред. от 15.11.2019) «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (вместе с «Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей») [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (22.11.2019).

²⁵ Приказ Минэкономразвития России от 12.03.2018 N 120 «Об утверждении методических

контроль»²⁶, проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных структур федеральных органов исполнительной власти с учетом качества предоставления государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. Это постановление дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных и муниципальных услуг, оценивая работу чиновников и руководителей МФЦ в конкретном месте, по конкретной услуге.

Сайт «Ваш контроль» собирает оценки по разным каналам. Граждане, которые получили государственную или муниципальную услугу, могут оценить качество ее предоставления, отправляя sms-сообщения, отвечая на телефонный опрос, оставляя оценки через электронные терминалы в многофункциональных центрах, органах власти, внебюджетных фондах и на Интернет-сайтах. Также граждане имеют возможность оставлять на данном сайте свои отзывы о том, что конкретно понравилось или не понравилось при получении государственной услуги. И органы власти обязаны реагировать на эти отзывы, что также закреплено указанным выше постановлением Правительства.

Рис. 10. Сайт «Ваш контроль».

ВАШ КОНТРОЛЬ.

О проекте
Расскажите нам, где, как и с каким результатом вы получили государственные услуги. Ваши отзывы помогут оценить работу конкретных чиновников и органов власти, чтобы в итоге сделать государство удобным и эффективным.

Часто задаваемые вопросы | Документы | Вход | **ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ**

ЕСЛИ ВЫ НЕ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ УСЛУГИ

884 ОФИЦИАЛЬНЫХ ОТВЕТОВ ЗА НЕДЕЛЮ

50 ОТЗЫВОВ ЗА ВЧЕРА

900,5 ТЫС.
ОСТАВЛЕННЫХ
ОТЗЫВОВ

Последние официальные ответы

<p>Принимать налоговые декларации (расчетов)</p> <p>Иркутская область, Россия, ИРЦ № 25 на Санкт-Петербург</p>	<p>08.12.19, 10:08</p> <p>Спасибо</p> <p>5</p> <p>Есть ответ</p>	<p>Регистрация фермерского хозяйства</p> <p>Иркутская область, Россия, ИРЦ № 11 на Санкт-Петербург</p>	<p>07.12.19, 13:54</p> <p>Иванов</p> <p>5</p> <p>Есть ответ</p>
<p>Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, платящих сборы...</p> <p>Иркутская область, Россия, ИР ЦД на Красноярскому краю</p>	<p>07.12.19, 20:08</p> <p>Ирина</p> <p>5</p> <p>Есть ответ</p>	<p>Принимать налоговые декларации (расчетов)</p> <p>ИРЦ № 1 на Красноярскому району Ленинградской области</p>	<p>07.12.19, 10:44</p> <p>Иван</p> <p>5</p> <p>Есть ответ</p>

рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений)» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_293219/ (22.11.2019).

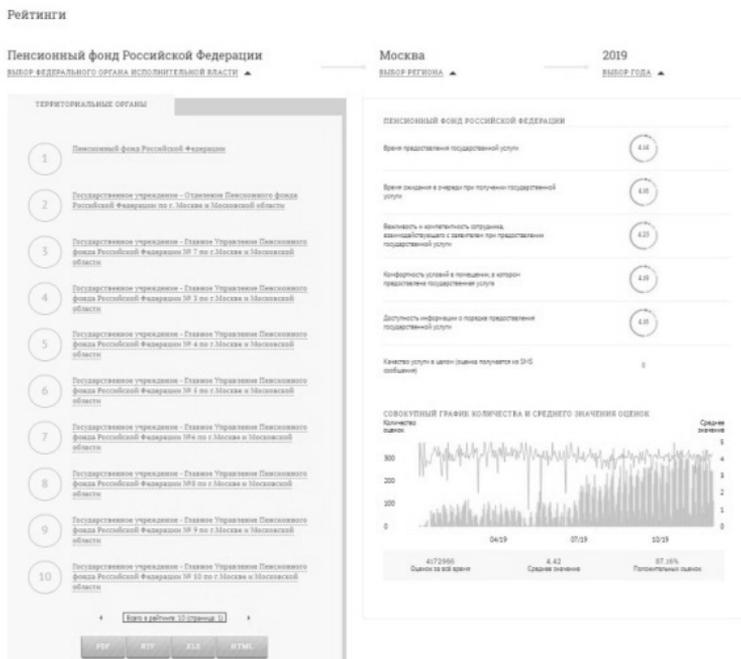
²⁶ Сайт «Ваш контроль» [Электронный ресурс] // URL: <https://vashkontrol.ru/> (20.11.2019).

