

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

*На правах рукописи*



**Скокова Анастасия Николаевна**

**ПУБЛИЧНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЦИФРОВОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И  
НАСЕЛЕНИЯ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

5.1.2. Публично-правовые (государственно-правовые) науки

**ДИССЕРТАЦИЯ**

на соискание ученой степени  
кандидата юридических наук

**Научный руководитель –**  
доктор юридических наук, профессор  
**Махина Светлана Николаевна**

Воронеж – 2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|   |            |
|---|------------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>  | <b>4</b>   |
| <b>ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЦИФРОВОГО<br/>ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И<br/>НАСЕЛЕНИЯ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ .....</b>               | <b>18</b>  |
| 1.1. Развитие цифровых коммуникаций в сфере взаимодействия<br>региональных органов власти и населения .....   | 18         |
| 1.2. Становление российского законодательства, регулирующего<br>цифровое развитие государственной обратной связи .....  | 49         |
| 1.3. Выявление и обработка цифровых обращений граждан,<br>поступающих в органы государственной власти субъектов<br>Российской Федерации.....                          | 72         |
| <b>ГЛАВА 2. ПУБЛИЧНО-ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ,<br/>РЕГУЛИРУЮЩИЕ ВЫЯВЛЕНИЕ И ОБРАБОТКУ ЦИФРОВЫХ<br/>ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В РЕГИОНАЛЬНЫЕ<br/>ОРГАНЫ ВЛАСТИ.....</b> | <b>93</b>  |
| 2.1. Правовое регулирование порядка работы с цифровыми обращениями<br>граждан, поступающими в региональные органы власти.....   | 93         |
| 2.2. Правовые отношения, возникающие в результате взаимодействия граждан<br>и органов государственной власти в цифровом пространстве.....                             | 112        |
| 2.3. Совершенствование форм приема и обработки цифровых обращений<br>граждан с использованием онлайн-инструментов.....  | 123        |
| <b>ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ ПУБЛИЧНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ<br/>ИНСТИТУТА ЦИФРОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....</b>   | <b>135</b> |
| 3.1. Проблемы законодательного регулирования интернет-коммуникации<br>региональных органов власти и населения .....   | 135        |
| 3.2. Публично-правовые механизмы обжалования итогов рассмотрения<br>цифровых обращений граждан .....  | 156        |
| <b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>   | <b>170</b> |
| <b>ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ.....</b>  | <b>180</b> |

|  |     |
|--|-----|
| <b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> .....  | 181 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b> «Данные о количестве цифровых обращений, поступивших в Центр управления регионом Курской области посредством Платформы обратной связи (Госуслуги), регионального портала «Действуем вместе», системы «Инцидент Менеджмент» за период 2020 - 2023 гг.» .....                        | 229 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2</b> «Информация о создании и деятельности Центров управления регионами в России» .....   | 230 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3</b> «Рейтинг цифровой зрелости регионов по состоянию на июль 2021 года» .....  | 234 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4</b> «Региональный рейтинг уровня цифровой трансформации» .....   | 235 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5</b> «Рейтинг регионов по выполнению Федерального закона от 14 июля 2022г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ...» по состоянию на июнь 2024 года» ..... | 236 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 6</b> «Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти» .....  | 237 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 7</b> «Программа исследования для Платформы обратной связи» .....  | 243 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 8</b> «Информация о количестве рассмотренных административных дел о защите нарушенных и оспариваемых прав, вытекающих из административных и публичных правоотношений судами Курской области в первом полугодии 2022 года» .....  | 249 |

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы диссертационного исследования.** Современное развитие общества, его цифровая трансформация оказывают большое влияние на сферу осуществления публичного управления в стране, улучшая и ускоряя процесс принятия социально значимых решений в регионах России. Вопросы реализации административной реформы, направленной на цифровую трансформацию взаимодействия органов власти и населения, привлекают интерес общества не только в рамках технической составляющей, но и аспектах юридического сопровождения государственных коммуникаций.

В Указах Президента РФ о национальном развитии Российской Федерации установлено, что одними из главных компонентов, определяющих уровень прогрессивного развития органов государственной власти, являются вопросы цифровизации системы управления и института обращений граждан. В связи с этим в сфере государственной коммуникации активно используются новые площадки мгновенного обмена информацией, такие как платформы обратной связи, социальные сети, мессенджеры, которые являются достаточно масштабными каналами продвижения политической повестки и перспективными инструментами организации эффективной обратной связи с населением регионов.

Важность использования цифровых ресурсов в государственном управлении обусловлена Федеральным проектом «Цифровое государственное управление», который реализуется в рамках государственной программы «Информационное общество». Сегодня цифровые коммуникации стали превалировать над традиционным (письменным) форматом обращений граждан в органы государственной власти, однако в действующем законодательстве по-прежнему остается множество пробелов и коллизий, связанных с продолжающейся цифровизацией в субъектах Российской Федерации.

В соответствии с перечнем поручений по итогам заседания Совета по

развитию местного самоуправления от 30 января 2020 года, во всех субъектах Российской Федерации созданы Центры управления регионами, которые помогают региональным органам государственной власти оперативно реагировать на цифровые обращения граждан, поступающие посредством социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации. Для обеспечения полноты цифровой коммуникации по методологии Центров управления регионами в России создаются Муниципальные центры управления, осуществляется разработка специальной цифровой платформы, синхронизирующей источники обратной связи, а также помогающей главам муниципальных районов и городских округов анализировать проблемы, существующие на территориях муниципальных образований субъектов Российской Федерации.

В России насчитывается около 150 тыс. ведомств, министерств и служб различного уровня. На сегодняшний день функционируют более 220 тыс. официальных сообществ региональных органов власти в социальных сетях и мессенджерах. Это объясняется тем, что ряд государственных структур уже несут обязательства по предоставлению информации о работе своего учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Реалии цифрового взаимодействия предполагают максимальную готовность органов государственной власти к оперативному обеспечению новых форм рассмотрения обращений, но наличие множества пробелов в правовом поле задерживают развитие цифровой трансформации в данной сфере.

Государство приблизилось к 30-летию российской информатизации, за это время было разработано более десяти концептуальных документов, содержащих информацию о стратегическом развитии новых форм государственного управления. Учитывая сроки действия данных нормативных правовых актов, на сегодняшний день ни один из них уже не является актуальным. Можно констатировать, что в настоящее время нет работающих документов стратегической направленности, имеющих долгосрочную перспективу. Отдельные стратегии, принятые на период до

2030–2035 гг., по большей части являются декларативными, и, чаще всего, не содержат информации о реальных рабочих механизмах реализации.

Национальная программа по цифровизации коммуникации органов власти и населения предусматривает быстрый переход на новый формат взаимодействия, но не учитывает особенностей регионального развития российских территорий. Безусловно, национальные проекты являются, по своей сущности, стратегическими инструментами, но необходимо отметить их нахождение вне нормативного контекста стратегического регулирования. Из этого следует, что в России пока не существует государственного стратегического документа в сфере цифровой трансформации взаимодействия государства и общества, в виду чего процессы цифровизации в регионах запускаются локально и стихийно.

В связи с изложенным исследование публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации представляется чрезвычайно актуальным и значимым для развития публично-правовых наук. Кроме того, определение проблематики публично-правовых механизмов, регулирующих выявление и обработку цифровых обращений граждан, поступающих в региональные органы власти, а также процедуры обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений, позволит выработать необходимые предложения и рекомендации по оптимизации процесса взаимодействия органов власти и общества в цифровом пространстве субъектов Российской Федерации.

**Степень научной разработанности темы диссертационного исследования.** Недостаточная изученность в теории и практике публично-правового регулирования цифровизации государственных коммуникативных процессов в регионах обусловила выбор данной темы для научного исследования. Стоит отметить, что существующие научные работы посвящены отдельным аспектам развития цифровизации в сфере взаимодействия органов государственной власти и населения. Юридическая

научная литература не содержит объемного актуального исследования, посвященного публично-правовому регулированию цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации.

Так, ученые затрагивают либо общие вопросы рассмотрения обращений граждан (Алексикова О.Е., Брежнев О.В., Гущева М.Е., Ильин И.В., Ильиных А.В., Ильиных К.Ю., Карасев А.Т., Лекторова Ю.Ю., Мардышкина П.Р., Савоськин А.В., Симорот С.Ю., Малявкина Н.В. и др.), либо отдельные аспекты использования социальных сетей в сфере государственного управления (Иванов А.Ю., Киселева А.М., Курячая М.М., Мазеин А.В., Малькевич А.А., Мартынов А.В., Махина С.Н., Новгородцева А.Н., Никитинская А.А., Рослякова М.В., Сивкова Н.И., Чаннов С.Е., Шпак Е.А. и др.).

При этом нельзя не обозначить тот факт, что в работах указанных авторов не рассматриваются публично-правовые механизмы, регулирующие выявление и обработку цифровых обращений граждан, в то время как институт государственной цифровой коммуникации остро нуждается в разработке соответствующей теории и современном переосмыслении.

**Объектом диссертационного исследования** являются общественные отношения, возникающие в процессе взаимодействия региональных органов власти и населения посредством цифровой коммуникации.

**Предметом диссертационного исследования** выступают правовые нормы, регулирующие систему цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения, а также практика развития государственной цифровой коммуникации в субъектах Российской Федерации.

**Цель диссертационного исследования** состоит в разработке теоретических и практических положений, направленных на развитие цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации, выявлении проблем публично-правового

регулирования цифровых обращений граждан и предложении путей их решения с учетом современных тенденций развития российского государства.

Для достижения заявленной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- установить закономерности развития цифровых коммуникаций в сфере взаимодействия региональных органов власти и населения;
- раскрыть основные этапы становления российского законодательства, регулирующего цифровое развитие государственной обратной связи;
- определить особенности выявления и обработки цифровых обращений граждан, поступающих в органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- раскрыть основы правового регулирования порядка работы с цифровыми обращениями граждан, поступающими в региональные органы власти;
- систематизировать представления о правовых отношениях, возникающих в результате взаимодействия граждан и органов государственной власти в цифровом пространстве;
- критически осмыслить процесс совершенствования форм приема и обработки цифровых обращений граждан с использованием онлайн-инструментов;
- выявить проблемы законодательного регулирования интернет-коммуникации региональных органов власти и населения;
- охарактеризовать публично-правовые механизмы обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений граждан.

**Эмпирическую основу диссертационного исследования** составили:

- результаты социологических, статистических и аналитических исследований: социологическое онлайн-исследование «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой

коммуникации с региональными органами власти»; онлайн-опрос «Индекс готовности к цифровизации. Оценка субъективных показателей»; рейтинг уровня цифровой трансформации регионов России; рейтинг цифровой зрелости регионов; информация о создании и деятельности Центров управления регионами, а также Муниципальных центров управления в России; данные о количестве цифровых обращений, поступивших в Центр управления регионом Курской области посредством Платформы обратной связи (Госуслуги), регионального портала «Действуем вместе», системы «Инцидент Менеджмент»; рейтинг регионов по выполнению региональными органами власти Федерального закона от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»...»; информация о количестве рассмотренных административных дел о защите нарушенных и оспариваемых прав, вытекающих из административных и публичных правоотношений судами Курской области.

– интернет-ресурсы: портал государственных услуг Российской Федерации; официальные сайты, а также официальные сообщества в социальных сетях и мессенджерах региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления; интернет-порталы правовой информации и др.

**Методологическую основу диссертационного исследования** составили: общенаучные методы (логический, функциональный, системный, диалектический); частнонаучные методы (исторический, социологический метод, статистический); специальные методы (сравнительно-правовой, формально-юридический), направленные на выявление особенностей публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов власти и населения в субъектах Российской Федерации; комплексный метод научного познания, благодаря которому стало возможно обобщение полученных в ходе исследования основных положений.

**Теоретическая основа диссертационного исследования** построена на научных трудах следующих авторов: Агеевой А.В, Адыгезаловой Г.Э., Алехина А.П., Алексиковой О.В., Артамонова Ю.Д., Атаманчука Г.В., Бахраха Д.Н., Беленковой Л.М., Брежнева О.Е., Бутько Л.В., Голощапова Р.В., Гущева М.Е., Дудко И.Г., Жеребцова А.Н., Зубарева С.М., Зотова В.В., Иванова А.Ю., Ильина И.В., Ильиных А.В., Ильиных К.Ю., Кармолицкого А.А., Карнаушенко Л.В., Карасева А.Т., Ковтун О.А., Киселевой А.М., Курячей М.М., Лекторовой Ю.Ю., Лупарева Е.Б., Малявкиной Н.В., Малькевич А.А., Мазеина А.В., Мардышкиной П.Р., Мартынова А.В., Махиной С.Н., Мигачева Ю.И., Никитинской А.А., Новгородцевой А.Н., Першиной Е.А., Попова Л.Л., Пяткова А.Г., Россинского Б.В., Росляковой М.В., Савоськина А.В., Симорот С.Ю., Сивковой Н.И., Старилова Ю.Н., Терещенко Н.Д., Тихомирова С.В., Чаннова С.Е., Ширеевой Е.В., Шапиро И.В., Шпак Е.А. и др.

**Правовую основу диссертационного исследования составили:** международные нормативные правовые акты, Конституция Российской Федерации, федеральные законы и законы субъектов Российской Федерации, подзаконные нормативные правовые акты, документы стратегического характера, регулирующие вопросы цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации.

**Основные результаты, полученные в ходе исследования, и их научная новизна** заключаются в том, что разработана современная теоретическая модель публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации; выявлен ряд проблем, существующих в сфере государственной цифровой коммуникации; доказана необходимость актуализации законодательной базы; внесены предложения по усовершенствованию публично-правовой регламентации института цифровых обращений граждан с учетом существующих способов их подачи (социальных сетей, мессенджеров, специализированных порталов).

### **Основные положения, выносимые на защиту:**

1. Подтверждено несовершенство юридической теории публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения субъектов Российской Федерации. Наличие большого количества различных терминов, определяющих предмет правоотношений, возникающих в процессе интернет-коммуникации граждан и представителей региональных органов власти, негативным образом сказывается на практической реализации государственной политики в сфере цифровизации государственного управления.

В целях развития теории публично-правового регулирования взаимодействия государства и общества в цифровом пространстве, а также унификации понятийного аппарата государственных интернет-коммуникаций предложена авторская дефиниция категории «государственная цифровая коммуникация»: «Государственная цифровая коммуникация – это особый вид социальной коммуникации, возникающий в процессе взаимодействия органов государственной власти, местного самоуправления и населения с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов обработки обращений граждан, официальных сайтов органов власти, официальных сообществ социальных сетей и мессенджеров (госпабликов), а также иных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

2. Обоснована необходимость в систематизации современных коммуникативных инструментов, применяемых в процессе цифрового взаимодействия региональных органов власти и населения субъектов Российской Федерации. В этой связи предложена система государственной цифровой коммуникации, представляющая собой упорядоченную совокупность онлайн-инструментов, используемых представителями органов государственной власти для организации государственной цифровой коммуникации с населением, реализуемой в субъектах Российской Федерации.

Федерации: федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональные интернет-порталы обработки обращений граждан, официальные сайты, сообщества органов исполнительной власти, местного самоуправления, а также подведомственных организаций в социальных сетях и мессенджерах (госпабликах).

Отражение представленной системы в федеральных и региональных нормативных правовых актах позволит унифицировать правовую базу в сфере обеспечения прав граждан на цифровое взаимодействие с органами государственной власти, местного самоуправления, оптимизировать работу государственных и муниципальных служащих, ответственных за государственную цифровую коммуникацию, а также повысить уровень информированности населения субъектов Российской Федерации в части использования цифровых технологий для решения социально значимых проблем, возникающих на территориях.

3. Выявлено, что в большинстве случаев государственные коммуникативные связи, возникающие в процессе цифрового диалога граждан с региональными органами власти, можно интерпретировать как цифровые обращения. В связи с этим предложено понятие «цифровое обращение» следующего содержания: это поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную им организацию или должностному лицу предложение, заявление или жалоба гражданина с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регионального интернет-портала обработки обращений граждан, иных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащее информацию о заявителе, позволяющую его идентифицировать для организации обратной связи в цифровом виде.

4. Обоснована необходимость в законодательном закреплении порядка рассмотрения цифровых обращений граждан, адресованных органам

государственной власти субъекта Российской Федерации. Отсутствие единой системы требований, предъявляемых к оформлению цифровых обращений, государственному реагированию на данные обращения, срокам их рассмотрения, а также контролю за соблюдением порядка рассмотрения может привести к торможению цифрового развития двухстороннего диалога региональных органов государственной власти и общества, а также появлению правовых барьеров в сфере обеспечения прав граждан на государственную цифровую коммуникацию.

5. Выявлено, что реагирование органов государственной власти на цифровые обращения граждан, расположенные в социальных сетях, осуществляется посредством автоматизированной информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент», правообладателем программного обеспечения которой является ООО «Медиалогия». Поскольку работа представленной автоматизированной системы обеспечивается коммерческой организацией, процесс сбора, хранения, обработки, анализа, моделирования и визуализации массива данных о негативных мнениях граждан не предполагает контроля соответствия. В целях организации государственного автоматизированного реагирования на цифровые обращения граждан, юридического сопровождения данного процесса, а также организации контроля соответствия представляется необходимой разработка и внедрение специальной платформы, правообладателем которой станет государственная организация.

6. Аргументирована необходимость в привлечении субъектов общественного контроля к постоянному мониторингу процесса работы органов государственной власти субъектов Российской Федерации с цифровыми обращениями граждан на открытых площадках информационно-телекоммуникационных систем сети «Интернет» (комментарийной части официальных сообществ органов исполнительной власти, местного самоуправления, а также подведомственных организаций в социальных сетях и мессенджерах (госпабликах)).

В случае выявления субъектами общественного контроля фактов неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей в сфере государственной цифровой коммуникации предлагается сообщать о фактах нарушений руководителю органа государственной власти для принятия должного управленческого решения в виде дисциплинарного взыскания в отношении сотрудника, ответственного за данный вид взаимодействия с населением. Предложенный механизм позволит обеспечить решение проблемы формализма органов государственной власти в части рассмотрения цифровых обращений граждан, поступающих из открытых источников.

7. Доказана потребность в дополнительном правовом регулировании процесса реализации положений федерального законодательства, что могло бы найти отражение в Федеральном законе от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» в части разработки комплекса мер по формированию кадрового резерва сферы цифровой государственной коммуникации посредством реализации в высших учебных заведениях регионов образовательной программы «Государственные цифровые коммуникации» в условиях дуального обучения.

8. Научно обоснован ряд выводов, направленных на совершенствование действующего законодательства (Федеральный закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). В частности, аргументирована целесообразность:

- дополнения статьи 4 понятием «цифровое обращение», а также термином «анонимное цифровое обращение»;

- расширения содержания статьи 10 посредством включения положений, регулирующих порядок рассмотрения цифровых обращений граждан;

- нормативной фиксации перечня случаев безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином (например, в статье 11);

- дополнения действующих правовых норм положениями, регулирующими порядок рассмотрения срочных цифровых обращений, а также перечнем случаев, являющимися исключительными для продления срока рассмотрения обращения на 30 дней (например, в статье 12).

**Теоретическая значимость** данного диссертационного исследования обусловлена тем, что:

- доказаны положения о целесообразности разработки теории цифровых обращений граждан;

- охарактеризованы основные аспекты государственной цифровой коммуникации между органами власти и населением регионов;

- выявлена проблематика публично-правового регулирования института цифровой коммуникации между органами государственной власти и населением регионов;

- разработаны предложения по законодательному регулированию основ приема и обработки цифровых обращений граждан, поступающих из онлайн-источников.

Основные научные положения исследования дополняют общую теорию взаимодействия региональных органов государственной власти и населения, служат обогащению научных знаний о цифровом развитии обратной связи, могут быть основой для дальнейших исследований в области правового регулирования интернет-коммуникаций.

**Практическая значимость диссертационного исследования** заключается в возможности практического применения теоретических основ государственной цифровой коммуникации между органами власти и населением регионов; внесении дополнений в действующее законодательство, регулирующее взаимодействие органов государственной власти и граждан, а

также разработки методического обеспечительного комплекса, необходимого для эффективной реализации государственных функций в процессе осуществления цифровой коммуникации.

Выводы диссертационного исследования могут быть использованы в ходе преподавания следующих дисциплин: «Теория государства и права», «Социология права», «Конституционное право», «Муниципальное право», «Административное право», «Информационное право». Результаты исследования могут представлять интерес для специалистов, осуществляющих деятельность как в сфере разработки теории, так и в сфере практической реализации процесса государственной цифровой коммуникации власти и населения субъектов Российской Федерации.

**Степень достоверности результатов исследования** обусловлена обращением автора к широкому спектру теоретических и практических аспектов публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения, изучением большого массива федеральных и региональных нормативных правовых актов, специальной научной литературы, а также внедрением результатов исследования в практическую деятельность органов государственной власти в онлайн-пространстве.

**Апробация результатов диссертационного исследования.** Основные положения, выводы и результаты, полученные в ходе проведенного диссертационного исследования, а также практические рекомендации докладывались автором на следующих научно-практических конференциях и семинарах: «Госпаблики как ключевой инструмент присутствия власти в социальных сетях» (Курск, Центр управления регионом Курской области, 17 ноября 2022 года), «Инновационные научные исследования в современном мире» (Уфа, Научно-исследовательский центр «Вестник науки», 28 ноября 2022 года); «Будущее науки: взгляд молодых ученых на инновационное развитие общества» (Курск, Курская региональная общественная организация общероссийской общественной организации «Вольное экономическое

общество России», 30 мая 2023 года); «История местного самоуправления моего края» (Москва, Комитет Государственной Думы по региональной политике и местному самоуправлению, АНО «Институт развития местных сообществ», 28-30 июня 2023 года; «Поддержка IT отрасли и регулирование цифрового законодательства» (Курск, Курское региональное отделение Партии «Единая Россия» (Проект «Цифровая Россия»), 25 октября 2024 года.

Результаты исследования также были внедрены в проект программы курса повышения квалификации «Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления» для представителей региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций, ответственных за работу с обращениями граждан в цифровом пространстве Курской области.

Диссертация обсуждена и одобрена на заседании кафедры административного и административного процессуального права федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный университет». Основные положения исследования, выводы и предложения отражены в 6 научных трудах автора, опубликованных в рецензируемых научных изданиях, и в 2 научных публикациях, вошедших в иные научные издания.

**Структура диссертационного исследования** состоит из введения, трех глав, объединяющих восемь параграфов, заключения, списка используемых источников, а также приложений.

# ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## 1.1. Развитие цифровых коммуникаций в сфере взаимодействия региональных органов власти и населения

Коммуникация органов государственной власти и населения в современной России ежегодно демонстрирует стремительную трансформацию. Можно заметить, с какой скоростью разрабатываются и реализуются различные инновационные проекты и программы, направленные на улучшение качества обратной связи граждан с органами власти. В настоящее время процесс цифровой коммуникации как на федеральном, так и на региональном уровнях тесно связан с цифровизацией большинства сфер государственного управления. Как правило, под ней понимают внедрение современных цифровых технологий в различные сферы жизни и производства<sup>1</sup>.

Но у цифровизации есть и другие дублирующие термины<sup>2</sup>, например, цифровая трансформация<sup>3</sup>, цифровая модернизация, цифровое развитие, которые употребляются как синонимы в выступлениях политических

---

<sup>1</sup> См.: Скляр М.А., Кудрявцева К.В. Цифровизация: основные направления, преимущества и риски // Экономическое возрождение России. 2019. № 3. С. 103.

