© Фонд Свободы Информации

Основные результаты оценки сайтов официальных сайтов органов записи актов гражданского состояния субъектов Российской Федерации в 2014 году

Цель исследования - информирование населения о том, как официальные сайты органов записи актов гражданского состояния субъектов РФ (ЗАГС) обеспечивают реализацию их прав на доступ к информации и привлечение общественного внимания к этой проблеме. В рамках реализации данной цели рейтинг призван способствовать: расширению представления о содержании и формах информационного взаимодействия органов государственной власти с населением; стимулированию представителей региональных органов ЗАГС предоставлять населению качественные и разноплановые информационное услуги не только в соответствии с требованиями законодательства, но и с учетом более широких потребностей граждан; привлечению внимания общественности к вопросам формирования механизмов взаимодействия между органами ЗАГС и населением.

Предмет исследования — соответствие содержания официальных сайтов органов записи актов гражданского состояния субъектов РФ требованиям, основанным на положениях действующего законодательства.

Объект исследования — официальные сайты органов записи актов гражданского состояния субъектов РФ. Исследовались официальные сайты органов ЗАГС субъектов РФ, на которых размещается информация о деятельности органа ЗАГС и доменное имя сайта принадлежит этому органу власти (в соответствии со ст. 1 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»). Оценка сайта осуществляется в пределах доменного имени сайта (всех уровней).

Направления исследования. Сайты органов записи актов гражданского состояния субъектов РФ оценивались по содержательным и технологическим характеристикам. ***Информационное содержание сайта*** оценивалось по следующим информационным блокам:

- *Контактная информация органа ЗАГС, его территориальных органов*
- *Режим работы органа ЗАГС*
- *Государственные услуги, порядок предоставления государственных услуг органом ЗАГС Обжалование действий, решений органа ЗАГС (внесудебное и судебное)*
- *Порядок оплаты госпошлины (размер госпошлины для оплаты каждой государственной услуги, реквизиты, сроки, форма квитанции для уплаты)*
- *Формы (бланки) заявлений, принимаемых органами ЗАГС*
- *Личный прием, рассмотрение обращений граждан*

Технологическое удобство сайта — технологическая организация сайта, обеспечивающая доступность и удобство использования ресурса (данные параметры разработаны в соответствии с рекомендациями, закрепленными в Приказе Министерства экономического развития РФ от 16 ноября 2009 года №470 «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти», а также ГОСТу Р 52872-2007 "Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению" (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 548-ст)).

Все сайты оценивались по отдельным параметрам.

Для полноты учета требований в рейтинге использовались два типа параметров:

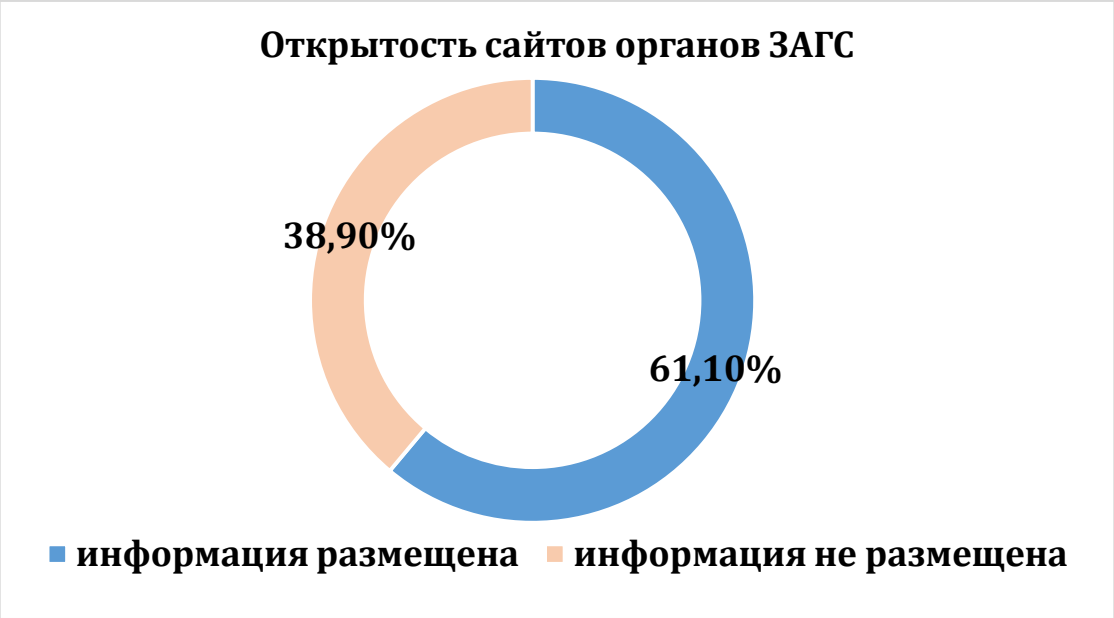
- содержательные — информационное наполнение сайта;
- технологические — технологические, программные и лингвистические средства обеспечения пользования официальными сайтами.