Регистрация на сайте «Ваш контроль» также проходит через общероссийский портал государственных услуг²⁷ (используя ЕСИА). Таким образом, для того, чтобы иметь возможность оставлять отзывы о качестве предоставления услуг, необходимо иметь стандартную и подтвержденную учетную запись на портале государственных услуг РФ.

Сайт аккумулирует и обобщает все оценки и отзывы, формируя ежеквартально сводные оценки по каждому ведомству или внебюджетному фонду, его региональному или структурному подразделению. Указанные оценки проставляются в баллах. Оценивается вежливость сотрудников, понятность их объяснений и т.д.²⁸. Эти сводные оценки направляются затем в вышестоящие органы власти, которые, на их основании, принимают соответствующие решения.

По данным независимой системы мониторинга «Ваш контроль», с каждым годом повышается уровень удовлетворенности граждан государственными услугами, оказываемыми Пенсионным фондом России. Средняя оценка качества оказания государственных услуг специалистами Пенсионного фонда России из всех регионов страны – 4,20 балла из 5 возможных (рис. 11).

Рис. 11. Средняя оценка качества оказания государственных услуг специалистами Пенсионного фонда России.

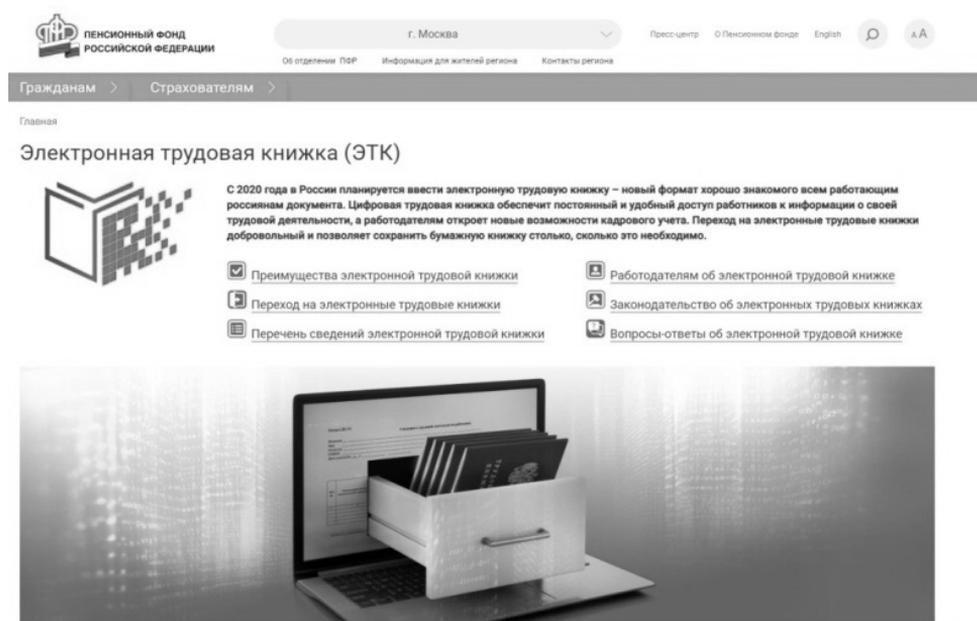


²⁷ Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс] // URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (02.12.2019).

²⁸ Сайт «Ваш контроль» [Электронный ресурс] // URL: <https://vashkontrol.ru/> (20.11.2019).

Общая оценка качества услуг Пенсионного фонда России складывается из 5 параметров, каждый из которых предлагается оценить пользователю. Получатели государственных услуг Пенсионного фонда позитивно отметили время, в течение которого предоставляется государственная услуга, удобство процедур, доступность информации, наличие удобных сервисов по записи на прием и т. п. Система оценки была запущена в рамках реализации Указов Президента РФ, в соответствии с которыми должно быть обеспечено формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги²⁹.