<sup>2</sup> См.: Габриелян А.А., Алферова А.С., Першина Е.А. Цифровые права - новый объект гражданских прав // Экономика и право: современные интеграционные процессы. 2019. С. 23.

<sup>3</sup> См.: Зубарев С.М. Правовые риски цифровизации государственного управления // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 6. С. 26.

деятелей<sup>1</sup>, научных статьях<sup>2</sup>, различных ведомственных актах органов государственной власти<sup>3</sup>.

Вероятно, это происходит в виду того, что:

- во-первых, в науке публичного права нет единой позиции о том, что представляет собой цифровая коммуникация;
- во-вторых, государство на законодательном уровне не установило конкретного определения, способного обобщить все процессы ожидаемого перехода на цифровую форму взаимодействия общества и государства.

В конце XX - начале XXI века произошло массовое внедрение информационных технологий, особенно цифровых, во все сферы общественной жизни. В настоящее время эти технологии уже фактически определяют основные тенденции общественного развития<sup>4</sup>. Без сомнений, в современной России наблюдается тот факт, что диалог органов власти и населения достаточно быстрыми темпами переходит на новый, более качественный уровень, где основными механизмами становятся цифровые технологии – сеть Интернет, социальные сети, мессенджеры, порталы органов государственной власти, специальные приложения и сервисы. Как показывают статистические данные, граждане на региональном уровне активно пользуются новыми формами подачи обращений в государственные органы<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Мишустин считает, что цифровая трансформация требует переосмысления роли государства // ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/7652087> (дата обращения: 23.02.2024).

<sup>2</sup> См.: Уразова С.Л. Социальные сети как форма общественного диалога и массовых коммуникаций // Известия Уральского федерального университета. 2016. № 2. С. 26.

<sup>3</sup> Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 24 марта 2020 г. № 5 «Об утверждении Порядка организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» (утратил силу) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/578184248?section=status> (дата обращения: 08.02.2024).

<sup>4</sup> См.: Амелин Р.В., Липчанская М.А., Чаннов С.Е. Формы непосредственной демократии на муниципальном уровне в условиях цифровой трансформации // Вестник Томского государственного университета. 2024. № 52. С. 7.

<sup>5</sup> См.: Приложение 1 к диссертационному исследованию.

Однако существует большое количество теоретических недоработок, которые не самым лучшим образом влияют на реализацию новых программ в сфере коммуникации органов государственной власти и граждан. Ежегодно появляются различные термины, сущность которых четко не раскрывается юридической доктриной (например, цифровизация государственного управления, цифровая трансформация коммуникативной сферы, и др.), что требует их осмысления на предмет возможности внедрения в российские реалии. Поэтому декларирование, обозначение и смена формулировки, без четкого понимания сущности процесса и скорости его внедрения, может стать препятствующим фактором в достижении результата, к которому стремится государство.

Ученые обращают внимание на то, что с распространением интернета и переходом к концепции Web 2.0, а также с развитием и широким использованием компьютеров, мобильных устройств и технологий проводной и беспроводной связи, информационное пространство претерпело значительные изменения<sup>1</sup>. В условиях современного общества наблюдаются признаки глубокой трансформации. Развитие информационно-компьютерных технологий приводит к тому, что интернет становится всё более значимым элементом системы массовой коммуникации. Глобальная сеть обладает уникальными характеристиками, которые позволяют ей объединять различные уровни коммуникации: межличностную, групповую и массовую<sup>2</sup>. Эти тенденции привели к большому прорыву и в сфере осуществления государственного управления, безусловно, предоставляя новые перспективы.

---

<sup>1</sup> См.: Мартынов А.В., Бундин М.В., Прилуков М.Д. Перспективные направления правового регулирования использования современных информационных технологий в контрольно-надзорной деятельности органов исполнительной власти: библиотека лучших российских и зарубежных практик: монография. Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2020. С.85.

<sup>2</sup> См.: Карнаушенко Л.В. Правовое сознание российской молодежи и деструктивное воздействие Интернет-коммуникации // VII Балтийский юридический форум «Закон и правопорядок в Третьем тысячелетии». 2019. С. 46.

С.М. Зубарев считает, что процесс цифровизации государственного управления следует рассматривать в нескольких плоскостях: «...во-первых, как государственное управленческое решение; во-вторых, цифровизацию государственного управления возможно рассматривать в качестве современной административной реформы; в-третьих, как процесс внедрения в деятельность государственных органов цифровых технологий»<sup>1</sup>.

По мнению Чаннова С.Е. «...в настоящее время важнейшее влияние на эволюционные и трансформационные процессы в праве оказывают цифровые технологии. При этом наблюдается следующее: 1) возникновение новых правоотношений, субъектов и объектов права; 2) появление новых отраслей и институтов в системе права; 3) развитие системы прав человека под воздействием цифровых технологий (появление новых «цифровых» прав; возникновение принципиально новых способов реализации прав традиционных; формирование новых ограничений и угроз правам человека); 4) изменения в государственном управлении и правоприменении, связанные с внедрением «электронного правительства»»<sup>2</sup>.

Карнаушенко Л.В. в своем исследовании отметит, что цифровая трансформация оказывает значительное воздействие на различные аспекты государственной, политической и правовой сфер, что, в свою очередь, существенно влияет на систему управления. Она способствует оптимизации и значительному ускорению взаимодействия между органами власти, охватывая как вертикальные, так и горизонтальные связи<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Зубарев С.М. О некоторых проблемах правового обеспечения цифровизации государственного управления // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения). Международная научно-практическая конференция, 2021. С.22.

<sup>2</sup> Чаннов С.Е., Амелин Р.В. Современные цифровые технологии и право: взаимодействие и взаимовлияние // Вестник Поволжского института управления. 2022. №6. С. 96.

<sup>3</sup> См.: Карнаушенко Л.В. Цифровое государство: формы и функции // Жизнь права: правовая теория, правовая традиция и правовая реальность: VIII международная научно-практическая конференция, посвящённая 65-летию образования юридического факультета КубГУ. Краснодар. 2023. С. 79.

Стоит отметить, что осуществление государственного и муниципального управления сегодня сложно представить без соответствующего диалога общества и органов власти, основой которого являются как прямые, так и обратные связи. Существует несколько различных способов коммуникации между гражданами и государственными учреждениями Российской Федерации. Одним из них является прямое обслуживание, которое предполагает непосредственный контакт с должностным лицом или его представителем при подаче заявления либо жалобы. Другим способом является косвенное обращение через различные коммуникационные каналы связи.

Кроме того, существует возможность письменного обращения, которое можно направить как почтовым отправлением, так и по электронной почте. Все поступающие в адрес государственного органа письменные обращения должны проходить обязательную регистрацию и в установленные сроки рассматриваться компетентным органом, а после заявителю направляется мотивированный ответ. Однако, одним из самых актуальных способов коммуникации является цифровое обращение, поступающее посредством использования соответствующих веб-сайтов, порталов, электронных приемных органов государственной власти, социальных сетей и мессенджеров (интерактивное обслуживание). Это инновационный способ коммуникации, который ежегодно развивается и совершенствуется.

В настоящее время можно наблюдать активную трансформацию публичного управления в коммуникативной сфере, которая практически находится на стадии «цифровой революции». Большинство государственных функций реализуются преимущественно с помощью цифровой формы, это касается и коммуникации с населением. Граждане активно пользуются возможностью онлайн-взаимодействия и направляют свои обращения в органы государственной власти через различные интернет-ресурсы. Властные структуры в своем большинстве переходят на цифровой режим работы, что способствует сокращению бюрократических барьеров и сроков принятия

решений по обращениям, которые граждане направляют в государственные органы.

Основным законодательным актом, который посвящен регулированию института обращений в России, является Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>, но только лишь этим документом публично-правовое регулирование института обращений граждан не ограничено. Так, цифровизация государственного управления (в том числе и в сфере коммуникации с гражданами) осуществляется в рамках реализации целого ряда федеральных проектов.

«Цифровое государственное управление» - проект, который разработан в рамках осуществления национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»<sup>2</sup> и государственной программы «Информационное общество»<sup>3</sup>. Проект направлен на достижение национальной цели цифровой трансформации, определенной в качестве приоритетной указом Президента РФ от 21 июля 2021 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»<sup>4</sup>, основной задачей которого является увеличение темпов перехода на цифровую форму сферы взаимодействия общества и государства.

В соответствии с пунктом 1.31 проекта «Цифровое государственное

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 4 августа 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 08.02.2024).

<sup>2</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2019 г. № 234 «О системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (в ред. от 13 мая 2022 г.) // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/docs/35964/> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>3</sup> Миллиард устройств интернета вещей к 2025 году — ключевая цель стратегии АНО «Цифровая экономика» // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/news/43542/> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>4</sup> Указ Президента РФ от 21 июля 2021 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_357927/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_357927/) (дата обращения: 08.05.2024).

управление» до конца 2022 года планировалось усовершенствовать все механизмы мониторинга, обработки и анализа результатов рассмотрения обращений граждан, осуществить подключение органов власти к инфраструктуре единой системы по работе с обращениями.

Пункт 1.10 проекта устанавливает, что до конца 2024 года должна быть создана платформа идентификации, включающая в себя следующие элементы:

- биометрическую идентификацию личности;
- облачную квалифицированную электронную подпись;
- цифровые профили гражданина и юридического лица;
- единое пространство доверия электронной подписи на базе

единой системы идентификации и аутентификации, позволяющей идентифицировать гражданина (заявителя) при направлении обращений граждан или организаций в государственные органы и органы местного самоуправления. Также проект предусматривает к концу 2024 года создание в России единого окна цифровой обратной связи для направления обращений, жалоб, замечаний по работе интернет-сервисов, созданных для выстраивания коммуникации между властью и населением страны.

«Цифровая экономика» - проект, который реализуется в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»<sup>1</sup>. Он направлен, в том числе, и на использование преимущественно отечественного программного обеспечения всеми органами власти в Российской Федерации, а также создание новых способов коммуникации. Эта разновидность взаимодействия общества и государства требует, как минимум, двух составляющих – дополнительного правового регулирования и разработки соответствующего отечественного программного обеспечения.

Правительством РФ намечена реализация до 2024 года Концепции комплексного правового регулирования отношений, возникающих в связи с

---

<sup>1</sup> Цифровая экономика РФ // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения 10.03.2024).

развитием цифровой экономики. Планируется, что в этот период на основе принятых нормативно-правовых актов регуляторная среда в полном объеме обеспечит благоприятный правовой режим для возникновения и развития современных технологий<sup>1</sup>.

Е.А. Лебедева и А.В. Сладкова в своем исследовании отмечают, что «в 2024 году необходимо обеспечить решение таких задач, как создание системы правового регулирования цифровой экономики, основанного на гибком подходе в каждой сфере, а также внедрение гражданского оборота на базе цифровых технологий; обеспечение информационной безопасности на основе отечественных разработок при передаче, обработке и хранении данных, гарантирующей защиту интересов личности, бизнеса и государства и др.»<sup>2</sup>.

Адыгезалова Г.Э., Липская С.А. акцентируют внимание на вопросе правового регулирования использования искусственного интеллекта в условиях современного мира, характеризующегося стремительным развитием науки, внедрением передовых информационных технологий и повсеместным распространением интеллектуальных компьютерных программ. По мнению исследователей в контексте цифровизации общества и формирования цифровой экономики, вопрос о правовом регулировании искусственного интеллекта становится ключевым аспектом деятельности любого государства<sup>3</sup>.

Распространение цифровых технологий в обществе и государстве происходит благодаря не только активному внедрению различных технологий в повседневную жизнь людей, но и реформам, которые проводит государство. Эти реформы направлены на широкое использование современных технологий в

---

<sup>1</sup> См.: Вайпан В.А. Правовое регулирование цифровой экономики // Право и бизнес. 2018. № 1. С. 13.

<sup>2</sup> Лебедева Е.А., Сладкова А.В. Правовое регулирование цифровых технологий контроля в государственном управлении // Законы России: опыт, анализ, практика. 2019. № 8. С.93.

<sup>3</sup> См.: Адыгезалова Г.Э., Липская С.А. Некоторые проблемы правового регулирования искусственного интеллекта // Социально-гуманитарный вестник: Всероссийский сборник научных трудов. 2022. С. 75.

государственном управлении<sup>1</sup>.

Говоря об организации государственного управления, необходимо отметить, что до настоящего времени все еще продолжается (конечно же, по отдельным направлениям) начавшаяся в «нулевых» административная реформа, конечной целью которой является формирование эффективной системы государственного управления в Российской Федерации<sup>2</sup>. Национальные проекты и программы демонстрируют, что цифровизация института обращений граждан – это перспективное направление административной реформы деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, где соответствующее нормативно-правовое регулирование выступает неотъемлемым элементом.

В стратегическом плане развития информационного общества в России одной из главных целей является устранение правовых барьеров для внедрения цифровых технологий<sup>3</sup>. Однако, действующим законодательством многие ключевые термины цифровизации института обращений не предусмотрены, кроме того, в России отсутствует единая стратегия реформирования системы взаимодействия государства и общества.

Важно подчеркнуть, что основная работа по реализации федеральных проектов осуществляется непосредственно на региональном уровне. В субъектах Российской Федерации имеется опыт цифрового взаимодействия власти и населения. К наиболее успешным практикам регионального развития в сфере организации цифровой обратной связи с населением можно отнести стратегическое развитие города Москвы, в результате которого были созданы три информационных портала, предназначенных для взаимодействия органов

---

<sup>1</sup> См.: Мартынов А.В. Развитие новых форм и методов государственного контроля и надзора в условиях цифровой экономики // Законы России: опыт, анализ, практика. 2021. № 11. С. 22.

<sup>2</sup> См.: Попов Л.Л., Мигачев Ю.И., Тихомиров С.В. Административное право России: учебник. Москва, 2010. С. 276.

<sup>3</sup> См.: Ефремов А.А., Южаков В.Н. Механизмы выявления правовых ограничений цифровизации государственного управления // Информационное общество. 2020. № 4. С. 80.

власти и граждан: «Наш город. Программа развития Москвы», «Дороги Москвы», «Портал управления многоквартирными домами». Эти ресурсы способствуют реализации возможности цифрового обращения гражданина в соответствующий орган исполнительной власти г. Москвы по интересующим его вопросам. В 2013 году Правительством г. Москвы был создан единый портал для взаимодействия с гражданами<sup>1</sup>, который получил название «Москва. Наш город. Портал Мэра Москвы Собянина С.С.»<sup>2</sup>. Данный проект направлен на взаимодействие москвичей с органами власти по вопросам улучшения жизни в городе. Через цифровой механизм обратной связи, посредством которого граждане могут высказать свое мнение по тому или иному вопросу, предложения, рекомендации, местные органы власти имеют возможность сбора информации и ее учета с целью дальнейшего решения социальных проблем, назревших в обществе.

Интересным моментом является то, что на обращения, поступившие через указанный портал, не распространяется действие Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», так как от заявителей не требуют персональных данных.

Дудко И.Г. в исследовании о защите персональных данных отмечает, что в законодательстве существует широкое понимание термина «персональные данные», которое включает в себя информацию о конкретном лице. К персональным данным относят имя, фамилию и отчество человека, дата, месяц и год его рождения, а также место рождения. В состав персональных данных входят также сведения о семейном положении, социальном статусе, имуществе, образовании, профессии и доходах. Кроме того, к персональным

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Москвы от 15 апреля 2013 г. № 234-ПП «Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти города Москвы с населением города Москвы» (в ред. от 2 июня 2020 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/537933532> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> Москва. Наш город. // Портал Мэра Москвы Собянина С.С. [Электронный ресурс]. URL: <https://gorod.mos.ru/?show=problem> (дата обращения: 10.03.2024).

данным относятся биометрические данные, такие как отпечатки пальцев, анализ ДНК и другие физиологические характеристики человека. Стоит отметить, что перечень персональных данных не ограничивается перечисленными выше сведениями<sup>1</sup>.

Органами власти города Москвы и Московской области предпринимались попытки по развитию цифровой коммуникации органов власти с населением посредством реализации программы «Открытое правительство». Термин «Открытое правительство» представляет собой буквальный перевод английского понятия «Open Government», где под «government» понимается не правительство как совокупность институтов и механизмов, а сама система осуществления государственного управления<sup>2</sup>.

Так, в 2014 году была внедрена электронная система «Активный гражданин» (для проведения электронных голосований), а также создан достаточно популярный портал Правительства Московской области «Добродел»<sup>3</sup>, который позволил жителям Подмосковья направлять цифровые обращения по различным ежедневным проблемам. Кроме того, мэрией Москвы была запущена специализированная интернет-платформа «Город идей», где предусматривается возможность оформления идей граждан в сфере городского развития<sup>4</sup>. Но, несмотря на определенные прорывные решения, желаемые результаты московской мэрией не были достигнуты в ожидаемом объеме<sup>5</sup>, поскольку требовался единый системный подход к решению

---

<sup>1</sup> См.: Дудко И.Г. Защита персональных данных кандидата в избирательном процессе // Проблемы права. 2017. № 5. С. 27.

<sup>2</sup> См.: Мартынов А.В. «Открытое правительство»: новая форма участия граждан в государственном управлении, направленная на повышение общественного доверия к государству // Вестник Воронежского государственного университета. 2013. № 2. С. 246.

<sup>3</sup> Добродел // Официальный портал Правительства Московской области [Электронный ресурс]. URL: <https://dobrodel.mosreg.ru> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>4</sup> Город идей // Платформа Правительства Москвы [Электронный ресурс]. URL: <https://crowd.mos.ru/> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>5</sup> Для внедрения центров управления регионами в РФ создано АНО «Диалог регионы» // Онлайн-издание D-russia.ru [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/dlja-vnedrenija-centrov-upravlenija-regionami-v-rf-sozdano-ano-dialog-regiony.html> (дата обращения: 10.03.2024).

коммуникативных задач по организации цифрового взаимодействия с населением.

Г.В. Атаманчук отмечает, что «итоговым, концентрированным выражением деятельности общества и государства по созданию «опережающего состояния» является процесс совершенствования самого государственного управления»<sup>1</sup>. Тем временем, в процессе совершенствования государственного управления в сфере обратной связи с населением и внедрения множества различных сервисов и программ, появлялись сложности в построении коммуникации с гражданами, что способствовало дублированию обращений, усложняя процесс взаимодействия и увеличивая объем работы властных структур. В 2019 году Департаментом информационных технологий города Москвы в соответствии с распоряжением Правительства Москвы была создана Автономная некоммерческая организация «Диалог» (далее - АНО «Диалог»)<sup>2</sup>, как центр мониторинга и аналитики эффективности цифровой обратной связи органов власти и населения.

АНО «Диалог» представляет собой всероссийский межведомственный центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций, а также является оператором цифрового взаимодействия граждан и органов государственной власти. Организация создана для объединения основных технологических и управленческих возможностей в цифровой сфере, а главное - быстрого и качественного разрешения вопросов, с которыми граждане обращаются в компетентные органы.

Свою деятельность по обеспечению цифровой коммуникации между органами власти и населением АНО «Диалог» реализует посредством:

---

<sup>1</sup> См.: Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: учебник. Москва, 2010. С. 481.

<sup>2</sup> «Диалог» - центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций // Официальный сайт АНО «Диалог» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/> (дата обращения: 10.03.2024).

а) создания центров компетенций и оперативной поддержки глав субъектов Российской Федерации по обратной связи с населением и работе в сети Интернет;

б) использования федеральных систем мониторинга и работы с обращениями граждан «Инцидент Менеджмент», а также «Госуслуги. Решаем вместе»;

в) организации аналитической поддержки принятия управленческих решений органами государственной власти;

г) проведения социологических исследований аудитории в интернет-пространстве;

д) развития цифровых компетенций сотрудников органов власти и государственных учреждений;

е) повышения качества работы органов власти в цифровом пространстве;

ж) рейтингования регионов и органов исполнительной власти по работе с гражданами в сфере интернет-коммуникаций.

з) внедрения новых каналов информирования о социально значимых изменениях в стране;

и) разработки экосистемы официальных сообществ органов власти в социальных сетях и мессенджерах (госпабликов) в публичном управлении, а также внедрения федерального стандарта государственного дизайна;

к) создания безопасной цифровой среды для граждан России<sup>1</sup>.

Стоит отметить, что АНО «Диалог» был образован Информационный центр по мониторингу ситуации с коронавирусом, который информирует граждан о санитарно-эпидемиологической обстановке в регионах, а также передает органам власти информацию об обращениях и проблемах, возникающих в связи с распространением инфекции. Кроме того, АНО

---

<sup>1</sup> «Диалог» - центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций // Официальный сайт АНО «Диалог» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/> (дата обращения: 10.03.2024).

«Диалог» ориентирована на оказание консультационных услуг, посредством разработки специальных образовательных программ и необходимых методических материалов для специалистов региональных органов власти<sup>1</sup>.

Рассмотренная практика является весьма удачной и перспективной, так как государственная цифровая коммуникация с гражданами осуществляется напрямую в режиме реального времени. В процессе исследования показателей работы АНО «Диалог» установлено, что реализация новых форм взаимодействия государства и общества данной организацией ежегодно демонстрирует высокую результативность в сфере публичного управления.

Однако до создания АНО «Диалог» важность цифрового развития в сфере государственной коммуникации органов власти с гражданами осознавалась далеко не во всех регионах России. Главной задачей обозначенной организации являлся запуск процессов публичной цифровой обратной связи с учетом особенностей каждой территории, а также разработка эффективной методики мониторинга, выявления и обработки вопросов, волнующих граждан, с использованием современных интернет-ресурсов.

По мнению ученых оптимизация информационного обмена должна стать одним из ключевых направлений государственной деятельности, поскольку эффективное взаимодействие между государственными органами и населением требует создания хорошо отлаженной системы обмена информацией, которая позволит органам власти оперативно узнавать о проблемах, нуждах и потребностях общества<sup>2</sup>.

Успешный опыт функционирования специализированных порталов органов власти, направленных на оперативное цифровое взаимодействие с населением, можно продемонстрировать на примере одного из регионов. Так,

---

<sup>1</sup> Власти Москвы вступают в «Диалог» // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5977769> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Мартынов А.В., Ляпин И.Ф., Круглова Е.С. Актуальные вопросы привлечения к административной ответственности за распространение фейковых новостей // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2021. № 3. С. 113.

в Курской области разработан и внедрен региональный проект «Действуем вместе», который на протяжении нескольких лет доказывает курянам свою эффективность. Для его реализации и продвижения в 2019 году была создана специальная онлайн-площадка<sup>1</sup>, представляющая собой омниканальную систему коммуникаций граждан и органов региональной власти.

Анализируя отчетные данные реализуемого проекта, можно отметить ежегодный прирост цифровых обращений, что подтверждает повышение уровня доверия граждан к органам власти Курской области и качества работы органов власти с населением в интернет-пространстве. Более подробно с результатами функционирования обозначенного инструмента коммуникации можно ознакомиться в Приложении 1 к настоящему диссертационному исследованию, где обозначены данные по количеству цифровых обращений, поступивших на региональный портал «Действуем вместе» за период 2020 - 2023 годы.