Параметры оценивались по следующему набору **критериев**: **наличие** (критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте информации или сервиса, соответствующих параметру); **полнота** (критерий, характеризующий достаточность объема размещенной на официальном сайте информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру); **актуальность** (критерий, характеризующий степень частоты обновления информации на официальном сайте и сохранения ценности информации на момент ее анализа. Критерий зависит от динамики изменения характеристик информации во времени); **навигационная доступность** (критерий, характеризующий удобство поиска размещенной на официальном сайте соответствующей параметру информации); **HTML-доступность** (критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующей параметру информации в формате HTML, который обеспечивает для пользователей возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя); **файловая доступность** (критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующего параметру документа в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра).

Основные результаты исследования

С января по март были впервые проанализированы 83 сайта ЗАГС (по 81 параметру). В ходе исследования сайты оценивались по критериям наличия, полноты, актуальности, HTML и файловой доступности, в итоге не было найдено пустых и не работающих сайтов органов ЗАГС, что характеризует отношение к размещению информации с положительной стороны.

Сводные результаты исследования открытости официальных сайтов ЗАГС субъектов РФ



Как видно на диаграмме, результаты далеки от идеала. Сайты органов ЗАГС открыты чуть более чем наполовину, хотя законодательство РФ регламентирует ту информацию, которая должна размещаться. Однако не все органы ЗАГС следуют указаниям, поэтому коэффициент информационной открытости варьируется от 9% до 90%. Таким образом, для сайтов органов ЗАГС характерна крайне высокая степень дифференциации (отличия) как по контенту, так и по технологическим особенностям.

Рейтинг информационной открытости официальных сайтов органов записи актов гражданского состояния субъектов Российской Федерации

Место	Организация	Сайт	Открытость (%)
1	Управление ЗАГС Курганской области	http://www.zags.kurganobl.ru/	90,39%
2	Государственный комитет по делам ЗАГС Челябинской области	http://www.gk74.ru/	90,14%
3	Департамент ЗАГС администрации Владимирской области	http://zags.avo.ru/	84,98%
4	Агентство ЗАГС Сахалинской области	http://zags.admsakhalin.ru/	83,71%
5	Служба ЗАГС Астраханской области	http://zags.astrobl.ru/	82,97%
6	Управление по делам ЗАГС Новосибирской области	http://www.zags.nso.ru/	82,48%

