



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 августа 2015 год № 461-пП

г.Пенза

### **О внесении изменений в постановление Правительства Пензенской области от 18.11.2014 № 803-пП (с последующими изменениями)**

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 03.09.2014 № 551 «Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (с последующими изменениями) и в связи с кадровыми изменениями, руководствуясь Законом Пензенской области от 22.12.2005 № 906-ЗПО «О Правительстве Пензенской области» (с последующими изменениями), Правительство Пензенской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в Положение о проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (далее – Положение), утвержденное постановлением Правительства Пензенской области от 18.11.2014 № 803-пП «О проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями), следующие изменения:

1.1. Пункт 4.3 раздела 4 «Условия и порядок проведения Конкурса» Положения изложить в следующей редакции:

«4.3. Для участия в Конкурсе в течение месяца со дня опубликования информации о проведении Конкурса кандидаты подают в конкурсную комиссию следующие документы:

1) по номинации «Лучший МФЦ»:

- заявку на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

- краткую справку о деятельности МФЦ за последние шесть месяцев (вместе с перечнем государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ);

- таблицу соответствия постановлению Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) согласно приложению № 2 к настоящему Положению;

- результаты проведения социологического опроса респондентов – заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ (количество респондентов должно быть не менее 50 человек). Образец опросного листа разрабатывается Министерством экономики Пензенской области;

- фото и видеоматериалы (при их наличии);

2) по номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»:

- заявку на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

- краткую справку о практике управления персоналом в МФЦ, подписанную руководителем органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя МФЦ, руководителем МФЦ;

- характеристику на руководителя МФЦ, содержащую сведения о выдвигаемой кандидатуре (Ф.И.О., дата рождения, образование, стаж работы, информация о наградах и поощрениях (при их наличии), о производственных показателях работы и трудовых заслугах), подписанную руководителем органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя МФЦ;

- фото и видеоматериалы (при их наличии);

3) по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

- заявку на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

- характеристику на участника конкурса (Ф.И.О., дата рождения, образование, стаж работы, информация о наградах и поощрениях (при их наличии), о производственных показателях работы и трудовых заслугах), подписанную руководителем МФЦ;

- выписку из протокола собрания трудового коллектива о выдвижении кандидата для участия в конкурсе (при наличии);

- фото и видеоматериалы (при их наличии).

Допускается представление документов на электронных носителях в виде скан-копии (с четким изображением печати и подписи)».

1.2. Приложение № 2 к Положению изложить в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

1.3. Приложение № 3 к Положению изложить в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Внести изменения в состав конкурсной комиссии ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (далее – комиссия), утвержденный постановлением Правительства Пензенской области от 18.11.2014 № 803-пП

«О проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (с последующими изменениями), изложив его в новой редакции согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Пензенские губернские ведомости» и разместить (опубликовать) на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Председателя Правительства Пензенской области.

Временно исполняющий обязанности

Губернатора Пензенской области

И.А. Белозерцев

Приложение № 1  
к постановлению Правительства  
Пензенской области  
от 20.08.2015 № 461-пП

Приложение № 2  
к Положению о проведении  
ежегодного конкурса  
«Лучший многофункциональный  
центр предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг Пензенской области»

**Т А Б Л И Ц А**

соответствия постановлению Правительства Российской Федерации  
от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности  
многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»  
(с последующими изменениями)

В \_\_\_\_\_  
МФЦ городского округа (муниципального района)

№ п/п	Наименование показателя	Количество баллов (да – 1 балл, частично – 0,5 балла, нет – 0 баллов)
1	2	3
1	Предоставление государственных и муниципальных услуг организовано по принципу «одного окна»	
2	Наименование многофункционального центра (далее – МФЦ) содержит слова «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	
3	Функционирование автоматизированной информационной системы МФЦ и взаимодействия ее с иными информационными системами, обеспечивающие:	
3.1	взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, инфраструктурой универсальной электронной карты, автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами	

1	2	3
3.2	доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, представляющих государственные услуги, страховых медицинских организаций, включенных в реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации	
3.3	интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг	
3.4	интеграцию с электронной очередью*	
3.5	экспертную поддержку заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг	
3.6	поддержку деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур	
3.7	формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся на бумажном носителе, заверяются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ	
3.8	поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации	
3.9	поддержку формирования комплекта документов для предоставления в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии	
3.10	хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных	
3.11	автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ	