Однако, несмотря на положительную региональную практику реализации коммуникативных проектов, проблема неравномерности развития государственной цифровой коммуникации, а также обеспечения доступности подачи цифровых обращений по-прежнему не теряет актуальности. Отсутствие должного технологического и кадрового оснащения замедляет переход региональных органов власти к цифровой форме взаимодействия с населением, чего нельзя сказать о федеральных центрах.

30 января 2020 года на заседании Совета по развитию местного самоуправления Президент России отметил необходимость тиражирования положительных практик налаживания контакта с гражданами, а также создания соответствующих цифровых платформ во всех субъектах Российской Федерации, в крупных городах, а также в центрах местного

---

<sup>1</sup> Действуем вместе // Региональный портал Курской области [Электронный ресурс]. URL: <https://vmeste46.ru>. (дата обращения: 10.03.2024).

самоуправления<sup>1</sup>. На этом же заседании Президентом было принято важное решение по вопросу цифрового развития региональной политики. Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента России по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 1 марта 2020 года № Пр-354<sup>2</sup>, к 1 декабря 2020 во всех субъектах Российской Федерации были созданы Центры управления регионами (далее - ЦУР), для создания соответствующих межведомственных и отраслевых механизмов, направленных на упрощение процедуры подачи цифровых обращений, а также сокращения сроков их рассмотрения<sup>3</sup>.

Таким образом руководство страны стремится создать систему, которая бы обеспечила эффективное цифровое взаимодействие с населением на всех уровнях государственной власти. Показатели работы в сфере обратной связи указали на необходимость развития цифровой коммуникации на региональном уровне. В 2020 году на базе АНО «Диалог» была образована автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы»), необходимая для координации работы ЦУР, обобщения информации, выявления проблем, а также распространения передового опыта работы во все регионы страны.

Сегодня Центры управления регионом созданы и успешно функционируют в каждом субъекте Российской Федерации. Например, ЦУР Московской области был создан в конце 2018 года и работают в нем 122 сотрудника из 30 отраслевых министерств и ведомств<sup>4</sup>. Информационные

---

<sup>1</sup> Не засиживаться в кабинетах. Путин призвал власти на местах к диалогу с населением // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/politika/7649897> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления // Президент России [Электронный ресурс]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>3</sup> См.: Приложение 2 к диссертационному исследованию.

<sup>4</sup> Заседание Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения

системы позволяют ЦУР в круглосуточном режиме собирать информацию относительно обеспечения важнейших сфер жизни граждан, таких как здравоохранение, образование, ЖКХ, социальное обеспечение и т.д. Это позволяет комплексно и быстро решать самые разные проблемы, обозначенные гражданами в интернет-пространстве. Без сомнения, такие технологии помогают оперативно взаимодействовать с населением в каждом субъекте Российской Федерации. Таким образом, абсолютно все жители регионов могут получать цифровую обратную связь от государства в режиме реального времени.

В компетенцию обозначенной организации входит мониторинг, выявление, а также обработка и анализ цифровых обращений, поступающих в соответствующие государственные органы и подразделения регионов<sup>1</sup>. Работа Центра выстроена на основе межведомственного взаимодействия между компетентными органами государственной власти. Известно, что ЦУР является важной национальной целью развития современной России на период до 2030 года в сфере цифровой трансформации публичного управления. Кроме того, ЦУР выступает в качестве центра мониторинга, он также направлен на создание аналитических материалов о ситуации в регионах и вырабатывает предложения по развитию, базирующиеся на нескольких составляющих:

- а) данных систем обратной связи с населением;
- б) информации, поступающей из региональных координационных и ситуационных центров (созданных в большинстве субъектов России);

---

предпринимательской деятельности 28 мая 2019 г. // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/news/36818/> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>1</sup> Центры управления регионом возьмут под контроль информацию и региональные власти // Деловое медиа «Эксперт Юг» [Электронный ресурс]. URL: <https://expertsouth.ru/news/tsentry-upravleniya-regionom-i-vashim-i-nashim/> (дата обращения: 10.03.2024).

в) различного рода аналитических материалов социально-экономического характера (экономической ситуации региона, прогнозов развития региона и т.д.).

Важно отметить, что ЦУР оказывает помощь в проведении прямых линий с губернаторами регионов, в ходе которых обсуждаются конкретные проблемы каждого субъекта. По сведениям специалистов АНО «Диалог», в 2022 году к формату прямых линий обратились 78 глав субъектов<sup>1</sup>. Кроме того, положительной практикой стало участие в прямых эфирах руководителей региональных органов власти, которые периодически организуются на площадках ЦУР, а транслируются в социальных сетях и мессенджерах. Представленный формат коммуникации получил широкий охват пользователей социальных медиа.

В настоящее время ведется работа по созданию на местном уровне субъектов Российской Федерации Муниципальных центров управления (далее - МЦУ). Так, например, в апреле 2022 года на территории Курской области заработало 32 Муниципальных центра управления. МЦУ помогают органам местного самоуправления оперативно и качественно обрабатывать сообщения курян, поступающие через открытые источники – Платформу обратной связи (Госуслуги), социальные сети, региональный портал «Действуем вместе». Это позволяет быстрее решать проблемы жителей на местах<sup>2</sup>.

В сфере взаимодействия органов власти с населением большим шагом вперед стало внедрение института руководителей цифровой трансформации. Данное новшество одобрил Президент России и подчеркнул важность приобщения к этой работе губернаторов субъектов Российской Федерации, а также необходимость введения персональной ответственности должностных

---

<sup>1</sup> Вашего губернатора и там, и тут передают // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5952384> (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> В Курской области создаются муниципальные центры управления // Официальный сайт Администрации Курской области [Электронный ресурс]. URL: <https://kursk.ru/news/176863-v-kurskoy-oblasti-sozdayutsya-munitsipalnye-tsentry-upravleniya/> (дата обращения: 14.03.2024).

лиц, уполномоченных на реализацию цифровой трансформации. Но без оценки эффективности работы, направленной на усовершенствование форм взаимодействия с гражданами, проанализировать тенденции к улучшению ситуации в коммуникационной сфере достаточно сложно. Поэтому главой государства были утверждены соответствующие критерии оценки эффективности работы губернаторов.

Теперь оценке подвергаются данные о достигнутых результатах социально-экономической политики региона (например, уровне доверия к власти в каждом субъекте, данные о численности населения, продолжительности жизни, уровне бедности и т.д.)<sup>1</sup>. В качестве отдельного критерия обозначена «цифровая зрелость» органов государственной власти субъектов России и организаций в основных сферах развития российского государства. Этот критерий позволяет оценить эффективность работы губернаторов на своей должности, прозрачность в выполнении государственных задач, а также выявить существующие пробелы и проблемные сферы развития в регионах для их последующей минимизации.

В апреле 2021 года Председатель Правительства Российской Федерации утвердил новую методику расчета показателей «цифровой зрелости»<sup>2</sup> регионов<sup>3</sup>, согласно которой источниками информации для расчета являются административные данные:

---

<sup>1</sup> Путин утвердил 15 критериев оценки работы губернаторов // Сетевое издание «РБК» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/politics/26/04/2019/5cc2a8aa9a7947ae40a54401> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Приложение 3 к диссертационному исследованию.

<sup>3</sup> Приказ Минцифры России от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» (вместе с «Методикой расчета показателя «Достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления», «Методикой расчета показателя «Достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления» для субъекта Российской Федерации), «Методикой расчета показателя «Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95%», «Методикой расчета показателя «Доля домохозяйств, которым обеспечена возможность широкополосного доступа к сети Интернет», «Методикой расчета показателя

- заинтересованных региональных органов исполнительной власти, формируемые в рамках автоматизированных информационных систем;
- заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, формируемые в рамках автоматизированных информационных систем;
- иные федеральные и региональные информационные системы.

Основанные на представленных критериях методы оценки, позволят определить эффективность работы региональной власти в сфере развития цифровой коммуникации, а также обеспечат возможность дополнительного финансирования со стороны федерального центра<sup>1</sup>. Показатели и плановые значения сформированы до 2030 года, они обязательно должны быть выполнены уполномоченными органами государственной власти.

Минцифры России представило методику определения уровня цифровой зрелости по ключевым направлениям развития как регионов, так и государства в целом, предусматривающую три основных показателя:

- численность специалистов в сфере информационно-коммуникационных технологий;
- расходы на внедрение и использование современных цифровых решений;
- уровень цифровой зрелости в десяти отраслях экономики и социальной сферы.

---

«Увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий», «Методикой расчета показателя «Увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий» на уровне субъектов Российской Федерации») (в ред. от 29 декабря 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_372437/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372437/) (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>1</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» ( в ред. от 9 декабря 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/566337964> (дата обращения: 14.03.2024).

Обобщенно можно отметить, что определение уровня цифровой зрелости при оценке работы губернаторов и региональных органов власти опирается на несколько ключевых критериев: обеспечение доступности государственных услуг в цифровом формате для жителей региона; переход государственных услуг в электронный формат; развитие платформы обратной связи с населением и создание Центров управления регионом; повышение эффективности управления регионом на основе аналитических данных.

д) внедрение передовых технологий в регионе, способствующих оперативному реагированию на цифровые обращения граждан.

Помимо реализации проекта ЦУР губернаторам и руководителям органов местного самоуправления необходимо освоить лучшие практики использования цифровых платформ, уже действующих в субъектах Российской Федерации, таких как «Умный город», «Умный Саров» (Нижегородская область), «Край инноваций и новых возможностей» (Хабаровский край)<sup>1</sup>, для внедрения этих технологий на региональном уровне.

Проект «Умный регион» имеет направленность на развитие непосредственно цифровых технологий и включает три составляющие: «Цифровой регион», «Территория цифрового комфорта», «Цифровое равенство», которые предусматривают создание единой цифровой системы для повышения качества жизни людей и эффективности государственного управления.

Достаточно инновационным решением на уровне регионов является внедрение в систему оказания социальных услуг населению так называемых проактивных услуг, которые представляют собой автоматизированную выдачу всех документов без обращения гражданина. Например, в случае необходимости получения свидетельства о рождении ребенка или СНИЛС,

---

<sup>1</sup> Цифровые инновации откроют перед жителями Хабаровского края новые возможности // Министерство цифрового развития и связи Хабаровского края [Электронный ресурс]. URL: <https://mits.khabkrai.ru/events/Novosti/1493> (дата обращения: 14.03.2024).

специальная программа подготавливает документ в автоматическом режиме (после получения информации о рождении ребенка), а обратившемуся за услугой гражданину, стоит лишь согласиться на получение необходимого документа.

Представляется, что данная система действительно снизит бюрократизацию, упростит жизнь населения и ускорит многие процессы в государстве, но для развития такого рода перспективных проектов требуется соответствующее нормативно-правовое закрепление и время для качественного внедрения, апробации, анализа результатов и т.д. Планируется перевод большинства услуг на проактивный режим.

Однако, необходимо отметить, что далеко не все представители научного сообщества поддерживают цифровизацию публичного управления. В юридической литературе встречаются точки зрения, касающиеся преждевременности перехода России к цифровизации. Так, имеют место мнения о неготовности старшего поколения россиян к цифровой коммуникации с органами государственной власти. Данная категория заявителей еще слабо ориентируется в новых технологиях и отдает предпочтение традиционным способам взаимодействия<sup>1</sup>.

В процессе создания цифрового государства люди должны быть готовы использовать свои права и максимально раскрывать потенциал в цифровой среде. В настоящее время в обществе наблюдается кризис, который может быть преодолен только путем проведения реформ и реорганизации структуры общества. Средства массовой информации и другие институты должны направить усилия на то, чтобы общество осознало необходимость реформ и внутренних изменений<sup>2</sup>. Компьютерная грамотность населения России всё еще не достигла необходимого уровня. Одной из целей цифровизации

---

<sup>1</sup> См.: Мардышкина П.Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества // Молодой ученый. 2019. № 19. С. 223.

<sup>2</sup> См.: Адыгезалова Г.Э. Эволюция права: от слова к цифре // Юридический вестник Кубанского государственного университета. 2019. № 1. С. 9.

государственного управления является повышение открытости и прозрачности работы органов власти, а также расширение возможностей граждан контролировать деятельность государственных структур. Однако из-за низкого уровня компьютерной грамотности многих людей наблюдается обратный эффект - «эффект цифровой стены», который негативно влияет на уровень социального доверия в обществе<sup>1</sup>.

Для того, чтобы повысить уровень правовой грамотности населения и управленческой культуры государственных служащих в условиях цифровизации государственного управления, С.В. Сабаева предложила создать государственную поисково-информационную систему<sup>2</sup>, которая будет предоставлять правовую информацию и обеспечивать цифровое взаимодействие с гражданским обществом. В целях реализации данного проекта предлагается разработать и утвердить правила цифрового взаимодействия государственных органов с гражданами, а также внести изменения в федеральное законодательство<sup>3</sup>.

По мнению Е.В. Ширеевой среди факторов, которые способствуют внедрению информационных технологий, можно выделить следующие: технологический прогресс; формирование нового понимания цифровизации общества; появление новых «цифровых» отношений, которые ранее не нуждались в регулировании; постоянный рост объемов информации, требующей долгосрочного хранения в сети<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Зубарев С.М., Иванов А.В. Социально-политические риски цифровизации и их влияние на государственное управление // Наука. Культура. Общество. 2021. № 4. С. 84.

<sup>2</sup> См.: Сабаева С.В. Использование цифровых технологий в формировании правовой культуры гражданского общества в Российской Федерации // Воронежская школа административного права: четверть века научного поиска: сборник статей. Воронежский государственный университет. 2023. С. 332.

<sup>3</sup> См.: Сабаева С.В. Опыт правового регулирования отношений, связанных с применением цифровых технологий общественного контроля в субъектах Российской Федерации // Законы России: опыт, анализ, практика. 2020. № 7. С. 53.

<sup>4</sup> См.: Ширеева Е.В. Правовые формы и методы государственного контроля и надзора в сфере обеспечения правопорядка и общественной безопасности в условиях цифровой трансформации органов исполнительной власти // Вестник Воронежского государственного университета. 2021. № 4. С. 358.

Определить готовность государства к цифровой реформе позволяет цифровая зрелость, как показатель степени готовности государства к внедрению и активному использованию цифровых коммуникативных механизмов, обеспечивающих диалог органов государственной власти и населения. Но в России пока не разработана единая модель достижения цифровой зрелости, что затрудняет процесс оценки цифровой трансформации. Президентом поставлена задача к 2030 году достичь цифровой зрелости публичного управления, а также ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе в области обеспечения цифрового взаимодействия с гражданами России.

Такие показатели, как «Индекс готовности граждан к цифровизации» и уровень «цифровой зрелости» взаимосвязаны между собой, где «цифровая зрелость» является индикатором готовности государства к цифровой трансформации. В связи с тем, что данные показатели носят количественный характер, необходимо обеспечить теоретическую основу реформирования, для того чтобы регионам было понятно, каким образом достичь установленных показателей. Кроме того, предстоит большая правовая работа по разработке эффективного юридического механизма реализации цифрового перехода в сфере коммуникативного развития.

В сентябре 2021 года заместителем Председателя Правительства Российской Федерации обозначено, что по поручению Президента все регионы России утвердили стратегии цифровой трансформации<sup>1</sup>, которые включают более 4,6 тысяч проектов. В основные направления развития была внесена информация о необходимости цифровизации государственных услуг и перехода регионов на надежную и современную ИТ-инфраструктуру, а

---

<sup>1</sup> Стратегии цифровой трансформации регионов России // Tadviser.com [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 14.03.2024).

также выстраивании цифровой коммуникации между органами власти и населением страны<sup>1</sup>.

В 2021 году АНО «Диалог» представлен Индекс готовности к цифровизации, разработанный с целью оценки готовности общества к цифровой трансформации на основе степени развития цифровых технологий, активности медиакоммуникации органов государственной власти и вовлеченности их в диалог с гражданами посредством цифровых средств, а также восприятия гражданами цифровизации и их включенности в цифровые процессы.

Результаты исследования, проведенного АНО «Диалог» в октябре 2021 года, показали, что значение индекса готовности к цифровизации для России в октябре 2021 года – 42 пункта из 100, что соответствует среднему уровню готовности. Отмечаются высокие показатели по объективным направлениям выстраивания диалога, при этом ожидания относительно эффективности потенциальной коммуникации с государством в социальных сетях относительно невысоки, наблюдается существенный запрос на более активное информирование пользователей о работе органов власти<sup>2</sup>.

В июне 2022 года был сформирован рейтинг цифровой трансформации российских регионов, включающий в себя 84 субъекта Российской Федерации. Город Москва не вошел в данный рейтинг из-за опережающего развития. Критериями рейтинга стали следующие направления развития:

а) цифровое обеспечение сферы транспорта, образования, здравоохранения, государственного управления, городского хозяйства и строительства;

---

<sup>1</sup> Регионы России утвердили стратегии цифровой трансформации // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/12276663> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>2</sup> Индекс готовности к цифровизации // Диалог [Электронный ресурс]. URL: <https://index.dialog.info/> (дата обращения: 14.03.2024).

б) внедрение механизмов обратной связи между органами исполнительной власти и населением через специальную информационную платформу;

в) наличие соответствующих мер региональной поддержки ИТ-отрасли;

г) информационная безопасность, предусматривающая обеспечение кибербезопасности в регионе, взаимодействие с государственной системой обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак, взаимодействие с национальным координационным центром по компьютерным инцидентам и т.д.;

д) перевод массовых социально значимых услуг в электронный вид;

е) импортозамещение.

В июле 2022 года в России в сфере развития коммуникаций между региональными органами власти и населением в 22 пилотных регионах стартовала новая программа по созданию в субъектах России института региональных сервисных уполномоченных (далее - РСУ). Программа была разработана Агентством стратегических инициатив (далее - АСИ) в рамках проекта Национальной социальной инициативы (далее - НСИ) еще в 2021 году, а летом 2022 года ее внедрение в регионы вошло в активную фазу.

Проект НСИ был представлен наблюдательным советом АСИ на одобрение Президента Российской Федерации в июле 2020 года, после его презентации главе государства АСИ поручено реализовать его на территории всей страны.

НСИ – это проект, направленный на выработку рабочего механизма, позволяющего улучшить качество услуг и сервисов в социальной сфере, повысить доверие граждан к государству, а также качество жизни граждан. Работа по контролю и реализации проекта доверена экспертным группам АСИ. В результате специалисты предложили ввести институт РСУ, поскольку

проблемы населения должны решаться «на местах», лицами, заинтересованными в их скорейшем разрешении<sup>1</sup>.

Юридической наукой пока не обеспечена теоретическая основа обозначенного проекта, которая бы могла получить соответствующую правовую регламентацию, поскольку процесс реализации только запущен и проходит стадию апробации в регионах. Поэтому с учетом имеющихся данных в новостных средствах массовой информации<sup>2</sup> можно определить, что РСУ – это своего рода посредник между гражданином и государственным органом, который помогает человеку выстроить диалог с властными структурами и разрешить в кратчайшие сроки свою жизненную ситуацию.

В данном случае, нельзя не отметить некое сходство с институтом медиации, где медиатор, также выступает посредником в целях примирения спорящих сторон, в том числе в сфере осуществления государственного управления<sup>3</sup>. Однако РСУ имеет свою специфику, ориентированную на взаимодействие с государственными органами и получение результата (например, получения ответа на обращение компетентного государственного органа, консультации в получении субсидий, пособий и др.).

РСУ в регионах будет приравниваться к советнику губернатора, например, в Приморском, в Камчатском краях уже вводят новую штатную единицу<sup>4</sup>. Сам механизм работы РСУ организуется соответствующим специалистом – сервис-дизайнером (сервис-управляющим), который с учетом

---

<sup>1</sup> На Форуме решения социальных задач запустили программу региональных сервисных уполномоченных // Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/news/188819/> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>2</sup> «Никакой технологичный девайс не заменит помощь человека человеку»: АСИ запустило пилотный проект по подготовке региональных сервисных уполномоченных // Сетевое издание «Комсомольская правда» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kp.ru/daily/27424/4623836/> (дата обращения 14.03.2024).

<sup>3</sup> Дирижер услуг: как будут работать региональные сервисные уполномоченные // Сетевое издание «РБК» [Электронный ресурс]. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/cmrm/62b475d89a7947305b05519a> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>4</sup> АСИ подготовило региональных сервисных уполномоченных к решению глобальных социальных вопросов // Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/news/189906/> (дата обращения: 14.03.2024).

имеющихся в России успешных региональных практик сможет координировать работу РСУ для перестройки сферы оказания социальных услуг населению в тех регионах, где ей не уделяют должного внимания.

Подобные инициативы, в случае их успешного внедрения, способны решить многие проблемы, в особенности кадровую переподготовку государственных и муниципальных служащих в сфере цифрового взаимодействия органов власти и населения, тиражируя удачные практики и обучая новых специалистов.

Безусловно, цифровая трансформация – это глобальная цель, к которой следует идти поэтапно, опираясь на внятный понятийный аппарат и актуальное законодательство, также важно учитывать особенности каждой отрасли трансформации, поскольку единую методику по данному вопросу выработать вряд ли удастся.

Так А.В. Мартынов, Е.В. Ширеева, А.Э. Логинова отмечают, что в практическом аспекте цифровая трансформация подразумевает разработку и реализацию ведомственной программы, направленной на цифровизацию, которая включает в себя мероприятия по информатизации с целью оптимизации административных процессов предоставления государственных услуг и выполнения государственных функций. В рамках этой программы также осуществляется создание, развитие, ввод в эксплуатацию, эксплуатация или вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-коммуникационных технологий. Кроме того, программа предусматривает нормативно-правовое обеспечение указанных процессов и других задач, решаемых в ходе цифровой трансформации<sup>1</sup>.

По мнению А.А. Ефремова основное отличие между цифровизацией и цифровой трансформацией заключается в том, что первое понятие

---

<sup>1</sup> См.: Мартынов А.В., Ширеева Е.В., Логинова А.Э. Проблемы использования цифровых технологий в деятельности органов государственного контроля и надзора в условиях цифровой экономики (исследование, проведенное на основе опроса должностных лиц органов государственного контроля и надзора) // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2021. № 5. С. 123.

представляет собой процесс интеграции цифровых технологий в традиционные методы поиска, сбора, производства, обработки, хранения и распространения информации во всех областях социальной жизни. В то же время, цифровая трансформация предполагает качественное изменение самой сути этих социальных отношений<sup>1</sup>.

По данным экспертов Высшей школы экономики<sup>2</sup>, Россия стабильно входит в ТОП-50 всех основных международных рейтингов цифрового развития, традиционно занимая более высокие позиции по качеству рабочей силы и низкие - по качеству правового регулирования. Поэтому важной перспективной задачей является вывод государственного управления на качественно новый уровень, где работа по реализации государственных функций осуществляется в соответствующей автоматизированной цифровой среде, опирающейся на прочный фундамент должного правового обеспечения реформируемой сферы.

Можно предположить, что при эффективной реализации существующих программ на всех уровнях государственной власти в сфере цифровой коммуникации власти с населением, уже в 2026 году получится оценить полный переход большинства социальных и экономических процессов исключительно в цифровую форму, не предусматривающую каких-либо очных контактов граждан с представителями государственной власти.

Представленные региональные практики коммуникации власти и населения демонстрируют активное развитие процесса обмена информацией между государственными органами, гражданами и другими заинтересованными сторонами с использованием цифровых технологий. В связи с отсутствием в теоретической базе понятия, характеризующего ключевые аспекты цифрового взаимодействия с гражданами, предлагается

---

<sup>1</sup> См.: Ефремов А.А. Государственный суверенитет в условиях цифровой трансформации // Правоведение. 2019. № 1. С. 56.