Рис. 12. Информация об электронной трудовой книжке на сайте Пенсионного фонда РФ.



С 2020 года в России введена электронная трудовая книжка³⁰. Это обеспечивает постоянный и удобный доступ работников к информации о своей трудовой деятельности, а работодателям откроет новые возможности кадрового учета. Переход на электронные трудовые книжки добровольный и позволяет сохранить бумажную книжку столько, сколько это необходимо. Электронная трудовая книжка не предполагает физического носителя и будет реализована только в цифровом формате. Просмотреть сведения, составляющие содержание электронной трудовой книжки, можно будет в личном кабинете на сайте Пенсионного фонда России или на портале государственных услуг, а также через соответствующие приложения для

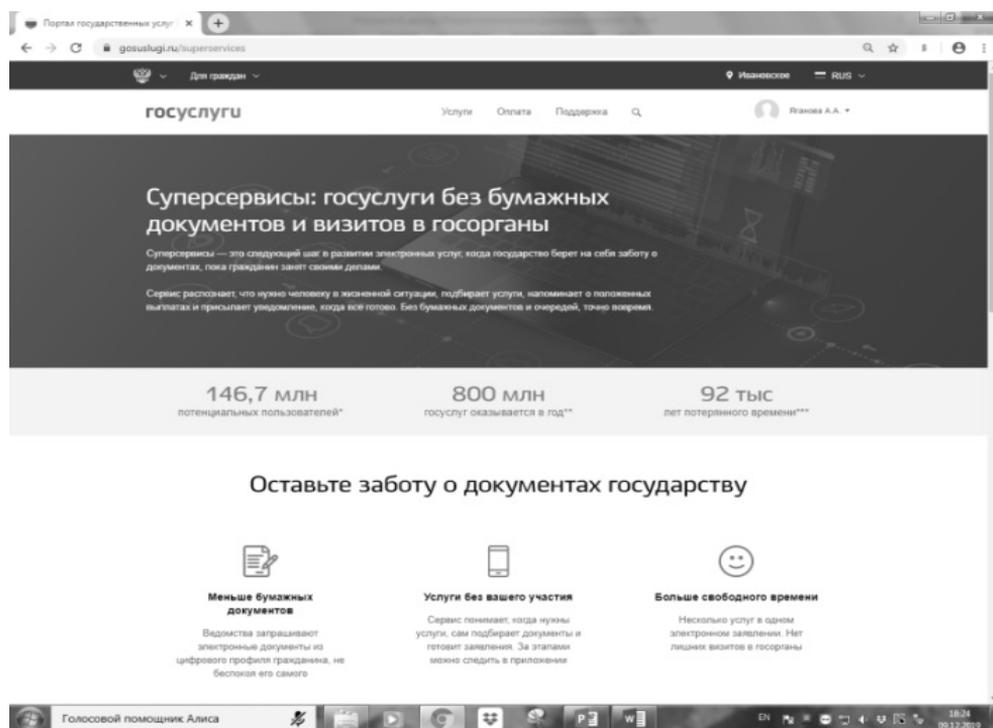
²⁹ Там же.

³⁰ Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] //. URL: <http://www.pfrf.ru/> (03.12.2019).

смартфонов. При необходимости сведения электронной трудовой книжки будут предоставляться в виде бумажной выписки. Предоставить ее сможет нынешний или бывший работодатель (по последнему месту работы), а также управление Пенсионного фонда России или многофункциональный центр государственных услуг³¹. Услуга предоставляется экстерриториально, без привязки к месту жительства или работы человека (рис. 12).

Также следует отметить, что на соответствующей странице³² на портале государственных услуг РФ появились прототипы суперсервисов, которые можно протестировать пользователям – получателям услуг, оставив свой отзыв, комментарий. Команда разработчиков проанализирует все поступившие замечания и доработает суперсервисы с их учетом.

Рис. 13. Информация о суперсервисах на сайте Пенсионного фонда РФ.



³¹ Официальный интернет - сайт ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг» [Электронный ресурс] // URL: <https://md.mos.ru/> (14.11.2019).