1	2	3
3.12	использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями	
3.13	доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги	
3.14	формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период	
3.15	поддержание информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг	
3.16	интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии	
3.17	формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги	
4	Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	
5	Наличие дополнительных (сопутствующих) услуг:	
5.1	нотариальные услуги	
5.2	услуги банка	
5.3	копировально-множительные услуги	
5.4	услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования	
5.5	безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам	
6	Обеспечение выезда работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе за плату	
7	Сектор информирования и ожидания	
7.1	Информационные стенды содержат:	
7.1.1	перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ	
7.1.2	сроки предоставления государственных и муниципальных услуг	
7.1.3	размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты	

1	2	3
7.1.4	информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты	
7.1.5	порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ	
7.1.6	информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями пунктов 29 - 31 настоящих Правил (далее – привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг	
7.1.7	информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством РФ	
7.1.8	режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта РФ	
7.2	Наличие не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг*	
7.3	Наличие стульев, кресельных секций, скамей (банкеток) и столов (стоек) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг	
7.4	Наличие электронной системы управления очередью*	
7.5	Площадь сектора информирования и ожидания не менее 10 кв.м на одно окно	
8	Сектор приема заявителей:	
8.1	оборудован окнами для приема и выдачи документов	
8.2	оснащен информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов	
8.3	рабочие места оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам	
8.4	соблюдение стандарта – 1 окно на 5000 населения	
9	Наличие отдельной телефонной линии, предназначенной для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

1	2	3
10	Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы	
11	Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»	
12	Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов*	
13	Наличие бесплатного туалета для посетителей, в том числе туалета, предназначенного для инвалидов*	
14	Наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов	
15	Помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей	
16	При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:	услуг в МФЦ
16.1	обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе, по предварительной записи	
16.2	время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут	
16.3	прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения: до 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня; свыше 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов	
17	Наличие не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ	
18	Обслуживание заявителей в привлекаемой организации	

\*- не применяются к МФЦ в случае, если численность жителей муниципального района Пензенской области, на территории которого расположен МФЦ, составляет менее 10 тыс. жителей

**Результат:** \_\_\_\_\_ **баллов.**



Приложение № 2  
к постановлению Правительства  
Пензенской области  
от 20.08.2015 года № 461-пП

Приложение № 3  
к Положению о проведении  
ежегодного конкурса  
«Лучший многофункциональный  
центр предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Пензенской области»

**1. Критерии оценки по номинации «Лучший МФЦ»**

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Варианты оценки	Значения оценки критерия (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
1	2	3	4	5	6	7
1	Фактическая пропускная способность МФЦ	чел./день	≥ 300	5	2	
			≥ 250	4		
			≥ 200	3		
			≥ 100	2		
			< 100	1		
2	Количество предоставленных услуг на душу населения городского округа (муниципального района) (за 6 календарных месяцев)	%	≥ 100	5	3	
			≥ 80	4		
			≥ 60	3		
			≥ 40	2		
			< 40	1		
3	Процент загруженности МФЦ городского округа (муниципального района) (за 6 календарных месяцев)	%	≥ 100	5	3	
			≥ 80	4		
			≥ 60	3		
			≥ 40	2		
			< 40	1		
4	Обоснованные жалобы, связанные с основной деятельностью	-	наличие	1	2	
			отсутствие	5		
5	Соответствие постановлению Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376	%	≥ 80	5	3	
			≥ 70	4		
			≥ 60	3		
			≥ 50	2		

1	2	3	4	5	6	7
	«Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями)		< 50	1		
6	Уровень удовлетворенности населения городского округа (муниципального района) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ	%	≥ 80	5	3	
			≥ 70	4		
			≥ 60	3		
			≥ 50	2		
			< 50	1		
7	Показатель информационной открытости (за 6 календарных месяцев)	публикация	≥ 100	5	2	
			≥ 80	4		
			≥ 40	3		
			≥ 20	2		
			< 20	1		
8	Бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		

## 2. Критерии оценки по номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Варианты оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
1	2	3	4	5	6	7
1	Оценка эффективности персонала	-	наличие	5	0,5	
			отсутствие	1		
2	Механизм мотивации персонала	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		
3	Программа адаптации новых специалистов в МФЦ	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		
4	Программа подготовки специалистов МФЦ	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		