<sup>2</sup> «Цифре» ищут порог зрелости // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4602997> (дата обращения: 14.03.2024).

введение дефиниции «государственная цифровая коммуникация» – это особый вид социальной коммуникации, возникающий в процессе взаимодействия органов государственной власти, местного самоуправления и населения с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов обработки обращений граждан, официальных сайтов органов власти, официальных сообществ социальных сетей и мессенджеров (госпабликов), а также иных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

Также необходимо отметить, что далеко не все регионы понимают, как необходимо реализовывать цифровые проекты из-за отсутствия единой системы цифровой трансформации, безусловно учитывающей особенности регионов, но одновременно понятной и прозрачной. Должна быть проделана огромная правовая и административная работа на всех уровнях государственной власти. Проблема наглядно продемонстрирована статистическими данными, обозначенными в Приложении 3 данного исследования.

Таким образом, проанализировав цифровое развитие регионов в сфере взаимодействия с гражданами посредством цифровой коммуникации, можно прийти к выводу о том, что работа по цифровизации проходит этап своего активного развития. В регионах появляются новые инновационные для государственного управления практики, которые являются весьма перспективными (например, ЦУР, МЦУ). Однако для достижения поставленных главой государства задач по развитию цифровой коммуникации необходимо:

– на базе практико-ориентированного подхода во всех регионах России тиражировать и внедрять успешные практики выстраивания

цифрового диалога государства и общества<sup>1</sup>. В последующем, после их апробации, выявления пробелов и ошибок, можно будет говорить о построении единой национальной системы государственной цифровой коммуникации, способной обеспечить полный переход к цифровой трансформации государственного управления в стране;

- обеспечить теоретическую основу реформирования и должное правовое обеспечение цифровой трансформации в сфере взаимодействия органов власти и населения;

- разработать эффективный административный механизм реализации цифрового перехода в сфере коммуникативного развития общества и государства для его внедрения в субъектах Российской Федерации;

- при проведении коммуникативной цифровизации учитывать интересы, возможности и особенности регионов, так как в существующих программных документах они лишь косвенно затрагиваются, в противном случае будет происходить дальнейшее увеличение дифференциации по уровню цифрового развития;

- развивать институт проактивных услуг.

---

<sup>1</sup> См.: Махина С.Н., Скокова А.Н. О публично-правовых основах работы с обращениями граждан в региональных органах власти: новые форматы и перспективы развития // Экономика. Право. Общество. 2022. № 4. С. 68.

## 1.2. Становление российского законодательства, регулирующего цифровое развитие государственной обратной связи

За последние несколько лет институт государственной коммуникации в России претерпел кардинальные изменения. Граждане все чаще стали пользоваться различными порталами, платформами, социальными сетями, мессенджерами и другими интернет-сервисами, однако это направление не всегда так активно развивалось в нашей стране. Рассмотрение вопроса о развитии правового регулирования коммуникации между региональными органами государственной власти и населением необходимо начать с исследования становления коммуникативных отношений на федеральном уровне<sup>1</sup>.

Проблема исследования взаимодействия органов власти и общества актуальна во все исторические периоды существования государства<sup>2</sup>. Первые шаги к трансформации государственного управления осуществлены в 1963 году с изданием Постановления ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 21 мая 1963 году «Об улучшении руководства внедрением вычислительной техники и автоматизированных систем управления в народное хозяйство»<sup>3</sup>. Этим постановлением были образованы следующие органы: Главное управление по внедрению вычислительной техники при Государственном комитете по координации научно-исследовательских работ СССР, Центральный экономико-математический институт, Главный вычислительный центр Госплана СССР, а также дано задание на разработку предложений по созданию Единой государственной сети

---

<sup>1</sup>См.:Скокова А.Н. О некоторых вопросах правового регулирования государственной цифровой коммуникации: ретроспектива и современное состояние // Вестник Воронежского государственного университета. 2024. № 2. С.123.

<sup>2</sup> См.: Киселева А.М., Шпак Е.А. Социальные сети в процессе коммуникации между властью и обществом // Вопросы управления. 2015. №6. С. 68.

<sup>3</sup> Постановление ЦК КПСС, Совмина СССР от 21 мая 1963 г. № 564 «Об улучшении руководства внедрением вычислительной техники и автоматизированных систем управления в народное хозяйство» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.03.2024).

вычислительных центров<sup>1</sup>.

Позднее та же идея получила название «Общегосударственная автоматизированная система учета и обработки информации». Однако проект по созданию Единой государственной сети вычислительных центров не смог решить проблемы информатизации ведомств и упростить работу по реализации государственных функций<sup>2</sup>, поскольку не был ориентирован на конкретный субъект или институт государственного управления.

В 1966 году разработана первая стратегия развития автоматизации государственного управления - «Аванпроект государственной сети вычислительных центров», а к 1970 году было принято первое Постановление ЦК КПСС и СМ СССР о совершенствовании управления на основе широкого использования средств вычислительной техники<sup>3</sup>.

Институт обращений начал более активно развиваться с принятием в 1968 году Президиумом Верховного Совета СССР Указа «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»<sup>4</sup>, который установил возможность подачи гражданами устных и письменных обращений.

Также важным документом, заложившим основу и послужившим развитию института обращений, стала Декларация прав и свобод человека и

---

<sup>1</sup> См.: Абрамов Р.Н. Советские технократические мифологии как форма «теории упущенного шанса»: на примере истории кибернетики в СССР // Социология науки и технологий. 2017. № 2. С. 68.

<sup>2</sup> См.: Богатырь Н.В. Современная технокультура сквозь призму отношений пользователей и технологий // Этнографическое обозрение. 2011. № 5. С. 38.

<sup>3</sup> Постановление ЦК КПСС, Совмина СССР от 8 октября 1970 г. № 849-291 «О мерах по совершенствованию управления в народном хозяйстве на основе широкого использования средств вычислительной техники» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=47413#3kovo8UKGOBLq7qz1> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>4</sup> Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-УП «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1929/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1929/) (дата обращения: 14.03.2024).

гражданина РСФСР, принятая в 1991 году<sup>1</sup>. В последующем, право на обращения граждан закрепила Конституция Российской Федерации в 1993 году, где в 33 статье были обозначены права индивидуальных и коллективных обращений в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Нормы Основного закона страны, а также развитие информационных технологий, способствовали дальнейшему становлению института обращений, посредством принятия Концепции формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов», которая была утверждена Указом Президента Российской Федерации от 1 июля 1994 года № 1390 «О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации государственной политики в сфере информатизации»<sup>2</sup>.

Цель разработки Концепции заключается в формировании единого информационного пространства, которое представляет собой совокупность баз данных, банков данных, информационно-телекоммуникационных систем и сетей, созданного для обеспечения информационного взаимодействия граждан и властных структур, а также удовлетворения информационных потребностей граждан и получения ими достоверной информации о деятельности государственных органов. В органах власти Концепция позиционировалась как долговременная концептуальная программа, формирующая основные направления информатизации

---

<sup>1</sup> Постановление Верховного Совета РСФСР от 22 ноября 1991 г. № 1920-1 «О Декларации прав и свобод человека и гражданина» (утратил силу) // Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР. 1991. № 52. Ст. 1865.

<sup>2</sup> Указ Президента РФ от 1 июля 1994 г. № 1390 «О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации государственной политики в сфере информатизации» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 14.03.2024).

российского общества. Но на этом правовое реформирование исследуемой сферы не ограничилось.

В 2004 году разработка документов стратегического характера продолжилась. Распоряжением Правительства РФ от 27 сентября 2004 года № 1244-р была принята «Концепция использования информационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти до 2010 года»<sup>1</sup>. Мероприятия по ее реализации совпадали с федеральной целевой программой «Электронная Россия (2002–2010)»<sup>2</sup>, в связи с чем документ периодически корректировался. Это привело к тому, что Концепция прорабатывала план реализации федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010)».

Полученный опыт реализации документов стратегического характера потребовал принятия соответствующего нормативного акта. В 2006 году был принят Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>3</sup> (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), который стал основополагающим законом, регулирующим общий порядок рассмотрения обращений граждан, подаваемых в органы государственной власти и органы местного самоуправления. Современная редакция Федерального закона № 59-ФЗ имеет множество несовершенств, связанных с недоработкой понятийного аппарата и порядка подачи, рассмотрения цифровых обращений. Несмотря на то, что

---

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства РФ от 27 сентября 2004 г. № 1244-р «О Концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года и плане мероприятий по ее реализации» (утратило силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=334526#uP2yo8Ua0x9d3E4S1> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>2</sup> ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» // Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/> (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>3</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 4 августа 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 14.03.2024).

4 августа 2023 года опубликован Федеральный закон № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законодателем не было предусмотрено ни специального термина, ни отдельной статьи, посвященной цифровым обращениям граждан. В норме закона его сопоставляют с письменным документом, выделяя лишь новый инструмент для возможного обращения в органы власти – Платформу обратной связи, созданную на базе портала Госуслуги, и как показала практика, этот факт является серьезной недоработкой.

Сегодня цифровое обращение является самостоятельным объектом правового регулирования, обозначать его как форму письменного обращения, или отождествлять с обращением в форме электронного документа не вполне верно. По своей сущности цифровое обращение - это форма предоставления информации, но не разновидность письменного обращения, такое понимание не отражает его специфическую сущность, обусловленную новым источником коммуникации, и мешает осознанию необходимости отдельного законодательного закрепления новой формы современной коммуникации между органами власти и населением.

В последнее время представители научного сообщества часто дискутируют на тему отличия прилагательных «цифровое» и «электронное». К.Ю. Волкова, В.В. Зверевич в своем исследовании представили вывод о том, что в решении различного рода задач обозначенные прилагательные можно употреблять как синонимы<sup>1</sup>. Проводя параллель между понятиями «цифровое обращение» и «электронное обращение» диссертант предлагает к внедрению в теоретическую базу понятия «цифровое обращение». Это связано с тем, что именно данная формулировка видится максимально актуальной в условиях реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», а также ряда ее федеральных проектов («Нормативное

---

<sup>1</sup> См.: Волкова К.Ю., Зверевич В.В. Цифровой или электронный (Digital vs Electronic) // Научные и технические библиотеки. 2020. № 12. С. 169.

регулирование цифровой среды», «Кадры для цифровой экономики», «Цифровые технологии», «Цифровое государственное управление»<sup>1</sup> и т.д.).

Таким образом, цифровое обращение представляет собой поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную им организацию или должностному лицу предложение, заявление или жалоба гражданина с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регионального интернет-портала обработки обращений граждан, иных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащее информацию о заявителе, позволяющую его идентифицировать для организации обратной связи в цифровом виде.

С 2008 года велась активная работа по созданию в России крупных государственных информационных систем, способных обеспечить реформирование института обращений граждан. Первыми были созданы такие сервисы, как Государственная автоматизированная информационная система «Управление», «Система-112», но процесс внедрения информационно-коммуникационных технологий стал требовать детального юридического закрепления.

В 2010 году принят Федеральный закон № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который внес дополнения в части официального рассмотрения обращений граждан<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> «Цифровая экономика РФ» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 30.10.2024).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 3 июля 2016 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103104/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103104/) (дата обращения: 14.03.2024).

Стоит отметить следующий интересный аспект: согласно первой статье Федерального закона № 59-ФЗ, региональные нормативные акты, направленные на осуществление положений федерального закона, не являются исчерпывающими. Они указывают на наличие особых случаев, требующих отдельного порядка рассмотрения, в соответствии со специальными федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Поэтому на региональном уровне могут быть приняты законы, которые самостоятельно устанавливают порядок подачи и рассмотрения отдельных видов обращений граждан.

Так, институт обращений в ряде случаев может регулироваться и другими федеральными законами, например:

– при оформлении запроса, который подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>1</sup>. Данный нормативно-правовой акт распространяется на отношения, связанные с обеспечением доступа граждан (пользователей информацией) к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

– при направлении заявления о предоставлении государственной услуги или жалобы на предоставленную (или не предоставленную в установленный срок) услугу в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup>;

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. от 14 июля 2022 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 14.03.2024).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 8 июля 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 17.07.2024).

- при обращении иностранных граждан и лиц без гражданства, в рамках Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>1</sup>;
- в случае привлечения ответственных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан к административной ответственности в соответствии со статьями 5.59, 13.27, 13.28 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;
- в случае обращения в суд группы лиц с коллективным административным иском в соответствии со статьей 42 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации (далее - КАС РФ)<sup>2</sup>.

Необходимо отметить, что на уровне субъектов Российской Федерации активно работали над улучшением коммуникации между государственными органами и населением. Благодаря высокому развитию федеральных органов государственной власти в регионах начали создаваться специализированные веб-сайты, где публиковалась информация о деятельности государственных органов и другие актуальные данные. В этой связи был принят Федеральный закон РФ от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», обязывающий производить публикации актуальной информации о деятельности органов местного самоуправления в сети Интернет<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения: 15.08.2024).

<sup>2</sup> Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_176147/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_176147/) (дата обращения: 16.08.2024).

<sup>3</sup> Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

На уровне федеральных органов власти обсуждался вопрос неизбежности развития новых общественных отношений, требовавших своевременного законодательного регулирования, но, с учетом сложности российского законотворческого процесса, основу для реформирования составляли подзаконные правовые акты. Так, в 2008 году была принята Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212<sup>1</sup>, а через год Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года<sup>2</sup>.

Ученые отмечают, что общепринятая идея «цифрового государства», которая подразумевает активное применение современных информационных технологий в работе государственных органов, охватывает множество аспектов. Это касается и электронного правительства, и парламента, и судебной системы<sup>3</sup>. В информационном обществе, где активно развивается «цифровая экономика», крайне важно создать эффективную систему государственного управления, основанную на передовых технологиях<sup>4</sup>.

В начале 2000-х начались обсуждения о необходимости создания в «пилотном проекте» электронного правительства – новый вид отношений, в которых органы власти на принципах открытости реализуют права граждан в

---

самоуправления» (в ред. от 14 июля 2022 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>1</sup> Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_92004/4356b8a1e2f4c5605b9439f2a8da73039e5c98d5/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_92004/4356b8a1e2f4c5605b9439f2a8da73039e5c98d5/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» (в ред. от 10 марта 2009 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76942/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76942/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> См.: Лупарев Е.Б. Информатизация в административном судопроизводстве: текущее состояние и перспективы // Административное право и процесс. 2024. № 8. С. 78.

<sup>4</sup> См.: Мартынов А.В., Бундин М.В., Ширеева Е.В. [и др.] Концепция правового регулирования использования информационных технологий в сфере государственного контроля и надзора в условиях «цифровой экономики»: результаты исследования: монография. Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2021. С. 7.

сфере оказания социально важных услуг в электронном формате. Однако непосредственная работа по его созданию стала осуществляться только после принятия государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р<sup>1</sup>.

Особенностью электронного правительства явилось то, что оно по своей сущности значительно отличалось от традиционного правительства, поскольку функционировать могло только при использовании информационно-коммуникационных технологий. Таким образом, был запущен процесс цифрового взаимодействия между органами государственной власти, гражданами и организациями, где основными участниками стали федеральные, региональные и муниципальные органы публичной власти.

С 1 июля 2012 года органы публичной власти всех регионов и муниципалитетов начали осуществлять переход на межведомственное взаимодействие по оказанию государственных услуг населению в электронном виде. Работа базировалась на системе электронного документооборота, автоматизации государственного управления и всей совокупности управленческих процессов для упрощения работы по рассмотрению обращений граждан и оказания государственных услуг. Но нельзя не отметить, что законодательные недоработки функционирования электронного правительства привели к дублированию одной и той же работы, как на бумажном носителе, так и в электронном виде.

Значительным шагом к развитию двусторонней коммуникации между органами власти и населением стало принятие Постановления Правительства РФ от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных

---

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. №1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» (утратило силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL:[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_106767/4b6b1ec3d9a61a8204d8fdc520469db8e0daa367/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106767/4b6b1ec3d9a61a8204d8fdc520469db8e0daa367/) (дата обращения: 16.03.2024).

информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)». Правительство Российской Федерации утвердило Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг», порталы государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации, а также систему межведомственного электронного взаимодействия органов государственной власти (СМЭВ)<sup>1</sup>.

Технологии портала Госуслуги позволили гражданам и должностным лицам взаимодействовать без личного контакта. С его помощью стало возможным получить разнообразные государственные и муниципальные услуги: оформить паспорт, водительское удостоверение, разрешение на оружие, оплатить штрафы, получить информацию и записаться на прием к врачу и т.д.<sup>2</sup>.

Создание столь инновационной веб-платформы стало крепкой основой для дальнейшего прогрессивного развития цифровой коммуникации на территории России. Примечательно, что некоторые субъекты Российской Федерации преуспели в вопросах инновационного подхода к институту обращений граждан. В 2007 году начал работу первый региональный портал государственных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)»)» (в ред. от 18 июля 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_120963/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120963/) (дата обращения: 20.07.2024).

<sup>2</sup> См.: Мартынов А.В. Актуальные вопросы применения искусственного интеллекта при осуществлении контрольно-надзорной деятельности органов исполнительной власти // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2020. № 2. С. 175.

Санкт-Петербурга», который был нацелен на прием заявлений и жалоб в цифровой форме<sup>1</sup>.

В целях установления государственной цифровой коммуникации между органами власти и гражданами в Российской Федерации предложено создать уникальные веб-платформы для каждого субъекта страны. На этих сайтах могла размещаться разнообразная информация о деятельности региональных органов власти, а также актуальные материалы по широкому спектру вопросов. В этой связи, был принят Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», обязывающий производить публикации информации о деятельности органов местного самоуправления в сети Интернет.

Что касается сферы оказания услуг населению, то она получила свое развитие после принятия в 2010 году Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup>, который не расширил возможностей граждан в подаче цифровых обращений в органы власти. Но сам факт принятия закона уже явился большим шагом вперед относительно вопросов организации работы государственных органов по оказанию социально важных услуг.

Решению проблем регионального развития в сфере коммуникации были посвящены нормы Распоряжения Правительства РФ от 29 декабря 2014 года № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации»<sup>3</sup>, в котором уже отдельно выделена цель – повышение качества жизни населения

---

<sup>1</sup> Портал государственных услуг Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <https://gu.spb.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 8 июля 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 17.07.2024).

<sup>3</sup> Распоряжение Правительства РФ от 29 декабря 2014 г. № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации» (в ред. от 18 октября 2018 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

посредством активного применения информационно-телекоммуникационных технологий, а также их использования в усовершенствовании методов реализации государственного управления. Особенность документа обусловлена тем, что он был принят на федеральном уровне, но не был направлен на регулирование непосредственно проблемы развития регионов в информационно-телекоммуникационной сфере.

Следующей вехой развития информационного общества в России стал Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»<sup>1</sup>, который направлен на углубление ранее обозначенных приоритетов, а также обеспечение эффективной работы системы сетевого общества. Можно отметить, что утвержденный документ является главным стратегическим документом для реализации сферы государственных информационных технологий<sup>2</sup>.

При всех нововведениях, нельзя не отметить такой негативный аспект как то, что Федеральный закон № 59-ФЗ не предусматривает отдельных статей, устанавливающих конкретные процедуры по рассмотрению обращений граждан. Более того, законом не урегулированы вопросы рассмотрения телефонных обращений; обращений, полученных по горячей линии; обращений, оставленных через сообщения и комментарии в официальных сообществах органов власти в социальных сетях, а также мессенджерах.

В соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона № 59-ФЗ субъекты Российской Федерации уполномочены самостоятельно устанавливать дополнительные гарантии права граждан на обращение, в том числе по видам и способам обращений. Это право соответствует

---

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216363/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/) (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Жеребцов А.Н., Малышев Е.А. Применение цифровых технологий в процессе публичного управления миграционными процессами в Российской Федерации // Lex Russica (Русский закон). 2023. № 12. С. 101.

конституционным полномочиям регионов России по нормативному обеспечению защиты прав и свобод человека и гражданина, что позволяет субъектам Российской Федерации дополнять гарантии, предоставленные Федеральным законом № 59-ФЗ, но не снижать установленный федеральным законодательством уровень защищенности конституционного права на обращение<sup>1</sup>.

Так, региональные законы могут самостоятельно предусмотреть:

а) более сжатые сроки рассмотрения обращений граждан, например, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предотвращения коммунальных аварий и т.д.;

б) особенности рассмотрения коллективных обращений;

в) конкретизацию источников поступления обращений граждан, например, специальных интернет-порталов, электронных приемных правительств регионов<sup>2</sup>;

г) введение специальных административных процедур работы с определенными видами обращений, например, цифровыми обращениями<sup>3</sup>;

д) формулирование правил проведения личного<sup>4</sup> (или выездного<sup>5</sup>)

---

<sup>1</sup> См.: Карасев А.Т., Савоськин А.В. Законы субъектов Российской Федерации об обращениях граждан // Российский юридический журнал. 2015. № 1. С. 49.

<sup>2</sup> Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 28 марта 2022 г. № 6 «Об утверждении Порядка организации работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа и подведомственных исполнительным органам государственной власти Ненецкого автономного округа организаций по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/578184248?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> Закон Архангельской области от 15 марта 2012 г. № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области (в ред. от 20 декабря 2018 года) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/962032912?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>4</sup> Закон Московской области от 5 октября 2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» (в ред. от 4 декабря 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/5810652> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>5</sup> Закон Астраханской области от 10 апреля 2012 г. № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» (в ред.

приема отдельных категорий граждан, например, для ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий и граждан иных льготных категорий;

е) дополнительные обязанности органов власти и должностях лиц<sup>1</sup>, направленные на мониторинг, систематизацию, анализ часто поступающих в государственные органы обращений граждан с целью дальнейшей корректировки региональной политики и улучшения жизни населения региона;

ж) гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением (например, запрет преследования гражданина в связи с его обращением)<sup>2</sup>;

з) повышенный уровень защиты конституционного права на обращение граждан в сфере апробации новых механизмов коммуникации власти и населения, их последующего внедрения на федеральном уровне (например, результатов работы АНО «Диалог Регионы»). В данном случае необходимо отдельно отметить практику, демонстрирующую закрепление в федеральном законодательстве норм права, которые сформировались на региональном уровне.

Постановлением Конституционного Суда РФ от 18 июля 2012 г. № 19-П по делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с запросом Законодательного Собрания

---

от 27 декабря 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/453118310?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>1</sup> Закон Орловской области от 2 ноября 2013 г. № 1554-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Орловской области» (в ред. от 6 марта 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/460207012?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» (в ред. от 2 октября 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/802086934> (дата обращения: 16.03.2024).

Ростовской области»<sup>1</sup>, было установлено, что и на региональном уровне у граждан имеется возможность подавать заявления и жалобы на государственные и муниципальные учреждения, в последующем это получило закрепление в Федеральном законе № 59-ФЗ<sup>2</sup>. Такого рода практика весьма показательна для совершенствования действующего законодательства с учетом потребностей общества<sup>3</sup>.

При этом, множество субъектов Российской Федерации принимают региональные законы, направленные на регламентацию специальных видов обращений, дублируя текст федерального законодательства. Существует несколько законов субъектов Российской Федерации, в которых прописаны нормы касательно запросов информации от граждан. Однако, эти нормы либо повторяют положения федеральных законов, регулирующих доступ к информации, либо содержат общие нормы, которые не отличаются специфичностью и не обеспечивают дополнительных гарантий прав граждан.