7	Управление ЗАГС Тюменской области	http://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/registry_adm/general_information/telephone.htm	82,27%
8	Управление ЗАГС Правительства Хабаровского края	http://zags.khabkrai.ru/	81,62%
9	Комитет ЗАГС Новгородской области	http://www.zagsnov.ru/	81,49%
10	Управление ЗАГС Самарской области	http://www.zags63.ru/	81,40%
11	Управление ЗАГС Белгородской области	http://www.zags31.ru/	80,70%
12	Главное управление ЗАГС Нижегородской области	http://zags.government-nnov.ru/	80,61%
13	Отдел ЗАГС Администрации Магаданской области	http://www.magadan.ru/ru/oiv/2-44-26	80,40%
14	Управление ЗАГС Кемеровской области	http://www.kuzbass-zags.ru/	79,76%
15	Управление ЗАГС Республики Карелия	http://www.gov.karelia.ru/Power/Registry/	79,24%
16	Управление ЗАГС Ульяновской области	http://www.zags.ulgov.ru/	79,08%
17	Управление ЗАГС Москвы	http://zags.mos.ru/	79,04%
17	Управление ЗАГС Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	http://www.deppolitiki.admhmao.ru/	79,04%
18	Агентство ЗАГС Камчатского края	http://www.kamchatka.gov.ru/?cont=oiv_din&menu=4&menu2=0&id=184	77,88%
19	Управления ЗАГС Правительства Еврейской автономной области	http://www.eao.ru/?p=469	77,64%
20	Управление ЗАГС Пензенской области	http://uprzags.pnzreg.ru/	77,07%
20	Управление ЗАГС Рязанской области	http://zags.ryazangov.ru/	77,07%
21	Комитет Тульской области по делам ЗАГС	http://zagsi.tularegion.ru/	76,81%
22	Комитет Ивановской области ЗАГС	http://ivzags.ru/	76,42%
23	Управление ЗАГС Ставропольского края	http://stavzags.ru/	75,15%
24	Управление ЗАГС Ленинградской области	http://zags.lenobl.ru/	74,85%

25	Управление ЗАГС Республики Бурятия	http://egov-buryatia.ru/zags	74,63%
26	Управление ЗАГС Калужской области	http://www.admoblkaluga.ru/sub/zags/	74,06%
27	Управление ЗАГС Республики Калмыкия	http://uzags.kalmregion.ru/	73,45%
28	Управление ЗАГС Брянской области	http://zagsbrk.ru/	73,08%
29	Управление ЗАГС при Правительстве Республики (Саха) Якутия	http://sakha.gov.ru/uprzags	72,66%
30	Комитет ЗАГС Курской области	http://kurskzags.ru/	72,58%
31	Департамент ЗАГС Забайкальского края	http://xn--80agk6b.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/	72,05%
32	Управление ЗАГС и архивов Липецкой области	http://www.uzags.com/	71,83%
33	Управление ЗАГС Чеченской Республики	http://www.zagschr.ru/	71,62%
34	Управление ЗАГС Краснодарского края	http://kuban.uzags.ru/	71,44%
34	Департамент ЗАГС Томской области	http://zags.tomsk.gov.ru/about_committee/	71,44%
35	Управление ЗАГС Свердловской области	http://zags.midural.ru/	71,21%
36	Служба ЗАГС Иркутской области	http://zags.irkobl.ru/	71,18%
37	Комитет по делам ЗАГС Санкт-Петербурга	http://kzags.gov.spb.ru/	69,37%
38	Главное управление ЗАГС Смоленской области	http://www.admin-smolensk.ru/~zags_site/	69,00%
39	Управление ЗАГС Костромской области	http://zags44.ru/	68,78%
40	Комитет ЗАГС Пермского края	http://www.zags.permkrai.ru/	68,56%
41	Департамент ЗАГС Приморского края	http://primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/zags/	68,12%
42	Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан	http://zags.tatarstan.ru/	65,85%
43	Отдел ЗАГС Тамбовской области	http://zags.tambov.gov.ru/	64,80%
44	Управление ЗАГС Министерства юстиции Республики Башкортостан	http://www.uzagsrb.bashkortostan.ru/	63,48%
45	Управление ЗАГС Республики Алтай	http://komitetzags-ra.ru/	63,14%