1	2	3	4	5	6	7
5	Алгоритм определения количества универсальных специалистов в зале в часы пиковой и непиковой нагрузки	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		
6	Мероприятия, направленные на развитие персонала МФЦ	-	наличие	5	0,5	
			отсутствие	1		
7	Теоретическое тестирование	балл	30	5	2	
			≥ 25	4		
			≥ 20	3		
			≥ 15	2		
			< 15	1		

### 3. Критерии оценки по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Варианты оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (ZxN)
1	2	3	4	5	6	7
1	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел, за 6 календарных месяцев)	шт.	≥ 3500	5	3	
			≥ 3000	4		
			≥ 2000	3		
			≥ 1500	2		
			< 1500	1		
2	Количество оказанных консультаций (за 6 календарных месяцев)	шт.	≥ 1000	5	2	
			≥ 800	4		
			≥ 600	3		
			≥ 400	2		
			< 200	1		
3	Опыт работы со стажерами и новичками (наставничество)	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		
4	«Универсальность специалиста» (оказание услуг в режиме одного окна)	-	да	5	3	
			нет	1		
5	Наличие повышения квалификации	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		
6	Наличие благодарностей, наградных листов связанных с деятельностью учреждения	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		

1	2	3	4	5	6	7
7	Положительные отзывы заявителей о работе специалиста МФЦ	-	наличие	5	2	
			отсутствие	1		
8	Обоснованные жалобы на качество обслуживания со стороны заявителя	-	наличие	1	2	
			отсутствие	5		
9	Теоретическое тестирование	балл	30	5	3	
			$\geq 25$	4		
			$\geq 20$	3		
			$\geq 15$	2		
			$< 15$	1		

#### 4. Критерии оценки участников Конкурса при собеседовании

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Варианты оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
1	Грамотность речи специалиста	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		
2	Лаконичность	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		
3	Творческий подход	-	наличие	5	0,5	
			отсутствие	1		
4	Аналитические способности	-	наличие	5	1	
			отсутствие	1		
5	Стремление к профессиональному развитию	-	наличие	5	0,5	
			отсутствие	1		

Итоговая оценка (в баллах) определяется по формуле:  $F = \text{SUM} (Z_j \times N_j)$ , где:

F – итоговая оценка;

$Z_j$  – значение оценки критерия j (в баллах);

$N_j$  – весовой коэффициент (вес критерия j).

**СОСТАВ**  
**конкурсной комиссии ежегодного конкурса**  
**«Лучший многофункциональный центр предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг Пензенской области»**

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Савин<br>Валерий Александрович     | - временно исполняющий обязанности Председателя<br>Правительства Пензенской области (председатель<br>конкурсной комиссии)   |
| Чакаев<br>Рауф Раисович            | - временно исполняющий обязанности Министра<br>экономики Пензенской области (заместитель<br>председателя конкурсной комиссии)   |
| Трялин<br>Роман Николаевич         | - заместитель начальника отдела оценки регули-<br>рующего воздействия и реализации административной реформы Министерства экономики Пензен-<br>ской области (секретарь конкурсной комиссии)  |
| Воронков<br>Александр Геннадьевич  | - временно исполняющий обязанности Министра<br>образования Пензенской области   |
| Елатонцев<br>Александр Аркадьевич  | - временно исполняющий обязанности начальника<br>Департамента внутренней политики и массовых<br>коммуникаций Пензенской области   |
| Карпина<br>Ольга Александровна     | - заместитель начальника Управления – начальник<br>отдела государственной службы и методического<br>обеспечения муниципальной службы Управления<br>государственной службы и кадров Правительства<br>Пензенской области  |
| Котов<br>Николай Васильевич        | - председатель Федерации профсоюзов Пензенской<br>области (по согласованию)   |
| Кудинов<br>Андрей Михайлович       | - временно исполняющий обязанности начальника<br>Департамента государственного имущества Пензен-<br>ской области  |
| Столярова<br>Елена Алексеевна      | - временно исполняющий обязанности Министра<br>труда, социальной защиты и демографии Пензен-<br>ской области  |
| Торгашин<br>Михаил Николаевич      | - временно исполняющий обязанности Министра<br>промышленности, развития предпринимательства,<br>инновационной политики и информатизации<br>Пензенской области   |
| Христофорова<br>Инесса Анатольевна | - временно исполняющий обязанности заместителя<br>начальника управления – начальника отдела<br>организации деятельности по государственной<br>регистрации актов гражданского состояния,<br>аналитики, отчетности и информационных<br>технологий Управления ЗАГС Пензенской области. |