К ним относятся, например, Закон Курганской области от 26 ноября 2009 года № 512 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти Курганской области», Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» и др.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Постановление Конституционного Суда РФ от 18 июля 2012 г. № 19-П по делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_133199/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133199/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_145999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145999/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> См.: Савоськин А.В. О необходимости совершенствования института досудебных обращений граждан в свете правовых позиций Конституционного Суда РФ // Конституционное и муниципальное право. 2013. № 2. С. 53.

<sup>4</sup> Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов

Нельзя не отметить, что во многих регионах функционируют государственные информационные системы, обеспечивающие осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан. Например, в Московской области утверждено Положение о государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» (ЕЦУР)<sup>1</sup>. Эта система автоматизирует прием обращений, подготовку ответов на них, а также контролирует удовлетворенность населения работой органов власти.

Можно сделать вывод о том, что уровень цифровой трансформации государственного управления значительно отличается в различных регионах нашей страны<sup>2</sup>. Лидируют в исследуемой сфере Москва, Московская область, Татарстан, однако в остальных регионах показатели совершенно другие. Для решения этой проблемы Правительство РФ определило руководителей цифровой трансформации в каждом субъекте Российской Федерации. Сейчас сложно оценить эффективность данного решения, отсутствие модельных законов субъектов страны в сфере цифрового взаимодействия органов власти и населения негативным образом влияет на процесс цифровой трансформации публичного управления в России и требует соответствующей законодательной инициативы.

Таким образом, для предотвращения нарушений в сфере реализации права граждан на обращение в региональные органы власти и предоставления гарантий прав граждан на цифровые обращения, необходимо внести в Федеральный закон № 59-ФЗ следующие дополнения:

---

местного самоуправления в Краснодарском крае» (в ред. от 8 ноября 2022 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/461602989> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>1</sup> Постановление Правительства Московской области от 7 октября 2019 г. № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» (вместе с «Положением о государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом»)» (в ред. от 28 мая 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/563400334?section=status/> (дата обращения: 01.06.2024).

<sup>2</sup> См.: Приложение 4 к диссертационному исследованию.

- дополнить часть 1 статьи 4 понятием «цифровое обращение»;
- дополнить статью 10 положениями, регулирующими порядок рассмотрения цифровых обращений.

2020 год ознаменован переходом к кардинальному реформированию в сфере IT- технологий на всех уровнях органов власти. В России перечень цифровых услуг значительно расширился после принятия Федерального закона от 8 июня 2020 года № 168-ФЗ «О едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации»<sup>1</sup>, направленного на создание и использование единой информационной базы, что позволило ускорить предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, а также упростить и сделать более прозрачным процесс предоставления адресной помощи населению.

В 2021 году было принято множество стратегических документов, таких как Федеральный проект «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», целью которого является реализация «Информационное общество». Кроме того, в рамках Указа Президента России от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»<sup>2</sup> предусмотрено развитие новых механизмов поддержки цифровых проектов на региональном уровне и создание специальных зон развития в целом.

Знаковым событием в истории развития нормативно-правового регулирования цифровой коммуникации органов государственной власти и

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 8 июня 2020 г. № 168-ФЗ «О едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации» (в ред. от 28 декабря 2022 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_354474/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_354474/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития РФ на период до 2030 года» (утратил силу) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_357927/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_357927/) (дата обращения: 08.05.2024).

населения стало принятие Федерального закона от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»<sup>1</sup>.

Законодатель, основываясь на тенденциях открытой власти, расширил правовое регулирование деятельности по предоставлению доступа к информации о работе большого круга субъектов, а также привлек внимание к новым инструментам коммуникации власти и общества – социальным сетям и мессенджерам. Деятельность не только органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, но и подведомственных учреждений становится более открытой для общества.

Государственное управление в целом, его отдельные аспекты традиционно находятся в орбите повышенного внимания со стороны научного сообщества. Очевидно, что, будучи высокодинамичным государственно-правовым явлением, оно обретает новые характеристики, получающие научное осмысление, к сожалению, с заметным опозданием. Такая тенденция не способствует повышению эффективности государственного управления, качественному разрешению стоящих задач<sup>2</sup>.

В современном российском государстве стратегической задачей является активное использование цифровых технологий в различных областях и сферах государственного управления. Процесс внедрения цифровых технологий происходит стремительно: появляется все больше цифровых сервисов и платформ, которые позволяют государству выполнять свои

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_421796/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_421796/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Макарейко Н.В., Мамай Е.А. Киберократия как вектор развития современного государственного управления и предмет осмысления // Вестник Воронежского государственного университета. 2023. № 3. С. 120.

функции (предоставлять государственные услуги, осуществлять контроль и надзор и т. д.), а также дают гражданам возможность реализовывать свои права, свободы и законные интересы в социальной, экономической, культурной и политической сферах с помощью этих цифровых инструментов<sup>1</sup>.

Принятие Федерального закона № 270-ФЗ закрепило необходимость наполнения сайтов органов власти, а также создания и ведения официальных сообществ (госпабликов) учреждений в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте» к 1 декабря 2022 года<sup>2</sup>. Согласно экспертной оценке АНО «Диалог», в России насчитывается около 150 тыс. ведомств, министерств и служб разного уровня<sup>3</sup>. На сегодняшний день в сети уже функционируют более 220 тыс. официальных сообществ органов власти в социальных сетях<sup>4</sup>, это объясняется тем, что ряд бюджетных структур несут обязательства по предоставлению информации о работе своего учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Принятие Федерального закона от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» мотивировало законодателей предпринять попытку внесения изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ. Так, 2 декабря 2022 года в Государственную Думу Российской Федерации был внесен законопроект № 248871–8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым предполагалось предоставить

---

<sup>1</sup> См.: Мартынов А.В., Бундин М.В. О правовом регулировании оценки качества цифровых технологий в публичном управлении // Информационное право. 2021. № 3. С.5.

<sup>2</sup> См.: Скокова А.Н. Особенности предоставления информации о деятельности органов публичной власти посредством социальных сетей: реализация федерального закона о госпабликах // Современный ученый. 2023. № 5. С. 350.

<sup>3</sup> См.: Приложение 5 к диссертационному исследованию.

<sup>4</sup> АНО «Диалог» // Телеграм-канал [Электронный ресурс]. URL: [https://vk.com/wall-209234147\\_3881](https://vk.com/wall-209234147_3881) (дата обращения: 16.03.2024).

гражданам возможность обращения в органы государственной власти всех уровней через официальные страницы в социальных сетях.

Тем не менее, в представленном проекте закона выявлено множество недоработок, что не позволило ему получить одобрения Правительства Российской Федерации. Так, например, законодателем не предлагалось внести поправки в порядок обжалования решений органов государственной власти, принятых в цифровом пространстве. Нормы Федерального закона № 59-ФЗ подразумевают обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в рамках работы с обращениями граждан, поступившими в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменном виде, в форме электронного документа или в форме устного обращения гражданина, но не посредством сообщений в официальных сообществах в социальных сетях.

Кроме того, при разработке законопроекта не были учтены и технические особенности коммуникации населения с органами государственной власти в социальных медиа. Каждое такое обращение имело бы свой объем, зависящий от множества факторов: размера обращения, вложенных документов, фотографий, видеоматериалов и т.д. Перечисленные особенности могли создавать определенные неудобства при прикреплении файлов и их отправке.

Сегодня в действующем законодательстве отсутствуют документы, посвященные непосредственно цифровой трансформации института обращений граждан. Термин «цифровая трансформация» в Указе Президента РФ 7 мая 2024 г. № 309<sup>1</sup> обозначен как данность - без четких критериев к ее определению, что создает сложности как в практической

---

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_475991/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_475991/) (дата обращения: 08.05.2024).

реализации, так и в определении целеполагания, а также путей достижения.

Уровень цифрового развития, рассчитанный в разрезе данных всех регионов, демонстрирует высокие показатели дифференциации между субъектами. Это связано с тем, что некоторые территории не обладают достаточно развитой сетью инфраструктурных объектов. Для осуществления цифровой трансформации на региональном уровне следует провести анализ текущего состояния цифрового развития каждого субъекта Российской Федерации, а также сформировать адекватные условия для перехода регионов на новый уровень взаимодействия органов власти и населения<sup>1</sup>.

Важно обратить внимание на то, что за 30 лет в сфере российской государственной информатизации было разработано около десятка концептуальных документов, содержащих стратегические аспекты развития новых форм коммуникации между органами власти и населением регионов, и многие из них уже не актуальны. В настоящее время нет работающих документов стратегической направленности на сроки шесть лет и более. Отдельные стратегии, имеющие в своих наименованиях даты 2030–2035, по большей части являются декларативными и не содержат реальных рабочих механизмов реализации.

Безусловно, национальные проекты, по своей сущности – это стратегические документы, однако они находятся вне нормативного контекста стратегического планирования. Как результат - в России пока не существует государственного стратегического документа в сфере цифровой трансформации взаимодействия государства и общества, из-за чего процессы цифровизации запускаются локально и стихийно.

Таким образом, исследовав становление российского законодательства, регулирующего цифровое развитие государственной обратной связи, необходимо отметить следующее. Современный институт государственной

---

<sup>1</sup> См.: Писарев И.В, Бывшев В.И, Пантелеева И.А., Парфентьева К.В. Исследование готовности регионов России к цифровой трансформации // *π-Economy*. 2022. № 2. С. 28.

коммуникации является фундаментальной основой демократического государства. Развитие цифровых каналов коммуникации и источников информации способствует формированию государства нового типа<sup>1</sup>.

На смену привычному способу взаимодействия государства и общества внедряются инструменты цифровой коммуникации. Интернет-коммуникация представляет собой особую сферу, созданную на основе информационных и компьютерных технологий. Эти технологии позволяют создавать виртуальные образы физической реальности, включая модели человеческого общения и взаимодействия<sup>2</sup>.

Новые федеральные, региональные проекты по цифровизации взаимодействия органов власти с гражданами проходят этап активной апробации и подтверждают востребованность среди населения в большинстве субъектов Российской Федерации. Ежедневно фиксируется рост обращений граждан, поступающих в региональные органы власти посредством платформы обратной связи, официальных сообществ социальных сетей (госпабликов), а также мессенджеров.

Однако нормами действующего законодательства до сих пор не урегулированы отношения, возникающие в процессе организации государственной обратной связи. Во избежание случаев нарушения прав граждан необходимо дополнить Федеральный закон № 59-ФЗ понятиями «цифровое обращение», «государственная цифровая коммуникация», а также прописать порядок рассмотрения цифровых обращений граждан.

---

<sup>1</sup> См.: Громько С.В., Курячая М.М. Цифровая модернизация судопроизводства как стратегическое направление развития электронной демократии в Российской Федерации // Кубанское агентство судебной информации: Юридический сетевой электронный научный журнал. 2019. № 1. С. 25.

<sup>2</sup> См.: Карнаушенко Л.В. Государство в условиях развития информационно-компьютерных технологий и Интернета // Общество и право. 2021. № 2. С. 98.

### **1.3. Выявление и обработка цифровых обращений граждан, поступающих в органы государственной власти субъектов Российской Федерации**

В последние годы привычный формат подачи обращений граждан в компетентные органы претерпел значительные видоизменения. Благодаря активному развитию информационно-коммуникационных технологий обратиться в органы государственной власти стало возможно посредством платформ обратной связи, социальных сетей, различных мессенджеров, что буквально несколько лет назад не представлялось возможным в сфере государственной коммуникации.

С.Е. Чаннов в одном из исследований отмечает: в прошлом, чтобы реализовать свои права, физическое лицо или организация должны были предоставить определенные документы в письменном или электронном формате непосредственно в соответствующий государственный или муниципальный орган. Теперь же зачастую единственным способом взаимодействия становится использование общедоступных информационных систем<sup>1</sup>.

Изначально социальные сети рассматривались обществом как средство общения и цифрового развлечения, но в последнее время их назначение весьма расширилось. По мнению исследователей<sup>2</sup>, это происходит в результате увеличения интернет-потребления в России, в связи с чем органы власти стремятся к внедрению цифровой коммуникации и совершенствованию формы управленческой деятельности в сфере установления обратной связи. Сегодня социальные медиа позволяют своевременно обнаружить проблему,

---

<sup>1</sup> См.: Чаннов С.Е. Использование цифровых технологий в сфере публичного управления // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. № 4. С. 420.

<sup>2</sup> См.: Мазейн А.В. Выявление в Интернет-ресурсах сообщений и публикаций граждан, требующих реагирования, как новая форма управленческой деятельности // Административное и муниципальное право. 2021. № 1. С. 12.

которая беспокоит жителей того или иного региона<sup>1</sup>. Цифровой формат вполне удобен для оперативной коммуникации с органами власти. Обозначая проблемы в публичном цифровом поле, граждане формируют ведущие направления государственной трансформации.

В настоящее время в российском обществе наблюдается интенсификация горизонтальных связей, расширение возможностей для ситуационной мобилизации и усиление потенциала гражданской самоорганизации. Эти тенденции указывают на новый этап в развитии гражданского участия в публичной власти, сетевую организацию публично-властной деятельности и новые вызовы для правовой науки<sup>2</sup>.

Многие ученые отмечают важность использования современных цифровых инструментов обратной связи в определении верного курса реформирования государственного управления и осуществления социальной функции государственной власти. Так, К. Пашкова считает, что социальные сети являются одним из самых продуктивных средств массовой коммуникации на данном этапе развития человечества<sup>3</sup> и отвечают современным тенденциям развития цифровых коммуникаций<sup>4</sup>.

В. Хецелиус в своем исследовании говорит о том, что социальные сети – это идеальное средство и информационная база, позволяющая быстро оценить общественное мнение о политике и политических позициях<sup>5</sup>. При этом, С. Уразова, признавая социальные сети феноменом эволюции медиапространства, констатирует, что они пока недооценены научным

---

<sup>1</sup> См.: Малькевич А.А. Роль социальных сетей в протестном политическом участии граждан // Управленческое консультирование. 2020. №1. С. 35.

<sup>2</sup> См.: Курячая М.М. Проблемы сетевого взаимодействия граждан и органов публичной власти // Современная политическая наука о траекториях развития государства, бизнеса и гражданского общества. 2021. С. 134.

<sup>3</sup> См.: Никитинская А.А. Феномен социальных сетей как инструмент диалога органов власти и общественности (на примере МО Северодвинск) // Философская мысль. 2021. № 4. С. 28.

<sup>4</sup> См.: Пашкова К.В. Социальные сети как современное средство массовых коммуникаций // Наука. Общество. Человек. 2019. С.18

<sup>5</sup> См.: Хецелиус В.Е. Социальные сети как инструмент политической коммуникации // Наука без границ. 2019. № 5(33). С. 98.

сообществом, хотя в последнее время интерес к ним обострился<sup>1</sup>.

По мнению А.Н. Новгородцевой и Н.И. Сивковой, к достоинствам социальных сетей как канала социально-политической коммуникации относятся: скорость распространения информации, широта охвата аудитории, возможность обсуждения социально-политических и экономических проблем среди своих друзей; возможность высказать все, что участник считает актуальным и важным для него; возможность взаимодействия с властью, присутствующей в социальных сетях; возможность организовать и принять приглашение на мероприятия; возможность создать группу по формам и способам социально-политической активности; возможность привлечь разновозрастную аудиторию<sup>2</sup>.

Термин «социальная сеть» был предложен американским социологом Джеймсом Барнсом в 1954 году и имел двойной смысл<sup>3</sup>. Во-первых, как социальная структура, состоящая из множества индивидуальных и коллективных субъектов и отношений между ними, а во-вторых, как соответствующая коммуникативная платформа, онлайн-сервис или веб-сайт, направленная на построение социальных взаимоотношений<sup>4</sup>.

Как следует из анализа статистических данных<sup>5</sup>, изначально в процесс цифрового общения через социальные сети активно включились федеральные чиновники и ведомства, позже это было ретранслировано и на региональный

---

<sup>1</sup> См.: Уразова С.Л. Социальные сети как форма общественного диалога и массовых коммуникаций // Известия Уральского федерального университета. 2016. № 2. С. 30.

<sup>2</sup> См.: Новгородцева А.Н., Сивкова Н.И. Социальные сети как канал социально-политической коммуникации // Методология, опыт эмпирического исследования. 2015. С. 1667.

<sup>3</sup> См.: Губанов Д.А., Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства: учебник. Москва, 2010. С. 228.

<sup>4</sup> Новейший философский словарь [Электронный ресурс]. URL: <https://gufo.me/dict/philosophy/Коммуникация> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>5</sup> Рейтинг российских регионов по качеству жизни – 2021 // Сетевое издание «РИА Новости [Электронный ресурс]. URL: [https://ria.ru/20220214/kachestvo\\_zhizni-1772505597.html](https://ria.ru/20220214/kachestvo_zhizni-1772505597.html) (дата обращения: 16.03.2024).

уровень<sup>1</sup>. Так, например, по мнению О.Г. Филатовой, в России на государственном уровне запущен процесс вовлечения региональной власти в работу с обращениями граждан, поступившими в адрес их представителей через социальные сети<sup>2</sup>.

Обозначенный вид коммуникации органов государственной власти с населением малоизучен и имеет множество открытых вопросов, как в теории, так и практике правового регулирования. В частности, несмотря на приведенную выше важность сферы, в действующем законодательстве отсутствует закрепление термина «социальная сеть».

Также имеют место позиция о том, что российское право не нуждается в регламентации цифровой коммуникации. Например, А.Ю. Иванов, директор Института права и развития ВШЭ-Сколково ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ), высказал мнение о том, что законодательное закрепление понятия «социальная сеть» представляется неперспективным направлением регулирования в связи с быстрым развитием технологий и общей тенденцией взаимопроникновения различного типа сервисов. С этим сложно согласиться, поскольку в обществе ежедневно наблюдается изменение целеполагания использования социальных сетей, в том числе и в интересах самого государства, поэтому правовая регламентация понятия «социальная сеть» является безотлагательно необходимой. Не представляется оправданным предположение, что социальные сети в ближайшие годы могут стать архаизмом, напротив, это направление будет двигаться только вперед.

Федеральный закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не включают в категорию

---

<sup>1</sup> См.: Никитинская А.А. Феномен социальных сетей как инструмент диалога органов власти и общественности (на примере МО Северодвинск) // *Философская мысль*. 2021. № 4. С. 28.

<sup>2</sup> См.: Филатова О.Г. Главы российских регионов в социальных сетях: аудит публичных коммуникаций // *PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект* 2020. № 23. С.15.

обращений граждан сообщения, комментарии и публикации в официальных сообществах государственных органов власти в социальных сетях и мессенджерах. Выявленный аспект демонстрирует необходимость нормативно-правового закрепления обозначенного формата государственной цифровой коммуникации.

Развитие общественных отношений в сети Интернет приводит к тому, что региональные органы власти, вопреки обозначенному пробелу в законодательстве, отвечают на такого рода «обращения». Вполне очевидно, что при наличии активно развивающихся общественных отношений требуется должное правовое регулирование. При этом стоит заметить, что здесь имеет место ряд специфических особенностей и сложностей.

Статья 4 Федерального закона № 59-ФЗ определяет, что обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предыдущая редакция Федерального закона № 59-ФЗ от 27 декабря 2018 года не содержала закрепления возможности обращения граждан через портал Госуслуги. Однако 4 августа 2023 года был принят Федеральный закон № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Согласно внесенным поправкам, с 1 сентября 2023 года граждане, объединения граждан, а также юридические лица, получили возможность направлять органам власти, государственным и муниципальным учреждениям и другим организациям, осуществляющим публично значимые функции, обращения в цифровом формате посредством портала Госуслуги. Ответы на свои обращения граждане могут получать по уникальному идентификатору в личном кабинете пользователя портала

Госуслуги в соответствии с нормами Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Отсюда следует, что представленные поправки повлияли только на правовое регулирование государственных коммуникаций между органами власти и гражданами посредством портала Госуслуги. Обращения граждан, поступающие в официальных сообществах органов власти в социальных сетях и мессенджерах, до сих пор остаются вне юридического закрепления. Возникает закономерный вопрос, можно ли считать заявление, требование, предложение, жалобу или просьбу, размещенные в социальных сетях, обращениями и какие требования должны к ним предъявляться.

Из смысла пункта 11.1 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>1</sup> электронный документ можно рассматривать как документированную информацию, представленную в электронной форме, юридическая значимость, которой выражается в его содержимом и возможности идентификации. Пунктом 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ установлено, что обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать информацию о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии), адресе электронной почты либо адресе (уникальном идентификаторе) личного кабинета на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения: 15.08.2024).

Участились случаи, когда граждане оставляют комментарии на личных страницах должностных лиц или в официальных сообществах органов власти в социальных сетях и мессенджерах, где излагают суть проблемы или направляют информацию в личные сообщения адресатам. Представленная коммуникация играет важную роль в системе обратной связи между гражданами и органами государственной власти. Этот вид взаимодействия позволяет оперативно узнавать о мнении населения, рассматривать важные социально значимые вопросы и направлять внимание органов власти на проблемы, требующие решения. Однако, необходимо отметить, что названные отношения не входят в предмет регулирования Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В результате можно наблюдать такой феномен – общественные отношения имеют место, а законодателем они не урегулированы, что в демократическом правовом государстве является большим упущением.

По мнению ученых в случае отсутствия законодательной базы в сфере цифровизации, государство и общество неизбежно отстанут в технологическом развитии. Это приведет к негативным последствиям для всех участников правовых отношений, которые не могут использовать цифровые технологии на законных основаниях<sup>1</sup>. Однако, стоит отметить, что в ряде субъектов Российской Федерации приняты соответствующие нормативно-правовые акты, направленные на расширение форм и способов подачи обращений гражданами.

Одним из первых случаев регулирования, исследуемых в данном параграфе, можно считать принятие Губернатором Ростовской области Распоряжения от 29 декабря 2018 года № 311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных

---

<sup>1</sup> См.: Мартынов А.В., Бундин М.В. Экспериментальный правовой режим применения цифровых технологий: понятие, элементы, содержание и особенности // Информационное право. 2020. № 3. С. 17.

сетях»<sup>1</sup>. Ранее попытки закрепить возможность подачи обращений через сеть Интернет ограничивались лишь распоряжениями региональной власти о работе с сообщениями, которые размещались посредством<sup>2</sup> созданных для этих целей, специализированных интернет-порталов.

Заслуживает внимания практика Краснодарского края, где в 2020 году губернатором был утвержден порядок организации работы и ведения аккаунтов в социальных сетях органов исполнительной власти. Данный документ содержит рекомендации в сфере организации обратной связи должностными лицами в публичных аккаунтах социальных сетей органов власти, а также работы с обращениями граждан в рамках имеющихся профессиональных обязанностей<sup>3</sup>.

Схожая практика сформировалась в 2020 году ряде иных субъектов Российской Федерации:

1) в Республике Крым главой принято Распоряжение «Об утверждении Положения об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей»<sup>4</sup>;

---

<sup>1</sup> Распоряжение Губернатора Ростовской области от 29 декабря 2018 г. № 311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях» (в ред. от 10 июня 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/550313546?section=status> (дата обращения: 18.06.2024).

<sup>2</sup> См.: Мазеин А.В. Выявление в Интернет-ресурсах сообщений и публикаций граждан, требующих реагирования, как новая форма управленческой деятельности // Административное и муниципальное право. 2021. № 1. С. 5.

