

Кадочникова Т.А.

Студентка 5 курса, УрГЭУ

Екатеринбург, РФ

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН**

**Аннотация**

Институт обращений граждан в органы власти и является динамично развивающимся и требует постоянного совершенствования. Внедрение единой цифровой платформы стало одним из решений на пути повышения эффективности государственного управления и обеспечения участия граждан в жизни страны.

**Ключевые слова**

Единый портал, обращение граждан, публичная власть, Российская Федерация, государственное управление, действующее законодательство, единая цифровая платформа, обратная связь, правовое явление, цифровая платформа.

Kadochnikova T.A.

5th year student, USUE

Yekaterinburg, Russia

**MODERN TECHNOLOGIES IN DEALING WITH CITIZENS'  
APPEALS**

**Annotation**

The institution of citizens' appeals to the authorities is dynamically developing and requires constant improvement. The introduction of a single digital platform has become one of the solutions to improve the efficiency of public administration and ensure the participation of citizens in the life of the country.

## Keywords

Unified portal, citizens' appeal, public authority, Russian Federation, public administration, current legislation, unified digital platform, feedback, legal phenomenon, digital platform.

Жизнь постоянно меняется, последнее время все активнее происходит цифровая трансформация, предполагающая переход части государственных услуг в сферу «цифры». Президент Российской Федерации В. В. Путин в 2020 году выступая на Заседании Совета по развитию местного самоуправления обозначил свою позицию, заключающуюся в том, что «современные технологии, выстроенные в «цифре», позволяют быстро реагировать на повседневные проблемы жителей, отвечать на их инициативы, на их обращения, реагировать соответствующим образом, а значит, эффективнее и быстрее решать проблемы, с которыми люди сталкиваются в повседневной жизни» [8]. В целом идея «цифровой трансформации», обеспечивающая «прорывное развитие» [9] неоднократно озвучивалась в высших эшелонах власти и в конечном итоге была определена в качестве одной из приоритетных национальных целей на ближайшее десятилетие для нашей страны. «Цифровизация» и развитие цифровых технологий, сегодня жизненно важно и необходимо, но при этом необходимо понимать, что «цифровизация и новые информационные технологии побуждают нас трансформировать характер деятельности субъектов права, изменять сферу их правоотношений и расширять горизонты будущей деятельности» [7]. Уже действующие, а также внедряемые и планируемые к внедрению цифровые методы взаимодействия и коммуникации, не всегда подкреплены достаточным правовым регулированием. Таких методов становится все больше, так если анализировать возможность граждан обратиться в органы власти исключительно по средствам информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» то можно назвать следующие: обращения по средствам официальных сайтов государственных органов, по средствам специальных сервисов обращений, размещенных на официальных сайтах, по средствам направления письма на электронный почтовый адрес органа публичной власти; при использовании ведомственных (отраслевых) информационных систем; посредством электронных сервисов официальных страниц публичных органов и их подведомственных организаций в социальных сетях и мессенджерах. С ноября 2020 года в ряде субъектов Российской Федерации проводится эксперимент по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (Единый портал) в виде нового цифрового решения по совершенствованию системы обратной связи (ПОС) [4]. Первоначально срок исследования был определен в один год, но впоследствии данный срок был пролонгирован до 3 лет. Свердловская область в целом и Талицкий городской округ в частности, также реализуют данный проект. В отношении Единого портала и ПОС подача «электронных обращений» в достаточной мере не урегулирована законодательно, существуют отдельные инструкции и методические рекомендации, не обеспечивающие целостного подхода к пониманию порядка и сроков их рассмотрения. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [5] (Закон об обращениях граждан) термин «обращение гражданина», так и с учетом внесенных в него изменений 2010 года, допускающих новую форму обращения в виде «электронного документа» включает в себя описание видов, форм и способов подачи обращения, а не полноценное понятие, точно и ясно характеризующее смысл правового явления. Процесс внедрения ПОС стал неоднозначным, с точки зрения правоприменения. Ряд коллизий содержит правовой акт, регулирующий внедрение ПОС. Так согласно Положению о порядке проведения эксперимента вводится новый термин «сообщение», в то время