46	Отдел ЗАГС Тверской области	http://oblzags.tver.ru/	62,88%
47	Управление ЗАГС Республики Коми	http://www.zags.rkomi.ru/	61,27%
48	Управление ЗАГС Республики Ингушетия	http://zags06.ru/	60,52%
49	Отдел ЗАГС аппарата Губернатора и Правительства Волгоградской области	http://ag.volganet.ru/agavo/folder_9/	58,52%
50	ЗАГС (Агентство) Калининградской области	http://zags.gov39.ru/	57,47%
51	Управление ЗАГС Амурской области	http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main	56,46%
52	Управление ЗАГС Республики Северная Осетия-Алания	http://zags-15.ru/	56,20%
53	Управление записи актов гражданского состояния Республики Тыва (Агентство)	http://www.uzags.tuva.ru/	55,98%
54	Управление ЗАГС Алтайского края	http://altayzags.ru/	53,54%
54	Управление ЗАГС Вологодской области	http://zags35.ru/	53,54%
55	Управление ЗАГС Администрации Ярославской области	http://www.yarregion.ru/depts/zags/default.aspx	52,88%
56	Агентство ЗАГС администрации Красноярского края	http://zags.krskstate.ru/	52,27%
57	Агентство ЗАГС Архангельской области (и Ненецкого автономного округа)	http://dvinaland.ru/power/departments/uprzags/	51,97%
58	Комитет ЗАГС при Правительстве Республики Хакасия	http://www.r-19.ru/mainpage/authority/at_government/zags.html	50,13%
59	Управление по делам ЗАГС Правительства Саратовской области	http://www.zags.saratov.gov.ru/	49,48%
60	Комитет по делам ЗАГС при Правительстве Удмуртской Республики	http://zagskom.udmurt.ru/	47,28%
61	Отдел ЗАГС главного государственно-правового управления Омской области	http://ggpu.omskportal.ru/ru/RegionalPublicAuthorities/executivelist/GGPU/Zags/95yea/4.html	44,66%
62	Отдел ЗАГС Министерства юстиции Чувашской Республики	http://gov.cap.ru/SiteMap.aspx?gov_id=25&id=44087	43,23%
63	Управление ЗАГС Администрации Воронежской области	http://www.vrnzags.ru/	38,43%

64	Управление ЗАГС Кировской области	http://zags.kirov.ru/	38,34%
65	Управление ЗАГС Администрации Ростовской области	http://zagsro.donland.ru/	37,82%
66	Отдел ЗАГС Администрации Байконура	http://www.baikonuradm.ru/index.php?mod=1651	36,92%
67	Республиканская служба ЗАГС Республики Мордовия	http://www.e-mordovia.ru/powerbody/view/35	34,93%
68	Комитет по вопросам ЗАГС Оренбургской области	http://zagsorb.ru/	32,75%
69	Управление ЗАГС Карачаево-Черкесской Республики	http://zags09.ru/	31,22%
70	Главное государственное управление юстиции Псковской области	http://justice.pskov.ru/	28,91%
71	Служба ЗАГС Ямало-Ненецкого автономного округа	http://zags.gov.yanao.ru/	28,82%
72	Управление ЗАГС Орловской области	http://orel-region.ru/index.php?head=6&part=73&unit=40&op=1	25,55%
73	Управление ЗАГС Республики Адыгея	http://www.adygheya.ru/government/commit/zags/index.shtml	24,81%
74	Управление ЗАГС Кабардино-Балкарской Республики	http://www.pravitelstvokbr.ru/k-br/kbr-main.nsf/html/UPRAVLENIEZAPISIAKTOVGRAJDANSKOGOSOSTOYANIYAKBR	22,97%
75	Отдел ЗАГС Республики Марий Эл	http://portal.mari.ru/zags/Pages/main.aspx	21,83%
76	Сектор ЗАГС Министерства юстиции Мурманской области	http://minjust.gov-murman.ru/zags	21,66%
77	Главное управление ЗАГС Московской области	http://zags.mosreg.ru/	20,09%
78	Отдел ЗАГС Аппарата Губернатора и Правительства Чукотского автономного округа	http://www.chukotka.org/power/administrative_setting/Apparat_gover/strykryra_orgotdel/	13,97%
79	Управление ЗАГС Министерства юстиции Республики Дагестан	http://www.minustrd.ru/?com=pages&page=page&cat_id=268	9,17%

Средний коэффициент открытости первой десятки составил более 80%, в целом на каждом из сайтов размещена довольно полная информация в

соответствии с требованиями. Лидерами по открытости стал орган Управления ЗАГС Курганской области с коэффициентом открытости в 90,39%, а также Государственный комитет по делам ЗАГС Челябинской области (90,14%) и Департамент ЗАГС администрации Владимирской области (84,98%). На этих сайтах размещена практически вся значимая информация. В десятку лидеров вошли также Агентство ЗАГС Сахалинской области, Служба ЗАГС Астраханской области, Управление по делам ЗАГС Новосибирской области, Управление ЗАГС Тюменской области, Управление ЗАГС Правительства Хабаровского края, Комитет ЗАГС Новгородской области и Управление ЗАГС Самарской области.