<sup>3</sup> Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в ред. от 26 июня 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/570902645?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>4</sup> Распоряжение Главы Республики Крым от 21 февраля 2020 г. № 91-рг «Об утверждении Положения об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей» (в ред. от 30 декабря 2022 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/561761219?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

2) в Сахалинской области губернатором было принято Распоряжение «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы Губернатора и Правительства Сахалинской области, органов исполнительной власти и местного самоуправления Сахалинской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», системы интерактивной связи с населением»<sup>1</sup>.

3) в Республике Коми принято Распоряжение Правительства «Об утверждении Положения об организации работы органов исполнительной власти Республики Коми с сообщениями, поступающими от населения в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающими деятельность органов исполнительной власти Республики Коми»<sup>2</sup>.

В обозначенных нормативно-правовых актах субъектов Российской Федерации прямо предусмотрена возможность подачи обращений гражданами через социальные сети, которые рассматриваются органами государственной власти в случае, если они касаются непосредственно их деятельности.

Однако, в некоторых регионах нашей страны не стали прямо предусматривать такую возможность, а ограничились более широкой формулировкой. Например, в Алтайском крае, в Кемеровской области-

---

<sup>1</sup> Распоряжение Губернатора Сахалинской области от 4 ноября 2019 г. № 230-р «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы Губернатора и Правительства Сахалинской области, органов исполнительной власти и местного самоуправления Сахалинской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», системы интерактивной связи с населением» (в ред. от 8 августа 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/561594071?section=status> (дата обращения: 20.08.2024).

<sup>2</sup> Распоряжение Правительства Республики Коми от 2 апреля 2020 г. № 86-р «Об утверждении Положения об организации работы органов исполнительной власти Республики Коми с сообщениями, поступающими от населения в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающими деятельность органов исполнительной власти Республики Коми» (в ред. от 14 февраля 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/570737841?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

Кузбассе, в Республике Бурятия, в Ярославской области региональными правительствами были приняты нормативно-правовые акты, направленные на организацию работы органов исполнительной власти региона с сообщениями из открытых источников<sup>1</sup>. В Рязанской области и Республике Северная Осетия-Алания установлены механизмы создания и управления аккаунтами губернаторов, правительств и органов исполнительной власти в социальных сетях<sup>2</sup>, что также подразумевает возможность рассмотрения обращений граждан в режиме «онлайн».

Анализ рассмотренных нормативно-правовых актов позволил выделить общие положения, направленные на выявление цифровых обращений, организации обратной связи, требующие реагирования органов государственной власти в социальных сетях, мессенджерах, а также иных интернет-ресурсах:

– во-первых, определен перечень интернет-ресурсов, доступных для подачи обращений, к таковым отнесены: официальные сообщества органов власти в социальных сетях, мессенджерах, на специализированных сайтах (например, в Ненецком автономном округе выделены «сайты и иные русскоязычные ресурсы»<sup>3</sup>) и сервисах (например, в Алтайском крае

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Алтайского края от 27 марта 2020 г. № 132 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников» (в ред. от 25 июня 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.07.2024).

<sup>2</sup> Распоряжение Правительства Рязанской области от 28 февраля 2020 г. № 77-р «Об утверждении Положения о создании и ведении (наполнении) аккаунтов Губернатора Рязанской области и Правительства Рязанской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 28 марта 2022 г. № 6 «Об утверждении Порядка организации работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа и подведомственных исполнительным органам государственной власти Ненецкого автономного округа организаций по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/578184248?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

предусмотрены сервисы мгновенного обмена сообщениями»), платформах обратной связи.

Исследование региональных нормативно-правовых баз указывает на необходимость в законодательном закреплении всех существующих разновидностей ресурсов, доступных для подачи цифровых обращений граждан. Это позволит создать достаточное правовое основание как для органов власти, так и для обращающихся граждан;

– во-вторых, предусмотрен общий порядок выявления цифровых обращений граждан уполномоченными на это государственными органами, организациями или должностными лицами (организаций).

Отдельного внимания заслуживает практика 2019 года, сложившаяся в ряде регионов России, где началась работа по выявлению обращений граждан автоматизированной системой «Инцидент Менеджмент»<sup>1</sup>. Данная система осуществляет мониторинг и выявление цифровых обращений граждан в социальных сетях, автоматизируя этот процесс посредством обнаружения заранее заданных ключевых слов<sup>2</sup>. «Инцидент Менеджмент» осуществляет поиск в таких социальных сетях как «ВКонтакте» и «Одноклассники»<sup>3</sup>.

Необходимо отметить, что деятельность, осуществляемая региональными органами власти в социальных медиа, а также показатели качества обратной связи с населением подвергается постоянному мониторингу и оценке. Так, АНО «Диалог» периодически проводит рейтингование органов власти по качеству обратной связи (оценка

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Хабаровского края от 17 марта 2020 г. № 77-пр (в ред. от 16 января 2024 г.) «О взаимодействии органов исполнительной власти Хабаровского края с населением Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> «Инцидент Менеджмент» помогает властям расставлять приоритеты // Информационное агентство «Север-Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <https://severpress.ru/2021/11/30/society> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> См.: Камалова Г.Р. Инцидент-менеджмент как новая стратегия коммуникации власти и общества: анализ практик // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2020. № 4 (154). С.32.

производится по следующим критериям: «Качество ответов», «Качество соцсетей», «Отработка», «среднее время до ответа (SLA)», «Просрочка», «тема «Прочее», «Верификация», «Личные страницы», «Рост»<sup>1</sup>, а также иным показателям работы в цифровом пространстве.

По мнению исследователей, в настоящее время уже невозможно обойтись без таких новаций и нельзя не учитывать социальные сети как канал мощного информационного потока и не использовать его эффективность<sup>2</sup>;

– в-третьих, установлен порядок межведомственного взаимодействия между органами государственной власти (должностными лицами) в социальных медиа, которые выявляют цифровые обращения граждан, и теми, кто их рассматривает, формулирует и направляет мотивированные ответы. Этот порядок предусматривает несколько моделей взаимодействия:

а) куратор и ответственный исполнитель совместно занимаются координацией обращений, определяют приоритетность и срочность их рассмотрения, направляют вопросы исполнителям и в последующем согласуют ответы на обращения. Работа куратора включает в себя выявление обращений, их анализ, определение важности и неотложности, а также согласование ответов с исполнителями. А работа ответственного исполнителя предполагает подготовку проекта ответа, согласование с редактором и публикацию ответа.

б) взаимодействие таких уполномоченных лиц как куратор, исполнитель и редактор, где редактор в обязательном порядке участвует в согласовании ответа на обращение, подготовленного исполнителем. Например, такая модель предусмотрена в Республике Карелия;

---

<sup>1</sup> АНО «Диалог» // официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://dev.dialog.info/ratings/> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Никитинская А.А. Феномен социальных сетей как инструмент диалога органов власти и общественности (на примере МО Северодвинск) // Философская мысль. 2021. № 4. С. 28.

– в-четвертых, определены сроки подготовки ответов на цифровые обращения граждан, как правило, они составляют в среднем от 4 до 24 часов, исчисление которых осуществляется с учетом рабочего времени должностного лица. В научной литературе можно встретить мнение о необходимости увеличения сроков обработки цифровых обращений, поступивших в социальных сетях, поскольку такой короткий срок не позволяет всесторонне рассмотреть обращение и решить проблему гражданина, однако бытует мнение и о том, что в век информационных технологий ответ на обращение в социальной сети должен быть максимально оперативным<sup>1</sup>.

Такого рода противоречия в позициях ученых связаны с тем, что законом не определены категории рассмотрения цифровых обращений граждан в соотношении со сроками их рассмотрения. Необходимо учитывать, что срок рассмотрения обращения должен быть адаптирован под конкретную категорию обращения, нарушенные права и сложность представленной проблемы. В противном случае, ответ может не удовлетворить ожидания населения, что повлечет за собой утрату доверия и уважения к органам государственной власти;

– в-пятых, установлен порядок направления и размещения ответов на обращения. В юридической литературе имеет место мнение, что ответ на обращение гражданина должен соответствовать формату общения в социальной сети, излагаться на понятном небюрократическом языке, что позволит увеличить интерес к органам власти. Кроме того, ответ должен быть понятен гражданину, но при этом иметь содержательность, обоснование нормой права, а также быть грамотным, поскольку задачей органов

---

<sup>1</sup> ЦУР ЯНАО: На жалобы жителей округа власти стали отвечать в два раза быстрее // Информационное агентство «Север – Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <https://severpress.ru/news/politika/cur-janao-na-zhaloby-zhitelej-okruga-vlasti-stali-otvechat-v-dva-raza-bystree/> (дата обращения: 16.03.2024).

государственной власти является обеспечение защиты прав и свобод граждан, а не пробуждение интереса у населения к своей работе.

Существующую региональную практику цифровой коммуникации органов власти и населения подкрепили появлением новых организаций. По указу Президента России, во всех субъектах нашей страны созданы Центры управления регионами<sup>1</sup>, которые помогают компетентным органам государственной власти оперативно реагировать на цифровые обращения граждан через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации<sup>2</sup>.

ЦУР Московской области, в основе работы которого лежит организация цифрового взаимодействия органов власти региона с населением посредством портала «Добродел», стал опытным образцом для создания Центров управления регионами в субъектах Российской Федерации, призванных объединить все запросы, возникающие у населения. Правила создания и функционирования таких центров определены Постановлением Правительства РФ от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов».

Необходимо отметить, что ЦУР позволяет в значительной степени ускорить предоставление обратной связи региональными органами власти в процессе взаимодействия с населением, выстроить механизмы оперативного

---

<sup>1</sup> Центры управления регионом создали во всех субъектах России // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/politika/10148947> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Аналитику ЦУРа учтут при принятии управленческих решений // Информационное агентство «Север-Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <https://severpress.ru/news/politika/analitiku-cura-po-obrashhenijam-jamalcev-uchtut-pri-prinjatii-upravlencheskih-reshenij/> (дата обращения: 16.03.2024).

выявления проблемных вопросов граждан, повысить показатели активности в сфере цифровой государственной коммуникации, а также оценить эффективность работы глав муниципальных образований<sup>1</sup>.

Всесторонний анализ ситуаций, положения дел, происходящих процессов в обществе являются необходимым условием научно обоснованного управления, в том числе правильного определения его целей и задач, эффективных способов их выполнения<sup>2</sup>. Органы власти в регионах России стали чаще опираться на аналитические данные Центров управления регионами при решении различного рода проблем.

С начала 2023 года на основании аналитических документов ЦУР было принято 760 управленческих решений, что на 67% больше их количества за аналогичный период прошлого года. Управленческие решения отличаются от устранения локальных задач - например, починки фонарей или уборки поваленных деревьев. Они влияют на конкретную сферу в целом и направлены на устранение системных проблем за счет изменений бюджета или законодательства. На основе комплексной оценки, учитывающей сообщения граждан в интернете, корректируются программы развития территорий и распределяется финансирование на решение наиболее актуальных проблем.

В юридической литературе указывают, что «под управленческим решением обычно понимается осознанно сделанный субъектом государственного управления выбор целенаправленного воздействия на социальную действительность, выраженный в официальной форме»<sup>3</sup>.

Лидерами среди регионов России по применению аналитических данных ЦУР стали Курская и Белгородская области, которые в совокупности

---

<sup>1</sup> Центр управления регионом будет отчитываться о несвоевременно решающих вопросы комитетах // Электронное периодическое издание «Псковская Лента Новостей» [Электронный ресурс]. URL: <https://pln-pskov.ru/society/403773.html> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Алехин А.П., Кармолицкий А.А. Административное право России: учебник. Москва, 2019. С.20.

<sup>3</sup> Зубарев С.М., Иванов А.В., Кирдина-Чэндлер С.Г. [и др.] Эффективность государственных управленческих решений в условиях цифровизации: монография. Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Перспектив». 2024. С. 18.

приняли более 40 управленческих решений на основе данных ЦУР. 19 управленческих решений за полгода было принято в Самарской области. В число лидирующих по данному показателю регионов также вошли Башкирия, Пермский и Краснодарский край, Архангельская, Ярославская, Смоленская, Калужская, Вологодская области и Санкт-Петербург. В каждом из представленных субъектов за полгода было принято порядка 18 управленческих решений<sup>1</sup>.

На сегодняшний день ЦУР – это единственные организации, занимающиеся мониторингом, обработкой и анализом цифровых обращений жителей, обеспечивающие межведомственное взаимодействие региональных органов власти, аккумулирующие проблемные вопросы всех территорий России.

В юридической зарубежной литературе бытует мнение о том, что предоставление излишней свободы населению может нарушить баланс между интересами государства и «потенциально активными гражданами». Так, американские политологи Г.А. Алмонд и С. Вербы в своей научной работе «Гражданская культура и стабильность демократии», высказывают мнение о том, что возникновение интереса у граждан к принимаемым государственным решениям может привести к дестабилизации социально-политической системы всего государства, поэтому необходимо поддерживать баланс интересов при введении каких-либо новых форм взаимодействия власти и населения, так как это может привести к негативному общественному резонансу.

Для демократического государства такого рода высказывания неуместны. Если речь идет об обращениях, связанных с нарушением прав, свобод и законных интересов граждан, то государство должно реагировать на

---

<sup>1</sup> Аналитика ЦУР стала чаще использоваться в управленческих решениях // АНО «Диалог Регионы»: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/kolichestvo-reshenij-organov-vlasti-na-osnove-analitiki-cur-vozroslo-na-67/> (дата обращения: 16.03.2024).

подобные обращения своевременно, в том числе используя всевозможные современные способы коммуникации. В противном случае опасения зарубежных авторов могут подтвердиться, игнорирование запросов общества со временем приведет к потере доверия граждан к органам власти, а, в конечном счете – к деструктивным последствиям. Поэтому использование цифровой коммуникации государства и общества должно приветствоваться органами государственной власти и должным образом регулироваться.

Достаточно проблемным аспектом является то, что в процессе обращения в социальных сетях граждане не учитывают вопросы разграничения компетенции между органами власти и стремятся обратиться «как можно выше» с целью скорейшего разрешения проблемы. Для этого в официальных сообществах органов власти в социальных сетях (госпабликах) необходимо доступно обозначать перечень вопросов, по которым гражданин может обратиться за помощью. Это упростит задачу компетентного рассмотрения цифровых обращений граждан и повысит оперативность обратной связи. Представляется хорошей практикой размещение обучающего контента, направленного на борьбу с низким уровнем правовой грамотности населения и разъяснения порядка и сроков рассмотрения цифровых обращений (лонгриды, аудио- и видеоматериалы, карточки и т.д.).

Следующим инструментом цифрового взаимодействия органов власти и населения является Платформа обратной связи, функционирующая на базе портала государственных услуг Российской Федерации. Пройдя соответствующую авторизацию, граждане и представители организаций могут подавать обращения в любые органы государственной власти, а также отслеживать, на какой стадии рассмотрения они находятся. Кроме того, по итогам обработки обращения заявителю предлагается оценить качество полученного от органа власти ответа<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Скокова А.Н. Обращения граждан на Платформе обратной связи: от экспериментального внедрения до правового регулирования // Общество: политика, экономика, право. 2023. № 10. С. 78.

Экспериментальное внедрение Платформы обратной связи стартовало 12 ноября 2020 года в целях повышения качества взаимодействия граждан с государственными организациями, осуществляющими публично значимые функции, и их должностными лицами. Реализация проекта происходит в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)...», а также нормативно-правовыми актами субъектов<sup>1</sup>.

Оценка текущих результатов эксперимента указывает на востребованность Портала в качестве официального цифрового канала взаимодействия граждан и юридических лиц с органами государственной власти и государственными организациями. Результаты функционирования ПОС в России демонстрируют вовлеченность населения в цифровую коммуникацию. Так, за период проведения эксперимента через Единый портал (ПОС) направлено порядка 10 млн. обращений: за 2020 год – 62,8 тыс. обращений, за 2021 год – 7,5 млн. обращений; за период с 1 января по 1 июля 2022 года – порядка 2 млн. обращений (на 60% больше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года).<sup>2</sup>

Однако срок рассмотрения указанных цифровых обращений граждан на портале составляет 30 дней, что затрудняет получение оперативного ответа, в

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ...» (в ред. от 29 декабря 2022 г.) // Портал ГАРАНТ.РУ (Garant.ru) [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/74909584/> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Пояснительная записка к законопроекту № 184897-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в части введения положений об обращениях граждан, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в форме электронного документа с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» // СОЗД ГАС «Законотворчество» [Электронный ресурс]. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/184897-8> (дата обращения: 16.03.2024).

случае экстренной необходимости<sup>1</sup>. Более того, в ряде случаев срок рассмотрения может быть продлен должностным лицом еще на 30 дней, что не позволяет говорить о высокой востребованности данной системы среди населения.

Как отмечается в литературе, «сегодня наиболее востребованной у граждан формой обращения в федеральные органы государственной власти является размещение электронного сообщения на соответствующем сайте»<sup>2</sup>. Таким образом, цифровая коммуникация с органами власти через сообщества социальных сетей более предпочтительна для граждан, поскольку скорость реагирования на проблему гораздо выше. Как правило, определенный специалист или автоматизированная программа отвечает заявителю в течение суток, что соответствует желаемому уровню цифровой коммуникации. Представленная практика отдельно не регламентирована законом, тем не менее, органы власти, стремясь увеличить уровень доверия граждан, продолжают оперативно реагировать на проблемы заявителей в интернет-пространстве.

В ряде регионов созданы свои инструменты для обратной связи органов власти и населения. Так, например, в Оренбургской области в 2019 году образована система «Активный гражданин», с помощью которой граждане могут отправлять сообщения, касающиеся проблем развития региона. Отправить обращение в систему можно, перейдя в раздел «Сообщайте о проблемах», где предоставлена возможность обратиться к региональной власти по многим социально значимым вопросам (разрушающийся дом, некорректная работа светофора, неубранный снег и т.д.).

Цифровая площадка, предназначенная для взаимодействия граждан с органами власти, функционирует и в Курской области - региональная

---

<sup>1</sup> См.: Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. 2019. № 9. С. 88.

<sup>2</sup> Зубарев С.М., Сабаева С.В. Электронные обращения граждан в системе общественного контроля // Административное право и процесс. 2019. № 5. С. 13.

информационная система «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий» «Действуем вместе». В целях более качественной и оперативной отработки сообщений, поступающих от жителей региона в цифровом пространстве<sup>1</sup>, портал интегрирован с Платформой обратной связи, созданной на базе портала Госуслуги. Это позволяет профильным региональным министерствам, а также органам местного самоуправления оперативно обрабатывать цифровые обращения граждан в режиме постоянного доступа, контролировать решения по заявленным вопросам, проводить онлайн-опросы по социально значимым темам, а также организовывать общественные обсуждения вопросов местного значения.

Также интересным представляется опыт Республики Татарстан. С апреля 2012 года на территории республики функционирует государственная информационная система «Народный контроль», запущенная с целью публикации и рассмотрения уведомлений граждан, содержащих информацию о проблемах благоустройства республики, города, села, района, улицы<sup>2</sup>. Так, за первые шесть месяцев 2024 года на платформе было зарегистрировано 53,8 тысячи обращений, из которых 39,7 тысячи получили статус «Решено». Еще одним инструментом для работы с населением в Татарстане является портал государственных услуг, который был запущен в 2010 году<sup>3</sup>.

Несмотря на существование некоторых проблем в сфере цифровой государственной коммуникации, региональные органы власти ведут активную работу по выстраиванию новых форм взаимодействия с населением. Однако,

---

<sup>1</sup> См.: Махина С.Н., Скокова А.Н. Развитие нормативно-правового обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти и населения в цифровом пространстве // Инновационные научные исследования в современном мире. 2022. С. 39.

<sup>2</sup> ГИС РТ «Народный контроль» // Официальный сайт Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.tatarstan.ru/gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema.htm> (дата обращения: 01.11.2024).

<sup>3</sup> Тысячи татарстанцев пожаловались в «Народный контроль» в 2024 году // Паблик «Новости Казани сегодня, происшествия, ЧП и ДТП» во «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: [https://vk.com/wall-89459287\\_59375](https://vk.com/wall-89459287_59375) (дата обращения: 01.11.2024).

вопросы установления сроков и эффективности рассмотрения цифровых обращений, технического и материального обеспечения граждан (покупка смартфона, установка необходимого приложения, обеспечение качественного интернет-соединения), все еще нуждаются в дополнительном регулировании.

Таким образом, на сегодняшний день в России существует множество инструментов для обеспечения цифрового взаимодействия населения с органами государственной власти. Социальные сети выступают более оперативной площадкой государственной коммуникации, способной повысить эффективность цифровизации в сфере публичного управления<sup>1</sup>. В условиях стремительного развития информационно-коммуникационных технологий и все более глубокого проникновения интернета в повседневную жизнь людей, а также постепенного преодоления цифрового неравенства, формируется новое пространство для публичной политики. В этой среде сетевые практики начинают оказывать существенное воздействие как на деятельность государственных органов, так и на принимаемые ими решения<sup>2</sup>.

В силу отсутствия федеральной законодательной базы, регулирующей подачу цифровых обращений посредством социальных сетей, региональные органы власти пытаются самостоятельно закрепить новые формы взаимоотношений в нормативно-правовых актах субъектов Российской Федерации. Реализация предложенных в параграфе положений позволит сформировать единую практику законодательного регулирования процесса цифрового взаимодействия между органами власти и населением, учитывая уровень цифровой трансформации регионов России.

---

<sup>1</sup> См.: Тушакова Е.А. Роль социальных медиа во взаимодействии власти и общества (на примере Центра управления регионом Ямало-Ненецкого автономного округа) // Коммуникология. 2022. №1. С. 19.

<sup>2</sup> См.: Курячая М.М. Правовые аспекты сетевого взаимодействия граждан и органов публичной власти: к постановке проблемы // Конституционная реформа в России 2020 года: политическое и правовое значение. 2021. С. 75.

## **ГЛАВА 2. ПУБЛИЧНО-ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ВЫЯВЛЕНИЕ И ОБРАБОТКУ ЦИФРОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ**

### **2.1. Правовое регулирование порядка работы с цифровыми обращениями граждан, поступающими в региональные органы власти**

Анализ правоприменительной практики показывает<sup>1</sup>, что существующий механизм реализации права граждан на обращения в органы государственной власти недостаточно эффективен<sup>2</sup>. Стремительное развитие интернет-коммуникации привело к тому, что, во-первых, появились новые форматы взаимодействия региональных органов власти и населения, например, посредством социальных сетей, во-вторых, наблюдается рост количества цифровых обращений в органы власти, в-третьих, органы региональной власти с трудом обеспечивают эффективность современных способов цифровой государственной коммуникации.

Однако, проблема заключается в том, что Федеральный закон № 59-ФЗ не содержит отдельных положений, регулирующих процедуру рассмотрения цифровых обращений граждан. В соответствии с Конституцией Российской Федерации, граждане могут обращаться к компетентным органам устно, письменно или с использованием электронных документов.

Общая характеристика научной литературы позволяет выделить

---

<sup>1</sup> Доклад Всероссийской ассоциации развития местного самоуправления «О состоянии местного самоуправления в Российской Федерации в 2019 году, перспективах его развития и предложения по совершенствованию организации местного самоуправления» // Совет муниципальных образований Красноярского края [Электронный ресурс]. URL: <https://www.smoko42.ru/post/доклад-вармсу-о-состоянии-местного-самоуправления-в-рф-в-2019-году> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Калашников С.В. Административно-правовой механизм реализации права граждан на обращения в органы государственной власти в Уральском федеральном округе: особенности правового регулирования // Административное и муниципальное право. 2021. № 3. С. 33.