как Закон об обращениях граждан содержит термин «обращение гражданина», определяющий именно данную форму как инструмент коммуникации. Положение содержит термин «обращение», однако если рассматривать техническую сторону, то при направлении информации с помощью Единого портала системой не предусмотрен этап выбора типа направляемой информации как «обращение». Предназначение цифровой платформы Единого портала заключалось в возможности реализовать доступ граждан к сведениям о государственных и муниципальных услугах и предоставления их в электронной форме [5]. В данное время функционал портала значительно расширился и сейчас дает возможность гражданам принимать участие в онлайн-голосовании, интернет-опросе, разнообразных социально-значимых обсуждениях. У Единого портала как самостоятельного отдельного сервиса электронного вида коммуникации публичной власти с населением есть бесспорное преимущество, это унифицированный механизма для всех взаимодействующих сторон. Подобное мнение распространено и среди ученых и правоприменителей, так оно было отражено Степкиным С. П. в его научной статье о цифровой трансформации обращений граждан [6]. Подсистема ПОС Единого портала дает возможность более оперативно обеспечить реализацию норм права 8 статьи Закона об обращениях граждан, так как подразумевает возможность субъекта работы с обращением (сообщением) гражданина передать его по подведомственности, либо обеспечить привлечение специалиста органа власти к рассмотрению в случае необходимости. Бесспорным достоинством Единого портала является и то, что по его средствам гарантирован санкционированный доступ всех участников взаимодействия, соответственно всегда можно определить заявителя и лицо, работающее с обращением. Единый портал имеет функционал синхронизации с «Единой системой идентификации и аутентификации» [7] (ЕСИА), позволяющей обеспечить обязательные требования, предъявляемые к обращению граждан, а также порядку

рассмотрения отдельных видов обращений, предусмотренных Законом об обращениях граждан. Для того, чтобы воспользоваться возможностями Единого портала гражданин должен иметь учетную запись ЕСИА, обращение через учетную запись исключает возможность «анонимности» заявителя. Говоря о достоинствах системы ПОС необходимо указать и на ряд объективно существующих недостатков, существующих как в частности для системы, так и в целом для цифровизации процессе взаимодействия граждан и органов власти. Существующие способы обращения по средствам «цифровых» сервисов не связаны между собой единым алгоритмом целостного регулирования и взаимодействия. В результате у специалистов, занимающихся рассмотрением обращений, возникает необходимость работать с дополнительным инструментом взаимосвязи. Таким образом, для достижения эффективности взаимодействия органов власти и граждан в условиях трансформации нужны как правовые, так и технологические решения, позволяющие «увязать» все элементы системы взаимодействия, существующие в «цифре» в единую систему.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс справочной правовой системы «Консультант плюс» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)]. (дата обращения: 12.07.2023).
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный

ресурс справочной правовой системы «Консультант плюс» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/). (дата обращения: 14.05.2023).

3. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» [Электронный ресурс «Президент России» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>]. (дата обращения: 12.06.2023).

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (вместе с «Требованиями федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»» [Электронный ресурс справочной правовой системы «Консультант плюс» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_122455/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122455/)]. (дата обращения: 12.05.2023).

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы

местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» (вместе с «Положением о проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения») [Электронный сервис «Правительство России» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: <http://government.ru/docs/all/130884/>]. (дата обращения: 14.01.2023).

6. Зорина, О. С. Новые решения государства для эффективности обратной связи института обращений граждан / О. С. Зорина, Ю. В. Сидоров. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 15 (462). — С. 200-202. — URL: <https://moluch.ru/archive/462/101545/> (дата обращения: 14.05.2023).

7. Любушкин В. А., Вашланова В. В. Цифровая трансформация, риски и защита прав граждан в цифровом пространстве // Контентус. — 2023. — № 1. — С. 34–42.

8. Путин В. В. Заседание Совета по развитию местного самоуправления [Электронный сервис «Президент России» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/62701>]. (дата обращения: 02.03.2023).

9. Степкин С. П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий // Российское право: образование, практика, наука. 2022. № 4. С. 72–82. DOI: 10.34076/2410\_2709\_2022\_1\_72.