³² Суперсервисы: госуслуги без бумажных документов и визитов в госорганы [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал государственных услуг. URL: <https://www.gosuslugi.ru/superservices> (02.12.2019).

Таким образом, государственные услуги в электронном виде, оказываемые населению в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»³³, очень активно развиваются. Новый способ предоставления государственных услуг сводит к минимуму посещение госорганов и использование бумажных документов. Для каждого конкретного случая ведомства запрашивают электронные документы из цифрового профиля гражданина, не беспокоя его. Электронный робот анализирует запрос и практически «в один клик» формируется необходимый комплекс документов и готовится заявление. Часто в одном заявлении может быть объединено несколько электронных услуг, что автоматически влечет формирование алгоритма помощи в оформлении положенных льгот и выплат³⁴. За всеми этапами рассмотрения заявления гражданин может следить в личном кабинете десктопной версии, а также в мобильном приложении портала государственных услуг России.

Можно констатировать, что государственные сайты и порталы эффективно предоставляют услуги. При этом учитывается механизм защиты персональных данных и их конфиденциальность. Сайты постоянно актуализируются и модернизируются, что влияет на положительное отношение к ним со стороны граждан. Они востребованы и удобны, но не всегда дружелюбны и надежны. Программное обеспечение имеет определенный алгоритм действий, и реальные жизненные ситуации конкретного гражданина не всегда в нем отражены. Запрограммированность действий электронного алгоритма и вариативность сопутствующих обстоятельств – одна из главных проблем «помощи» электронного робота. Включение в алгоритм возможных предсказуемых нюансов, на основании изучения особенностей каждого запроса на получение услуги, является одной из задач современной информационной культуры.

REFERENCES – BIBLIOGRAFIA – БИБЛИОГРАФИЯ

Sources:

Edinaya sistema identifikatsii i autentifikatsii [Elektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal gosudarstvennykh uslug. URL: <https://esia.gosuslugi.ru/idp/rlogin?cc=bp> (data obrashcheniya: 02.12.2019).

Instruktsiya dlya podachi zayavleny s ispol'zovaniem elektronnoy podpisi // Ofitsial'ny internet - sayt Pensionnogo fonda Rossiyskoy Federatsii. URL: https://es.pfrf.ru/uspn_instruction/ (data obrashcheniya: 03.12.2019).

Informatsionnaya avtomatizirovannaya sistema monitoringa kachestva gosudarstvennykh uslug [Elektronny resurs] // URL: <https://vashkontrol.ru/hershel> (data obrashcheniya: 20.11.2019).

Minkomsvyaz' Rossii predstavila pyat' novykh superservisov [Elektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-sayt Ministerstva tsifrovogo razvitiya, svyazi i massovykh kommunikatsy Rossiyskoy Federatsii. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/39494/> (data obrashcheniya:

³³ Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 N 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации»» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (22.11.2019).

³⁴ Минкомсвязь России представила пять новых суперсервисов [Электронный ресурс] // Официальный интернет-сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/39494/> (23.11.2019).

23.11.2019).

Ofitsial'ny internet - sayt GBU goroda Moskvy \»Mnogofunktsional'nye tsenry predostavleniya gosudarstvennykh uslug\» [Èlektronny resurs] // URL: <https://md.mos.ru/> (data obrashcheniya: 14.11.2019).

Ofitsial'ny internet - sayt Ministerstva èkonomicheskogo razvitiya Rossiyskoy Federatsii [Èlektronny resurs] // URL: <http://economy.gov.ru/minec/main> (data obrashcheniya: 03.12.2019).

Ofitsial'ny internet - sayt Pensionnogo fonda Rossiyskoy Federatsii [Èlektronny resurs] // URL: <http://www.pfrf.ru/> (data obrashcheniya: 03.12.2019).

Ofitsial'ny internet-portal gosudarstvennykh uslug [Èlektronny resurs] // URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (data obrashcheniya: 02.12.2019).

Portal èlektronnykh servisov i uslug Pensionnogo fonda [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet - sayt Pensionnogo fonda Rossiyskoy Federatsii. URL: <https://es.pfrf.ru/> (data obrashcheniya: 03.12.2019).

Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 12.12.2012 N 1284 (red. ot 15.11.2019) \»Ob otsenke grazhdanami èffektivnosti deyatel'nosti rukovoditeley territorial'nykh organov federal'nykh organov ispolnitel'noy vlasti (ikh strukturnykh podrazdeleniy) i territorial'nykh organov gosudarstvennykh vnebyudzhetnykh fondov (ikh regional'nykh otdeleniy) s uchetom kachestva predostavleniya gosudarstvennykh uslug, rukovoditeley mnogofunktsional'nykh tsentrov predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug s uchetom kachestva organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug, a takzhe o primenenií rezul'tatov ukazannoy otsenki kak osnovaniya dlya prinyatiya resheny o dosrochnom prekrashchenii ispolneniya sootvetstvuyushchimi rukovoditelyami svoikh dolzhnostnykh obyazannostey\» [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal pravovoy informatsii. URL: <http://pravo.gov.ru> (data obrashcheniya: 22.11.2019).

Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 15.04.2014 N 313 (red. ot 30.11.2019) \»Ob utverzhdenii gosudarstvennoy programmy Rossiyskoy Federatsii \»Informatsionnoe obshchestvo\» [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal pravovoy informatsii. URL: <http://pravo.gov.ru> (data obrashcheniya: 02.12.2019).

Prikaz Minèkonomrazvitiya Rossii ot 12.03.2018 N 120 \»Ob utverzhdenii metodicheskikh rekomendatsy po vnedreniyu sistemy otsenki grazhdanami èffektivnosti deyatel'nosti rukovoditeley territorial'nykh organov federal'nykh organov ispolnitel'noy vlasti (ikh strukturnykh podrazdeleniy) i territorial'nykh organov gosudarstvennykh vnebyudzhetnykh fondov (ikh regional'nykh otdeleniy)\» [Èlektronny resurs] // Spravochno-pravovaya sistema Konsul'tant Plyus. URL: http://www.consultant.ru/document /cons_doc_LAW_293219/ (data obrashcheniya: 22.11.2019).

Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 28.07.2017 N 1632-r «Ob utverzhdenii programmy \»Tsi-frovaya èkonomika Rossiyskoy Federatsii\» [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal pravovoy informatsii. URL: <http://pravo.gov.ru> (data obrashcheniya: 22.11.2019).

Rasporyazhenie Pravleniya PF RF ot 12.07.2018 № 352r (red. Ot 13.01.2020) «Ob utverzhdenii Perechnya gosudarstvennykh uslug. Predostavlyaemykh Pensionnym fondom Rossiyskoy Federatsii» [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal pravovoy informatsii. URL: <http://pravo.gov.ru> (data obrashcheniya: 05.08.2020).

Sayt «Vash kontrol'» [Èlektronny resurs] // URL: <https://vashkontrol.ru/> (data obrashcheniya: 20.11.2019).

Superservisy: gosuslugi bez bumazhnykh dokumentov i vizitov v gosorgany [Èlektronny resurs] // Ofitsial'ny internet-portal gosudarstvennykh uslug. URL: <https://www.gosuslugi.ru/superservices> (data obrashcheniya: 02.12.2019).

Federal'ny zakon ot 27.07.2010 № 210-FZ (red. ot 27.12.2019) «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug (s izm. i dop., vstup. v silu s 01.07.2020) [Elektronnyy resurs] // Ofitsial'ny internet-portal pravovoy informatsii. URL: <http://pravo.gov.ru> (data obrashcheniya: 05.08.2020).

Studies:

Andreev M.A., Kukarina Yu. M., Organizatsiya raboty s elektronnyimi obrashcheniyami grazhdan na sovremennom etape, „Deloproizvodstvo“ 2019, № 4, s. 33 - 40.

Bobyleva M.P., Nekotorye voprosy tsifrovoy transformatsii traditsionnykh protsessov i protsedur upravlencheskogo dokumentooborota, „Deloproizvodstvo“ 2019, № 3, s. 19.

Bukreeva O.N., Problemy razvitiya bezbumazhnogo dokumentooborota v federal'nykh organakh ispolnitel'noy vlasti, „Vestnik VNIIDAD“ 2019, № 5, s. 62-71.

Dvoenosova G.A., Tsifrovoy dokument: staraya sushchnost' v novom yavlenii, „Istoriya i arkhiv“ 2020, № 1, s. 115-125.