несколько способов подачи гражданами цифровых обращений:

1) специальный сервис приема и обработки обращений граждан посредством официального сайта органа власти или Платформы обратной связи, функционирующей на базе портала Госуслуги;

2) веб-портал в виде «интернет-приемной», созданный в целях принятия и обработки цифровых обращений;

3) официальные сообщества региональных органов власти в социальных сетях и мессенджерах (госпаблики).

Для того, чтобы воспользоваться одной из представленных моделей гражданину необходимо авторизоваться в соответствующем интернет-ресурсе, но использование третьего варианта цифровой коммуникации с органами власти не предусматривает регистрацию заявителя и указания им своих персональных данных, что затрудняет ситуацию возможной защиты нарушенных прав на обращения граждан, поскольку обозначенный вид обращения не подпадает под правовое регулирование Федерального закона № 59-ФЗ.

Тем не менее, с принятием Федерального закона от 14 июля 2022 года №270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», а также Постановления Правительства РФ от 31 декабря 2022 года № 2560 «Об утверждении Правил размещения государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными организациями информации на своих официальных страницах...» некоторые обращения, поступающие в официальные сообщества региональных органов власти в социальных сетях (госпаблики), попадают под действие Федерального закона № 59-ФЗ.

На официальных страницах органов власти, а также подведомственных организаций в социальной сети «ВКонтакте» размещены специальные электронные формы (виджеты), позволяющие гражданам сообщать о

проблемах в той или иной сфере посредством быстрого доступа к Платформе обратной связи (ПОС), функционирующей на базе портала Госуслуги (например, нажимая кнопку «Сообщить о проблеме» на главной странице официального сообщества организации здравоохранения в социальной сети «ВКонтакте»). Компоненты электронной формы ПОС помогают пользователю оперативно подготовить и направить цифровое обращение именно в ту организацию, официальное сообщество которой ранее просматривалось пользователем социальной сети<sup>1</sup>.

В соответствии с положениями Федерального закона № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с 1 сентября 2023 года гражданам, объединениям граждан, в том числе юридическим лицам, предоставлена возможность направлять в органы государственной власти, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, обращения посредством портала Госуслуги и получать ответы на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета пользователя в рамках действия Федерального закона № 59-ФЗ.

Также достаточно распространенным способом государственной коммуникации среди населения является подача цифрового обращения через сайт органа власти или специальный сервис «электронной приемной». Это связано с тем, что большинство региональных органов власти создали сервисы обратной связи на своих официальных сайтах, где заявитель без особых трудностей может подать цифровое обращение через заполнение определенной онлайн-формы. Еще одним преимуществом здесь выступает создание личного кабинета заявителя, в котором можно отследить движение по рассмотрению цифрового обращения.

---

<sup>1</sup> ОБУЗ «Курская ОМКБ» // Официальная страница Курской областной многопрофильной клинической больницы во «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: <https://vk.com/kokb46> (дата обращения: 16.03.2024).

В соответствии с частями 2 и 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ уполномоченные органы обязаны регистрировать обращения граждан, в том числе поданные в форме электронного документа, в течение трех дней с момента их поступления, независимо от формы подачи. В случае, если гражданин ошибся в определении компетенции органа власти, ответственным за работу с обращениями в 7-дневный срок осуществляется перенаправление обращения в орган, являющийся компетентным в его рассмотрении, при этом уведомление обратившегося лица о переадресации является обязательным.

Согласно Федеральному закону № 59-ФЗ обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Имеют место и исключения: так, в соответствии со статьями 9 и 12, обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося лица (например, в случае необходимости рассмотрения дополнительных документов).

Нельзя не отметить, что имеют место такие случаи, когда цифровое обращение гражданина требует быстрого реагирования со стороны компетентных органов власти и, соответственно, сокращения сроков рассмотрения. При этом в Федеральном законе № 59-ФЗ не содержится информации о порядке рассмотрения срочных цифровых обращений, поступивших в региональные органы власти посредством компонентов электронной формы платформы обратной связи портала Госуслуги.

Кроме того, в Федеральном законе № 59-ФЗ существуют положения, которые, напротив, описывают возможность продления рассмотрения обращения гражданина с 30 дней до 60 дней в исключительных случаях, уведомив об этом заявителя. При этом законом не определены основания для отнесения того или иного случая к исключительному, что на практике,

зачастую, приводит к необоснованному затягиванию процесса рассмотрения обращения<sup>1</sup>. Таким образом, необходимо на законодательном уровне определить перечень случаев, являющихся исключительными для продления срока рассмотрения обращения на 30 дней.

Возникают вопросы и при регистрации обращений граждан. Согласно законодательному закреплению, срок на эти цели составляет три календарных дня, но не ясно, как поступить должностному лицу в случае, когда цифровое обращение подано в выходные и праздничные дни через специальные страницы официальных сайтов государственных органов, а также виджеты ПОС официальных сообществ органов власти в социальных сетях<sup>2</sup>. Представляется возможным изложить часть 2 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ следующим образом: «Цифровое обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу».

Также за счет того, что ответ на цифровое обращение не нужно отправлять по почтовому адресу заявителя, а сам процесс направления ответа не занимает большого количества времени, логичным является поднять вопрос о минимизации сроков рассмотрения цифровых обращений, поступающих в органы власти через платформу обратной связи портала Госуслуги. Это будет способствовать созданию в России единой интернет-площадки для осуществления государственной цифровой коммуникации. Необходимость в единой информационной и методологической системе обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления назрела давно. Единый учет цифровых обращений, единые

---

<sup>1</sup> См.: Карасев А.Т., Савоськин А.В. Дополнительные гарантии реализации конституционного права граждан на обращение в субъектах Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России. 2020. № 3. С. 70.

<sup>2</sup> См.: Мальцев Н.Г. Совершенствование законодательства об обращениях граждан в органы государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации // Вопросы российского и международного права. 2020. № 6-1. С. 8.

методики учета, систематизация, обобщение и анализ обращений граждан ускорит процесс цифровой трансформации института обращений граждан в регионах.

По мнению исследователей, желание систематизировать все вызовы, с которыми сталкивается социум современности, и обозначить основные векторы государственной стратегии, включая определение первопричин возникновения правовых норм и процесс создания законов, представляет собой значимый элемент государственного менеджмента<sup>1</sup>.

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ органы власти обязаны рассматривать любые обращения, поступившие в их адрес. А в силу того, что закон не содержит требований о возможности отказа гражданину в обращении при отсутствии его подписи, электронные обращения в обязательном порядке подлежат рассмотрению. Однако Федеральный закон № 59-ФЗ в части 4 статьи 10, части 2 - 6 статьи 11 предоставил возможность органам власти в ряде случаев не отвечать на обращения граждан.

Интересным представляется тот аспект, что в целях обеспечения единого подхода к анализу подаваемых гражданами обращений, распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104<sup>2</sup>, была создана единая система классификации обращений и типовой общероссийский тематический классификатор обращений<sup>3</sup>, который

---

<sup>1</sup> См.: Адыгезалова Г.Э., Бутько Л.В., Высоцкая Л.П., Лупарев Е.Б. [и др.]. Современные проблемы правового регулирования: ответы на вызовы XXI века: монография. Краснодар: Кубанский государственный университет. 2024. С. 16.

<sup>2</sup> Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утв. распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утв. решением рабочей

позволяет учитывать, систематизировать и обобщать электронные обращения, за исключением заявлений, касающихся частной жизни заявителя.

Процедура работы с обращениями граждан, включая цифровые, в региональных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления регулируется соответствующими нормативными актами субъектов Российской Федерации<sup>1</sup>. Например, в Хабаровском крае действия по цифровой коммуникации описаны в Постановлении Правительства Хабаровского края от 17 марта 2020 года № 77-пр «О взаимодействии органов исполнительной власти Хабаровского края с населением Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При рассмотрении цифровых обращений граждан должностные лица должны руководствоваться следующими принципами:

а) обеспечение объективного, всестороннего и оперативного рассмотрения цифрового обращения. Стоит отметить, что нормативно-правовым актом субъекта Российской Федерации в ряде случаев могут быть предусмотрены сокращенные сроки рассмотрения цифровых обращений граждан (например, по социально значимым вопросам, адресованным высшему должностному лицу региона);

б) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов, обратившегося в соответствующий региональный орган власти гражданина;

в) предоставление мотивированного ответа по существу поставленных в цифровом обращении вопросов и направление его по указанному в обращении

---

группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций // Федеральная служба по техническому и экспортному контролю [Электронный ресурс]. URL: <https://fstec.ru/component/attachments/download/2076>. (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>1</sup> Постановление Правительства Хабаровского края от 17 марта 2020 г. № 77-пр (в ред. от 16 января 2024 г.) «О взаимодействии органов исполнительной власти Хабаровского края с населением Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»// СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

адресу (адрес электронной почты либо уникальный идентификатор личного кабинета на Едином портале Госуслуги);

г) уведомление гражданина о направлении его цифрового обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Следует разделить нормативно-правовые акты субъектов Российской Федерации, регламентирующие публично-правовой механизм реализации права граждан на обращения, на четыре группы, в зависимости от того, каким нормативным правовым или правовым актом они закреплены.

Так, первую группу составляют нормы, установленные конституциями или уставами субъектов Российской Федерации, в части, касающейся закрепления самого права на обращения. Вторую группу составляют нормы, содержащиеся в законах субъектов Российской Федерации об обращениях граждан<sup>1</sup>. Третья группа состоит из подзаконных нормативных правовых актов органов государственной власти и высших должностных лиц субъектов Российской Федерации<sup>2</sup>. Четвертую группу составляют административные регламенты, положения, порядки, инструкции и иные акты схожей природы, принимаемые исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в целях детальной регламентации административно-правового механизма реализации права граждан на обращения в рамках своей подведомственности<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Закон Курганской области от 6 декабря 2006 г. № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» (в ред. от 29 декабря 2023 г.) // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Распоряжение заместителя Губернатора - руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области от 1 октября 2018 г. № 102/1 (утратило силу) // Главное управление юстиции Челябинской области [Электронный ресурс]. URL: <https://just.gov74.ru/gyu/Dop/treatmentofcitizens.htm> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29 июля 2013 г. № 457 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области» (в ред. от 18 августа 2023 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/429074957> (дата обращения: 16.03.2024).

Стоит отметить, что далеко не все субъекты Российской Федерации в полной мере используют нормотворческий потенциал в сфере регламентации правового механизма реализации права граждан на цифровые обращения, ограничиваются рамками уже принятых норм на федеральном уровне и не имеют собственных отраслевых законов, регулирующих институт обращений граждан (например, в Тюменской и Свердловской областях).

Проведенный анализ нормативно-правового массива субъектов Российской Федерации в сфере регулирования цифровой коммуникации между органами власти и населением показал, что все документы разнородны по своему содержанию, предусматривают сложный механизм рассмотрения цифровых обращений и их сложно объединить в единый нормативно-правовой комплекс, способный качественно и эффективно регулировать взаимодействие региональной власти и общества в интернет-пространстве.

Особенности рассмотрения обращений граждан конкретными органами власти регулируются соответствующими ведомственными актами. Кроме того, ведомственные акты определяют порядок размещения на официальных сайтах информации об организации работы с цифровыми обращениями граждан (порядок направления цифровых обращений, заполнения соответствующей формы цифрового обращения, получения информации по вопросам их рассмотрения). Функция государственного органа по рассмотрению цифровых обращений граждан, как правило, регламентируется внутренними положениями, устанавливается избирательно, в зависимости от содержания его полномочий при реализации государственных функций<sup>1</sup>. Конкретные полномочия должностного лица по рассмотрению электронных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов могут быть установлены в должностном регламенте.

Стоит отметить, что существующий механизм правового регулирования института цифровых обращений не позволяет в полной мере развивать

---

<sup>1</sup> См.: Агапов А.Б. Юрисдикционная деятельность, обусловленная рассмотрением обращений граждан // Административное право и процесс. 2018. № 9. С. 35.

цифровую трансформацию общественных отношений, возникающих в интернет-пространстве. Например, при цифровом обращении, целью которого является получение соответствующего документа, заявителю необходимо явиться в компетентный орган или МФЦ за получением запрашиваемого документа на бумажном носителе. В результате процесс получения государственной услуги усложняется и занимает больше времени, чем если бы гражданин непосредственно обратился в государственный орган с письменным заявлением, и, таким образом, смысл цифрового обращения просто теряется.

Предоставление комплексных услуг гражданам исключительно «онлайн», без личного участия заявителя и работы с ним соответствующего должностного лица, согласно анализу административных регламентов органов власти, практически невозможно. Поэтому необходимо внести поправки в Федеральный закон № 59-ФЗ в части уравнивания документов в электронном виде с документами на бумажном носителе, или в некоторых случаях полностью отказаться от предоставления бумажного варианта.

Чаннов С.Е. в своем исследовании обозначает, что большая часть данных, которые используются в государственном управлении, как о людях и организациях, так и внутриведомственные, будут не просто оцифровываться, но и существовать исключительно в цифровом формате, отмечая как очевидные преимущества, так и потенциальные риски<sup>1</sup>.

Важно отметить, что в каждом субъекте Российской Федерации функционируют государственные информационные системы, которые обеспечивают контроль<sup>2</sup> за рассмотрением цифровых обращений граждан. Например, в Подмосковье действует государственная информационная

---

<sup>1</sup> См.: Чаннов С.Е. Государственные информационные системы: риски и угрозы использования // Взаимодействие власти, бизнеса и общества в развитии цифровой экономики: Материалы XI Международной научно-практической конференции. 2018. С. 164.

<sup>2</sup> См.: Зубарев С.М., Сладкова А.В. О понятии и сущности цифровых технологий контроля в сфере государственного управления // Административное право и процесс. 2019. № 9. С. 53.

система «Информационная система планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа»<sup>1</sup>, выполняющая функции:

- сбора и обработки информации в социальных медиа;
- выявления по результатам анализа информации в социальных медиа проблем (напряженностей, инцидентов) и их классификации, территориальной и ведомственной локализации;
- модерирования выявленных проблем;
- создания и обработки информации в соответствии с настраиваемым процессом, правилами обработки и уведомлений;
- размещения подготовленного решения по информации в виде ответного сообщения на каждое сообщение в социальных медиа;
- расчета и визуализации показателей обработки информации;
- настройки процесса и правил обработки информации;
- оперативного взаимодействия между органами власти.

Е.А. Лебедева и А.В. Сладкова в своем исследовании подчеркивают, что «одной из задач науки административного права является теоретическое обоснование соответствующих правил поведения, позволяющих внедрить и

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Московской области от 30 декабря 2019 г. № 1067/44 «О государственной информационной системе Московской области «Информационная система планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа» (в ред. от 25 сентября 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

эффективно использовать цифровые технологии в сфере государственного контроля»<sup>1</sup>.

Следующая категория связана преимущественно с государственными информационными системами, через которые осуществляется контроль за работой должностных лиц и органов государственной власти при взаимодействии с гражданами и организациями в Российской Федерации<sup>2</sup>. В наше время информация становится все более значимым ресурсом для функционирования государства. Эффективное управление данными и применение информационных технологий становятся основополагающими аспектами успешной адаптации государственных институтов к вызовам современности<sup>3</sup>.

В процессе исследования возникла необходимость изучения мнения жителей регионов в отношении цифрового взаимодействия с органами власти различного уровня<sup>4</sup>. Для получения информации и аналитических данных<sup>5</sup>, позволяющих оценить отношение населения к государственной интернет-коммуникации и выявить проблемы современного взаимодействия между органами государственной власти и населением, автором проведено социологическое онлайн-исследование «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»<sup>6</sup>. Инструментом для сбора информации выступила онлайн-

---

<sup>1</sup> Лебедева Е.А., Сладкова А.В. О цифровых технологиях контроля в государственном управлении в зарубежных странах // Административное право и процесс. 2020. № 7. С. 83.

<sup>2</sup> См.: Зубарев С.М., Сабаяева С.В. Правовое регулирование цифровых технологий государственного контроля: опыт субъектов Российской Федерации // Российская юстиция. 2020. № 7. С. 20.

<sup>3</sup> См.: Карнаушенко Л.В. Проблема информационного сопровождения правотворческой деятельности в условиях прогресса компьютерных и телекоммуникационных технологий // Закон и право. 2019. № 4. С. 16.

<sup>4</sup> См.: Скокова А.Н. Вовлеченность населения в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти: оценка жителей Курской области // Юридическая наука. 2023. № 4. С. 99.

<sup>5</sup> См.: Приложение 6 к диссертационному исследованию.

<sup>6</sup> Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти // Портал Госуслуги [Электронный ресурс]. URL: <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/357938/> (дата обращения: 16.03.2024).

платформа «Решаем вместе. Голосования» - сервис портала Госуслуги, позволяющий гражданам в удобной электронной форме высказывать мнения и участвовать в различных онлайн-мероприятиях<sup>1</sup>.

В предложенном опросе принял участие 151 совершеннолетний гражданин, имеющий подтвержденную учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации на портале Госуслуги. В связи с этим респонденты не имели возможности повторного заполнения анкеты. Участники опроса были предупреждены об анонимности исследования, а также о том, что ответы планируются к использованию исключительно в научных целях.

Представленное социологическое исследование было реализовано на территории Курской области в несколько этапов:

- 15 марта 2023 года по 5 апреля 2023 года – подготовительный этап (подготовка анкеты, организация взаимодействия с Министерством цифрового развития и связи Курской области, размещение анкеты на платформе «Решаем вместе. Голосования» (портал Госуслуги);
- 7 апреля 2023 года по 16 апреля 2023 года – полевой этап (этап сбора данных на платформе «Решаем вместе. Голосования» (портал Госуслуги);
- 17 апреля 2023 года по 22 апреля 2023 года – аналитический этап (этап выгрузки данных с платформы «Решаем вместе. Голосования» (портал Госуслуги); обработки данных для подготовки аналитического отчета по результатам исследования).

Анализ результатов онлайн-исследования показал, что в опросе приняли участие 76 % женщин и 24 % мужчин от общего числа респондентов, проживающих на территории Курской области. Мнением о цифровой коммуникации власти и населения делились граждане следующих возрастных категорий: 9 % - респонденты в возрасте 18-24 года, 23 % - респонденты в

---

<sup>1</sup> См.: Приложение 7 диссертационному исследованию.

возрасте 25-34 года, 42 % - респонденты в возрасте 35-44 года, 16 % - респонденты в возрасте 45-54 года, 9 % респонденты в возрасте 55-64 года, 1 % - респонденты в возрасте 65 и более лет.

География проживания опрошиваемых охватила практически всю территорию Курской области, за исключением двух муниципальных образований – Октябрьского и Суджанского районов. При оценке полученных результатов было установлено, что большая часть опрошиваемых проживает в городских округах региона – 55 %, на втором месте расположились участники, проживающие в сельских населенных пунктах – 30 %, а на третьем месте оказались респонденты, проживающие в поселках городского типа Курской области - 15%.

Проведение исследования позволило выявить процент активных интернет-пользователей, среди респондентов, проживающих на территории Курской области. Так, 36 % граждан проводят в Интернете от 4 до 8 часов в день; более 8 часов в день пользуются Интернетом 32 % респондентов; 30 % опрошенных пользуются Интернетом менее 4 часов в день, всего 1 % граждан указали, что пользуются Интернетом несколько раз в месяц, либо затруднились с ответом – 1 %.

Тема использования социальных сетей и мессенджеров также поднималась среди респондентов. На вопрос: «Как часто Вы пользуетесь мессенджерами (Viber, WhatsApp, Телеграм и др.)?» 96 % опрошенных указали на информацию о ежедневном использовании мессенджеров. Аналогичная ситуация сложилась и с использованием социальных сетей («ВКонтакте» и «Одноклассники» и др.): 86 % респондентов указали, что пользуются социальными сетями в ежедневном режиме; 9 % - несколько раз в неделю; 3 % - несколько раз в месяц; 1 % - один раз в неделю; реже, чем раз в месяц социальными сетями пользуются всего 1 % опрошенных. По итогам проведения социологического исследования респондентов, не пользующихся социальными сетями, выявлено не было.

В традиционном понимании граждан портал Госуслуги предназначен для получения социально значимых услуг в электронном формате. Указанный инструмент взаимодействия граждан с органами государственной власти показал себя как высоко востребованный сервис в сфере получения медицинских услуг, решения вопросов, связанных с получением образования, оплаты штрафов, налогов и многое др.

На вопрос о частоте пользования порталом Госуслуги ответы респондентов распределились следующим образом: 8 % опрошенных пользуются Порталом ежедневно; 26 % респондентов указали, что пользуются представленным сервисом несколько раз в неделю, 8 % - один раз в неделю; несколько раз в месяц пользуются Порталом 27 % опрошенных, 9 % респондентов указали, что обращаются к сервисам Портала один раз в месяц; реже, чем раз в месяц пользуются Порталом 20 % опрошенных и 2 % - затрудняются в ответе.

Однако использование портала Госуслуги в качестве инструмента коммуникации с властью оказалось менее востребованным среди респондентов. Так, на вопрос: «В текущем году лично Вам приходилось направлять обращения/жалобы в органы власти через портал Госуслуги относительно проблем региона или населенного пункта?» подавляющее большинство опрошенных (75 %) ответили, что никогда не приходилось направлять обращения в органы власти посредством Портала и 12 % респондентов указали, что однажды направляли обращения через портал Госуслуги. Необходимо отметить, что 79 % респондентов, прибегавших к коммуникации с властью посредством портала Госуслуги, получили обратную связь по итогам рассмотрения обращения. 8 % опрошенных указали на отсутствие обратной связи (обращение/жалоба не была рассмотрена).

Достаточно новым в Курской области является формат коммуникации власти и населения в социальных сетях. Сегодня в цифровом пространстве региона действуют и активно развиваются более 2000 официальных сообществ органов власти (госпабликов) в социальных сетях. Согласно

результатам исследования в текущем году в социальных сетях граждане обращались с вопросами, комментариями или жалобами относительно проблем региона или населенного пункта 20 % опрошенных. 76% респондентов отметили, что не прибегали к коммуникации с органами власти в социальных сетях.

Обратная связь – неотъемлемый компонент процесса работы органов государственной власти с обращениями граждан в цифровом пространстве. На вопрос: «Получали ли Вы ответ на Ваше обращение с официальных аккаунтов органов власти региона или населенного пункта в социальных сетях?», респонденты, имеющие опыт коммуникации с властью посредством социально сетевой коммуникации, указали на следующее: 43 % отметили, что получили ответ почти сразу; 27 % респондентов получили ответ спустя время; 14 % опрошенных указали на то, что не получили ответ на обращение в социальных сетях.

На сегодняшний день основными цифровыми коммуникационными площадками для населения Курской области выступают: Платформа обратной связи (портал Госуслуги), региональный портал «Действуем вместе», аккаунты и сообщества органов государственной власти в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»), а также профили в различных мессенджерах (Viber, WhatsApp, Телеграм).

Данные, полученные в ходе исследования, показали, что подавляющему большинству опрошенных известна возможность коммуникации с властью посредством социальных сетей и мессенджеров, а также портала Госуслуги и регионального портала «Действуем вместе». Также необходимо отметить, что среди респондентов были граждане, которым известна коммуникация посредством лишь электронной почты.