К пятерке самых неинформативных сайтов относятся: отдел ЗАГС Республики Марий Эл, сектор ЗАГС Министерства юстиции Мурманской

области, главное управление ЗАГС Московской области, отдел ЗАГС Аппарата Губернатора и Правительства Чукотского автономного округа и Управление ЗАГС Министерства юстиции Республики Дагестан: их средний коэффициент открытости равен всего 17%.Оценка проводилась по нескольким блокам параметрам, которые позволяют максимально полно отразить основной функционал органов ЗАГС. К сожалению, на сайтах различные категории информации освещаются очень неравномерно:

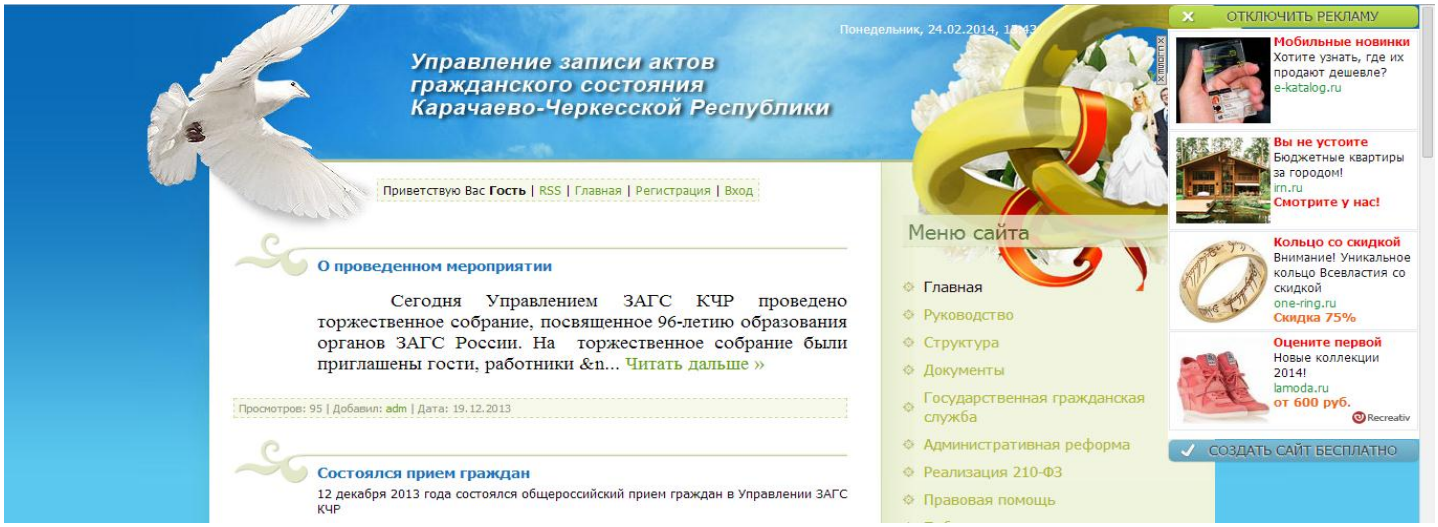
Органы ЗАГС, как и другие органы власти, охотно открывают общую информацию, указывают контактные данные центрального аппарата и территориальных органов:

Однако есть ряд социально значимых сведений, которые пользователь скорее всего не найдет на сайтах органов ЗАГС:

В технологическом плане все сайты органов ЗАГС в находятся на среднем уровне. Степень их соответствия требованиям, предъявляемым к удобству интерфейса, составляет **56,74%:**

Отдельно хотелось бы отметить сайт Управления ЗАГС Карачаево-Черкесской Республики, размещенный на бесплатном хостинге ucoz.