Ermolaeva A.V., K voprosu organizatsii upravleniya dokumentami v organakh ispolnitel'noy vlasti regional'nogo urovnya, „Deloproizvodstvo“ 2018, № 2, s. 45 - 52.

Kon'kova A.Yu., Reglament: istoriya i sovremennoe razvitie, „Deloproizvodstvo“ 2020, № 2, s. 54 - 59.

Khaimov V.Z., Tyurin V.V., Elektronnyy dokument. Problemy aktualizatsii ponyatiynogo apparata dokumentovedeniya i arkhivovedeniya v usloviyakh razvitiya tsifrovoy ekonomiki, „Vestnik VNIIDAD“ 2019, № 1, s. 51-57.

Источники:

Единая система идентификации и аутентификации [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал государственных услуг. URL: <https://esia.gosuslugi.ru/idp/tlogin?cc=bp> (дата обращения: 02.12.2019).

Инструкция для подачи заявлений с использованием электронной подписи // Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации. URL: https://es.pfrf.ru/uspn_instruction/ (дата обращения: 03.12.2019).

Информационная автоматизированная система мониторинга качества государственных услуг [Электронный ресурс] // URL: <https://vashkontrol.ru/hershel> (дата обращения: 20.11.2019).

Минкомсвязь России представила пять новых суперсервисов [Электронный ресурс] // Официальный интернет-сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/39494/> (дата обращения: 23.11.2019).

Официальный интернет - сайт ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг» [Электронный ресурс] // URL: <https://md.mos.ru/> (дата обращения: 14.11.2019).

Официальный интернет - сайт Министерства экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://economy.gov.ru/mines/main> (дата обращения: 03.12.2019).

Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] // URL: <http://www.pfrf.ru/> (дата обращения: 03.12.2019).

Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс] // URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 02.12.2019).

Портал электронных сервисов и услуг Пенсионного фонда [Электронный ресурс] // Официальный интернет - сайт Пенсионного фонда Российской Федерации. URL: <https://es.pfrf.ru/> (дата обращения: 03.12.2019).

Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 N 1284 (ред. от 15.11.2019) «Об оценке

гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 22.11.2019).

Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 30.11.2019) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 02.12.2019).

Приказ Минэкономразвития России от 12.03.2018 N 120 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений)» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_293219/ (дата обращения: 22.11.2019).

Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 N 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации»» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 22.11.2019).

Распоряжение Правления ПФ РФ от 12.07.2018 № 352р (ред. От 13.01.2020) «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 05.08.2020).

Сайт «Ваш контроль» [Электронный ресурс] // URL: <https://vashkontrol.ru/> (дата обращения: 20.11.2019).

Суперсервисы: госуслуги без бумажных документов и визитов в госорганы [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал государственных услуг. URL: <https://www.gosuslugi.ru/superservices> (дата обращения: 02.12.2019).

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020) [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 05.08.2020).

Литература:

Андреев М.А., Кукарина Ю. М., *Организация работы с электронными обращениями граждан на современном этапе, „Делопроизводство“* 2019, № 4, с. 33 - 40.

Бобылева М.П., *Некоторые вопросы цифровой трансформации традиционных процессов и процедур управленческого документооборота, „Делопроизводство“* 2019, № 3, с. 19.

Букреева О.Н., *Проблемы развития безбумажного документооборота в федеральных органах исполнительной власти, „Вестник ВНИИДАД“* 2019, № 5, с. 62-71.

Двоеносова Г.А., *Цифровой документ: старая сущность в новом явлении, „История и архивы“* 2020, № 1, с. 115-125.

Ермолаева А.В., *К вопросу организации управления документами в органах исполнительной*

власти регионального уровня, „Делопроизводство“ 2018, № 2, с. 45 - 52.

Конькова А.Ю., Регламент: история и современное развитие, „Делопроизводство“ 2020, № 2, с. 54 - 59.

Хаимов В.З., Тюрин В.В., Электронный документ. Проблемы актуализации понятийного аппарата документоведения и архивоведения в условиях развития цифровой экономики, „Вестник ВНИИДАД“ 2019, № 1, с. 51-57.