Это единственный случай крайне неудобного интерфейса, недостатки которого усугубляются навязчивой рекламой, перекрывающей доступ к информации и затрудняющей доступ к навигационному меню. Несмотря на то, что у сайта средний показатель открытости, все его плюсы перечеркиваются наличием этих недостатков. Конечно, использование бесплатного хостинга можно было бы объяснить недостатком финансирования, однако такая проблема встречена только у одного органа ЗАГС.



Выводы и рекомендации

Обязанность распространения информации о деятельности органов власти в сети Интернет закреплена Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ. Установлен единый порядок предоставления органами власти сведений о своей деятельности. Это информация в любой форме, которая создана ими или получена из внешних источников, в том числе от подведомственных организаций и учреждений. Законом определены принципы реализации права на доступ в информации, способы доступа к ней и перечень информации, обязательной для размещения на официальных сайтах органов власти (в п. 1 ст. 13 Федерального закона). Перечень не ограничивает возможность размещения других сведений. Конкретизация перечня возможна подзаконными нормативными актами в рамках компетенции органов власти.

Официальные сайты органов ЗАГС в субъектах Российской Федерации это основной источник полной, доступной и достоверной официальной информации о деятельности этих органов власти. Информационные ресурсы органов ЗАГС одни из самых востребованных, каждый гражданин в течение жизни сталкивается с необходимостью обратиться к этим органам. Наличие сайта позволяет быстро и экономично донести до широкого круга пользователей информацию о деятельности и порядке предоставления государственных услуг ЗАГСами, официальную точку зрения должностных лиц органов ЗАГС по тем или иным вопросам. Официальный сайт органа ЗАГС в сети Интернет — это представительство, доступное каждому 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

В задачи сайтов органов ЗАГС входит:

1. информационная поддержка процессов реализации прав и законных интересов граждан,
2. обеспечение прозрачности работы органов ЗАГС,
3. своевременное доведение до граждан объективной и достоверной информации о деятельности и решениях органов ЗАГС субъектов Российской Федерации.

- Проведенный мониторинг сайтов органов ЗАГС продемонстрировал, что их официальные сайты соответствует чуть более чем наполовину требованиям, предъявляемым законодательством и экспертами к их информационной открытости.
- Отсутствует единообразие в структуре и информационном наполнении официальных сайтов органов ЗАГС. Также высока степень дифференциации сайтов ЗАГСов по степени открытости для граждан.
- Информация на сайтах органов ЗАГС широко востребована разными категориями граждан и это накладывает определенные требования к ее размещению. Одними из самых востребованных документов обыкновенно являются бланки (формы) заявлений на оказание государственных услуг и информация о госпошлине на оказание услуг. Их наличие на сайтах может сберечь время как гражданам, так и работникам ЗАГСов. На части сайтов эта информация никак не отражается, либо отражается в текстах нормативно-правовых актов, что сильно затрудняет работу по причине специфической терминологии, большого объемы информации, трудности навигации в тексте со сложной структурой. Именно поэтому текстовые описания или выдержки из правовых актов важны на сайтах органов ЗАГС. Для облегчения работы с информацией такого плана необходимо размещать модули поисковых систем, а в самих разделах указывать «теги».
- В ряде случаев были выявлены проблемы с обеспечением форматной доступности размещенной информации. Там, где следовало бы разместить информацию в гипертекстовом формате, ее размещали в формате для скачивания, что существенно усложняет работу без специальных программ и навыков работы с ней. Социально значимая информация должна быть опубликована не только своевременно, но и в форматах, облегчающих гражданам поиск, понимание и использование информации.
- Также следует отметить, что экономия на хостинге и разработке сайта может очень негативно отразиться на его внешнем виде, а также удобстве функционала, следовательно – имидже органа власти. В крайнем случае (отсутствие финансирования) рекомендуем обращаться к бесплатным хостингам, не требующим размещения на сайте агрессивной рекламы.