Небольшая часть исследования была посвящена эффективности цифровой коммуникации власти и населения Курской области. На просьбу оценить степень эффективности интернет-взаимодействия региональной власти и населения по 5-балльной шкале, где 1-совершенно не эффективно, а

5-полностью эффективно, респонденты ответили следующим образом: на 1 балл эффективность интернет-взаимодействия оценили 5 % респондентов; на 2 балла оценивают также 5 % опрошенных; 15 % дали оценку взаимодействия в 3 балла; 4 балла указали 28 % респондентов; 32 % опрошенных оценили степень эффективности интернет-взаимодействия власти и населения на 5 баллов; 15 % - воздержались от оценки.

Кроме того, результаты исследования показали, что более оперативное решение можно получить посредством взаимодействия с органами власти в социальных сетях, мессенджерах, на портале Госуслуги, а также посредством обращения на региональный портал «Действуем вместе» - так считают 69 % респондентов. 19 % опрошенных придерживаются мнения о том, что оперативное решение проблемы находят в результате в письменного, устного обращения гражданина либо личного посещения ведомства и обсуждения проблемы на месте – 1 %.

Также в исследовании затронут вопрос эффективности исполнения властью решений, принятых в цифровом пространстве. На вопрос: «Как Вы считаете, эффективно ли исполняются решения, принятые региональными органами власти в результате интернет-взаимодействия с населением?» 14 % опрошенных считают, что решения исполняются абсолютно эффективно; 45% указали «скорее эффективно»; 12 % респондентов указали, что подобные решения исполняются скорее неэффективно; абсолютно неэффективным принятые решения считают 4% опрошенных. Достаточно весомый процент респондентов (25 %) затрудняются ответить на данный вопрос.

Вопрос достаточности законодательного регулирования возможности цифрового обращения в органы власти также не остался без внимания. 52 % респондентов считают, что данная сфера в достаточной мере урегулирована законодательством, 22 % опрошенных не считают достаточным правовое регулирование, затрудняются в ответе – 26 %.

По результатам ответов на вопрос о пополнении знаний о возможностях взаимодействия с региональными органами власти в интернет-пространстве

было зафиксировано, что в подобных знаниях нуждаются 70 % респондентов, неоднозначное отрицание в необходимости получения знаний об интернет-коммуникации с властью выразили 7 % опрошенных, 15 % не желают повысить уровень знаний в данной сфере.

С целью выявления проблемных вопросов, существующих в сфере интернет-коммуникации региональной власти и населения, респондентам было предложено указать на проблемы, с которыми им приходилось сталкиваться в процессе цифрового взаимодействия с органами власти. Лишь 22 % опрошенных указали, что не видят проблем в цифровом общении с органами власти.

В завершении исследования респондентам было предложено отметить, что необходимо предпринять для улучшения процесса цифровой коммуникации власти и населения: устранить технические проблемы в работе интернет-порталов, сервисов обратной связи; упростить процесс оформления обращения, добавить подсказки для каждого этапа заполнения формы; усилить работу по информированию населения об инструментах цифрового взаимодействия с властью; повысить внимание представителей власти к формату цифрового взаимодействия с населением. Кроме того, некоторыми опрошенными предлагалось усилить информирование населения в какой орган с каким вопросом можно обращаться. Отмечено, что зачастую граждане пишут обращения в адрес губернатора или органов исполнительной власти Курской области, хотя вопрос напрямую в компетенции муниципального образования, где проживает гражданин. Еще одним предложением стало увольнение должностного лица за игнорирование обращения.

Подводя итог исследования правового регулирования порядка работы с обращениями граждан, поступающими в региональные органы власти, можно отметить, что на уровне субъектов Российской Федерации отсутствует детальная регламентация отдельных процедур рассмотрения и подачи цифровых обращений. Существующий нормативно-правовой массив в сфере цифровой коммуникации между властью и населением разнороден и

предусматривает достаточно сложный механизм их рассмотрения.

Вопрос о быстром изменении правовых отношений под воздействием процессов цифровизации, остается актуальным как в области законодательства, так и в сфере практического применения правовых норм<sup>1</sup>. Рассмотренная сфера правоотношений требует унификации, структуризации и системной доработки посредством внесения соответствующих поправок в федеральное законодательство, нормы которого могли бы взять за основу субъекты Российской Федерации при регулировании порядка рассмотрения цифровых обращений граждан. Поправками должны быть предусмотрены основные аспекты реализации права граждан на цифровые обращение в органы власти, касающиеся регулирования понятийного аппарата, сроков рассмотрения цифровых обращений, льготного порядка рассмотрения, конкретных полномочий органов региональной власти и должностных лиц и др. Вопросы же процедурных аспектов, таких как время приема, порядок отслеживания статуса рассматриваемых обращений и др., могут быть предусмотрены в соответствующих инструкциях, регламентах и иных актах схожей правовой природы.

---

<sup>1</sup> См.: Адыгезалова Г.Э., Ковалева Ю.Н. Актуальные проблемы правового регулирования в современном государстве: трансформация правовой системы, цифровизация и социализация права / Г.Э. Адыгезалова, Ю.Н. Ковалева // Проблемы экономики и юридической практики. – 2022. – № 3. – С. 134.

## 2.2. Правовые отношения, возникающие в результате взаимодействия граждан и органов государственной власти в цифровом пространстве

Общественные отношения в сфере коммуникации общества и государства должны базироваться на взаимном соблюдении условий: оперативность и качество при рассмотрении цифровых обращений органами власти, отсутствие злоупотреблений у населения. Однако существует целый ряд проблемных вопросов, которые негативным образом влияют на достижение баланса прав, свобод и законных интересов в сфере выстраивания эффективного диалога органов власти и населения регионов.

Одной из актуальных проблем видится формализм органов государственной власти при рассмотрении обращений граждан в интернет-пространстве. Действующее законодательство не предусматривает какой-либо ответственности за формализм, что можно рассматривать как пробел, в связи с чем требуется детализация понятия «формализм» и способов его предотвращения. Некоторые авторы предлагают ввести в юридический оборот термины «формализм» и «отписка», что также поможет в борьбе с формальным подходом<sup>1</sup>. Однако этот вопрос должен быть разрешен на законодательном уровне.

Зачастую практика работы с цифровыми обращениями демонстрирует шаблонность ответов по однородным вопросам, что приводит в некоторых случаях к так называемым «отпискам» и недопустимым высказываниям в отношении обращающихся. Исследование результатов обратной связи органов власти и населения в официальных сообществах социальных сетей, а именно комментарийной части, показывает, что в процессе цифровой коммуникации имеют место негативные, а также некорректные ответы на обращения пользователей.

---

<sup>1</sup> См.: Глухов Е.А. «Отписка» как нарушение законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан: постановка проблемы // Сибирское юридическое обозрение. 2020. № 4. С. 538.

Следует начать с того, что для заявителя важен не сам факт получения ответа на направленное в публичный орган обращение, а возможность решения проблемы, с которой он обращается. К сожалению, на практике встречаются случаи, когда в суть проблемы, с которой обратился гражданин, никто не вникает, а лишь создается видимость работы, ориентированная на демонстрацию органами власти высоких показателей по рассмотрению обращений граждан, где по качеству и удовлетворенности, обратившегося за помощью гражданина, учета не ведется.

Другими словами, на обращение гражданин получает формальную «отписку» или же наоборот, государственные органы необоснованно затягивают сроки предоставления ответа. Например, заявитель ожидает разрешения вопроса в течение 30 дней, но по истечению этого срока получает ответ, в котором, ссылаясь на различные «формальные» основания, продлевается рассмотрение еще на 30 дней. Административная ответственность предусматривается законодателем только за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов, на которые возложено осуществление публично значимых функций в этой сфере.

В соответствии со статьей 5.59 КоАП РФ, на должностное лицо в случае нарушения порядка рассмотрения обращения может быть наложен административный штраф в размере от пяти до десяти тысяч рублей. Законодатель в указанной статье демонстрирует серьезный подход к нарушению прав граждан на обращение, поскольку такие дела поручаются надзорному органу, то есть возбуждаются прокурором. Однако количество административных дел, связанных с оспариванием решений, действий (или бездействия) государственных и муниципальных органов, других учреждений, осуществляющих государственные или публичные функции, а также должностных лиц (гл. 22 КАС РФ) ежегодно демонстрирует тенденцию к либерализации.

Несмотря на то, что органами прокуратуры уделяется большое внимание организации деятельности по привлечению виновных лиц к ответственности за совершение указанных административных правонарушений, в данной области правоприменительной деятельности имеются трудности и ошибки<sup>1</sup>.

Из года в год сохраняется неизменным баланс между общим количеством дел, поступающих в суды, и возвращаемых судами прокурору для устранения недостатков. Более того, необходимо учитывать количество дел, которые повторно поступают в суды после устранения недостатков, которое также неуклонно снижается. Возможным объяснением этой тенденции может быть то, что после возвращения административные дела прекращаются в связи с истечением срока давности привлечения к административной ответственности. Часть 1 ст. 4.5 КоАП РФ определила, что срок давности привлечения к ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ составляет три месяца и начинается исчисляться с момента совершения правонарушения.

Указанного срока явно недостаточно, поскольку заявитель может не сразу обнаружить, что его права нарушены. Также потребуется время для изучения поступившего ответа от органа власти, анализа нормы права, консультации с юристом, подготовки и направления жалобы и т.д. Кроме того, в указанный период включается время на рассмотрение и проверку жалобы прокурором, возможное истребование им дополнительных материалов, возбуждение дела об административном правонарушении и подготовку дела для направления в суд, передачу дела в суд, назначение дела к слушанию в суде и т.д. Поэтому, можно предположить, что срок давности привлечения к ответственности к моменту рассмотрения дела судом истечет.

Таким образом, видится необходимым увеличить срок давности привлечения к ответственности по статье 5.59 КоАП с трех до шести месяцев. В противном случае, количество административных правонарушений будет

---

<sup>1</sup> См.: Наджафова Р.А., Дербина, О.В. О практике привлечения к административной ответственности за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан // Закон и право. 2021. № 5. С. 199.

только расти, а должностные лица органов власти не будут привлекаться к административной ответственности.

Следовательно, имеет смысл разработать и утвердить типовой административный регламент по рассмотрению цифровых обращений граждан на уровне нормативного акта Правительства Российской Федерации. В этом регламенте должны быть четко определены полномочия государственных органов и указаны предполагаемые сроки их осуществления.

Конечно, исключить все возможные случаи «отписок» и «формализма» со стороны должностных лиц при ответе на обращения вряд ли возможно. Однако сравнение вопросов или требований, содержащихся в обращениях, с полученными ответами необходимо для выявления фактов ухода от существа или предоставления несвоевременного ответа. В таких случаях можно говорить об обнаружении объективной стороны административного правонарушения.

Следует отдельно отметить позицию Конституционного Суда РФ по исследуемому вопросу. Так, в Определении от 21 мая 2015 года Конституционный Суд РФ отметил, что гражданину должен быть дан ответ по существу на все поставленные им в обращении вопросы, если их разрешение входит в компетенцию государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц<sup>1</sup>. Поэтому в ответе на обращение важно как четкое мотивированное разрешение вопроса гражданина, основанное на норме действующего законодательства, так и его полнота. В противном случае население страны может потерять доверие к власти, если не вести соответствующий диалог и не решать проблемы граждан<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 21 мая 2015 г. № 1163-О // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ARB&n=429333#KtKa09UTbZh4iAZ1> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Ильиных А.В., Ильиных К.Ю. Виды административной ответственности за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан // Основные тенденции государственного и общественного развития России: история и современность. 2017. № 1. С. 164.

Но нельзя не отметить, что и со стороны граждан, направляющих свои обращения в адрес органов власти, могут быть нарушения и злоупотребления, например, в случае систематической подачи одного и того же обращения во все инстанции органов государственной власти с целью, не связанной с получением мотивированного ответа, или подачи анонимного цифрового обращения и т.д.

В виду того, что Федеральный закон № 59-ФЗ не содержит положения, которые бы помогали органам государственной власти в разрешении обозначенного вопроса, зачастую граждане злоупотребляют своим правом на обращение. При этом органам государственной власти стоит разграничивать факты злоупотреблений правом от отсутствия у граждан знаний о предметах ведения и полномочиях государственных организаций. К сожалению, в России по-прежнему большое количество граждан с низким уровнем правовой культуры, поэтому не все лица умеют правильно составлять обращения в органы власти и определять подведомственность возникшего вопроса, тем самым увеличивая сроки рассмотрения своих обращений.

Кроме того, направляя цифровые обращения, граждане могут осознанно указывать вымышленные имена, направлять обращения с анонимных электронных сервисов или при регистрации почтового адреса также внести недостоверную информацию относительно фамилии, имени и отчества, использовать данные известной личности и т.д. Такие обращения могут содержать оскорбления представителей органов власти, эмоциональные требования уволить «неудобное» должностное лицо, здесь также не исключены недостоверные доносы на них из личных побуждений и т.д. Направление анонимных (или обращений, в которых невозможно установить личность заявителя) цифровых обращений создает чувство вседозволенности, что вселяет уверенность в безнаказанности заявителя.

Проблеме распространения заведомо недостоверной информации большое внимание уделяет Лупарев Е.Б. В своем исследовании он отмечает, что всего лишь через месяц после введения в действие статьи 20.3.3 Кодекса

об административных правонарушениях Российской Федерации в марте 2022 года, в суды было передано 610 дел, связанных с использованием средств массовой информации и интернет-ресурсов для распространения недостоверной информации<sup>1</sup>.

Цифровая форма подачи обращения, с учетом законодательных недоработок, позволяет лицу обращаться от имени другого человека и, соответственно, получать информацию о персональных данных другого гражданина, в том числе сведения, охраняемые законом<sup>2</sup>, например, о врачебной или банковской тайне. В таком случае у государственных органов нет оснований не рассматривать обращение или проводить проверку персональных данных обратившегося. В России не существует превенции недоверия к гражданину, обратившемуся с заявлением или жалобой в органы власти, поэтому безосновательно сомневаться в достоверности персональных данных всех заявителей представители органов власти не могут.

Таким образом, проблема идентификации личности заявителя цифрового обращения видится достаточно важным аспектом и требует законодательного разрешения. Представляется необходимым дополнить статью 4 Федерального закона от № 59-ФЗ термином «анонимное цифровое обращение», представляющим собой поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или должностному лицу предложение, заявление или жалоба гражданина в цифровой форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не содержащее недостоверную информацию о заявителе, позволяющую его идентифицировать для организации обратной связи в цифровом виде.

---

<sup>1</sup> См.: Лупарев Е.Б. Проблемы административной ответственности за распространение заведомо недостоверной информации // Юридический вестник Кубанского государственного университета. 2022. № 2. С. 94.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/) (дата обращения: 24.08.2024).

В юридической литературе можно встретить предложения о введении обязательной электронной подписи при подаче электронного обращения<sup>1</sup>. Такие предложения обосновываются статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ, который определяет, что письменное обращение должно содержать личную подпись.

Закон, приравнивая цифровые обращения к письменным, не обозначает к ним специальных требований, поэтому, на первый взгляд, вполне логично к некоторым видам цифровых обращений применять положения Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>2</sup>, обязывающего заявителя ставить квалифицированную электронную цифровую подпись на свое обращение, а в случае ее отсутствия должностное лицо может не направлять ответ на такое обращение. Однако, если значительно упростить процедуру получения электронной подписи гражданами, автоматизировать этот процесс, сделав его безопасным с точки зрения возможности утечки персональных данных и бесплатным, то тогда такое предложение видится состоятельным. Но в настоящее время пока этот процесс недостаточно налажен.

Так, Добробаба М.Б., Чаннов С.Е., Минбалеев А.В. в своем исследовании поднимают вопрос обеспечения сохранности данных, который актуален для государственных структур. Это связано с тем, что для выполнения своих функций и задач государственные органы нуждаются в обмене информацией. Одним из аспектов защиты данных является обеспечение их целостности при передаче. Это важный элемент системы информационной безопасности<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Безруков А.В., Савоськин А.В., Мещерягина В.А. Конституционное (уставное) законодательство субъектов Российской Федерации о праве граждан на обращение: состояние и развитие // Российское право: образование, практика, наука. 2020. № 3. С. 55.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. от 4 августа 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_112701/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/) (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>3</sup> См.: Добробаба М.Б., Чаннов С.Е., Минбалеев А.В. Квантовые коммуникации: перспективы правового регулирования // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2022. № 4. С. 30.

Некоторые кредитно-финансовые организации сейчас включают биометрические данные, то есть идентификацию личности по лицу, отпечатку пальца, сетчатке глаза и т.д. В данном случае имеют место технические вопросы защиты и охраны предоставленных данных от утечек, а также фишинговых атак. В случае введения законодательного требования об обязательной электронной подписи для некоторых видов цифровых обращений, данная сфера общественных отношений не будет активно развиваться и о желаемой цифровой трансформации института обращений говорить не придётся.

В качестве решения, которое может устранить проблему направления анонимных обращений в интернет-пространстве, видится перевод цифровых обращений граждан на портал Госуслуги, в том случае, если обратившийся с жалобой или заявлением не желает указывать свои персональные данные в самом обращении. С внесением поправок в Федеральный закон №59-ФЗ такая возможность официально регламентирована с 1 сентября 2023 года. Теперь цифровое обращение может быть направлено и посредством портала Госуслуги. Однако это рассматривается как возможный инструмент коммуникации и не несет обязательства в использовании гражданами только лишь данного способа взаимодействия.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Закона № 59-ФЗ в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому

же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение<sup>1</sup>.

Из приведенной нормы следует, что одним из необходимых условий для принятия решения о прекращении переписки с заявителем является направление обращения в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

В связи с этим возникает правовая неопределенность при оценке возможности принятия решения о прекращении переписки с заявителем в случае поступления цифрового обращения (содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства) в порядке перенаправления по компетенции от другого государственного органа или органа местного самоуправления, должностного лица.

В то же время в государственные органы и органы местного самоуправления могут неоднократно поступать обращения, на которые в соответствии с требованиями Федерального закона №59-ФЗ мотивированный ответ по существу не дается. В частности, согласно части 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

---

<sup>1</sup> См.: Карасев А.Т., Савоськин А.В. Дополнительные гарантии реализации конституционного права граждан на обращение в субъектах Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России. 2020. № 3. С. 69.

В правоприменительной практике возникают ситуации, когда гражданин после получения уведомлений о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, повторно неоднократно обращается в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в который (которому) было направлено первоначальное сообщение, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (иногда повторные обращения довольно воспроизводят первоначальное обращение). При этом действующая редакция части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ во взаимосвязи с частью 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ не позволяет в указанном случае руководителю государственного органа или органа местного самоуправления, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращений переписки с гражданином по данному вопросу, обязывая по сути каждый раз переадресовывать данные обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомлять гражданина о такой переадресации.

Подобное правовое регулирование порождает случаи злоупотребления гражданами правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, в частности, путем неоднократного направления обращений в органы власти, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов.

Видится рациональным предусмотреть административную ответственность в виде административного штрафа для тех заявителей, которые целенаправленно злоупотребляют правом на обращение. Кроме того, необходимо внести изменения в часть 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, направленные на расширение перечня случаев, когда руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное

лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Подводя итог исследованию правовых отношений, возникающих в результате взаимодействия граждан и органов государственной власти в цифровом пространстве, следует отметить, что в настоящее время происходит постепенное выстраивание диалога в новом формате. Однако достижение взаимного соблюдения условий современных общественных отношений возможно лишь при постоянном и своевременном нормативно-правовом регулировании порядка работы с цифровыми обращениями граждан<sup>1</sup>. В целях повышения эффективности цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения необходима разработка комплекса мер по установлению ответственности за формальный подход в сфере цифровой коммуникации, злоупотребление правом на обращение со стороны граждан, а также принять меры устранению проблем направления анонимных обращений в цифровом пространстве.

---

<sup>1</sup> См.: Махина С.Н., Скокова А.Н. Развитие нормативно-правового обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти и населения в цифровом пространстве // Инновационные научные исследования в современном мире. 2022. С. 42.

### **2.3. Совершенствование форм приема и обработки цифровых обращений граждан с использованием онлайн-инструментов**

На современном этапе развития российского государства активно развивается цифровая коммуникация между органами власти и населением, организованная посредством использования новых диалоговых площадок, таких как: официальные сайты, интернет-порталы и различные платформы, официальные сообщества органов власти в социальных сетях и мессенджерах (госпаблики), созданные с целью рассмотрения цифровых обращений граждан. Обозначенные средства коммуникации, наряду с письменными обращениями, нуждаются в обеспечении простого и эффективного механизма выявления, обработки и рассмотрения цифровых обращений, а также должном правовом регулировании.

Можно отметить, что коммуникация власти и населения посредством онлайн-инструментов является открытой системой, требующей соответствующего правового регулирования и прозрачного механизма реализации. Однако существующий механизм реализации права граждан на цифровые обращения в органы государственной власти далек от совершенства<sup>1</sup>.

Цифровое обращение направляется заявителем в органы государственной власти или конкретному должностному лицу с использованием сети Интернет. Так, совместно с процессом развития телекоммуникационной инфраструктуры в социально-политической сфере, происходит формирование специфической виртуальной коммуникативной площадки, обеспечивающейся различными интернет-ресурсами, которые именуется Digital-технологиями. Такого рода инновации создают систему

---

<sup>1</sup> См.: Калашников С.В. Административно-правовой механизм реализации права граждан на обращения в органы государственной власти в Уральском федеральном округе: особенности правового регулирования // Административное и муниципальное право. 2021. № 3. С. 38.

обратной связи между обществом и государством, которая показывает деятельность органов исполнительной власти, а также помогает гражданам в получении социально-значимых услуг<sup>1</sup>.

Ежегодно увеличивается количество граждан, отдающих предпочтение именно цифровой коммуникации, о чем свидетельствуют данные о сообщениях, поступивших в систему «Инцидент Менеджмент» и на региональный портал Курской области «Действуем вместе» за период 2020 - 2023 годы. Более 70 % обращений, поступающих в органы государственной власти, имеют цифровую форму, что свидетельствует о доверии населения современным интернет-сервисам и позволяет прогнозировать рост количества цифровых обращений.

Однако работа по рассмотрению цифровых обращений граждан органами государственной власти имеет ряд специфических особенностей, связанных с обработкой персональных данных заявителей. Стоит отметить, что информация о персональных данных заявителей, сведения, содержащиеся в обращениях граждан и касающиеся частной жизни лица, обратившегося в орган государственной власти, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства<sup>2</sup>. При этом на поля ввода текста обращения действует государственная защита от возможного внедрения вредоносного кода.

Адыгезалова Г.Э отмечает, что внедрение цифровых технологий и автоматизация, проникшие во все области общественной жизни, не только открывают новые перспективы, но и порождают вызовы, требующие от государства своевременного и эффективного реагирования<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Лекторова Ю.Ю., Прудников А.Ю. Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти // Медиаскоп [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mediascope.ru/2465> (дата обращения: 16.03.2024).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/) (дата обращения: 23.08.2024).

<sup>3</sup> См.: Адыгезалова Г.Э. О влиянии развития информационно-коммуникационных технологий на права и свободы человека и гражданина // Социально-гуманитарный вестник. 2022. С.59.

В научной юридической литературе был поднят вопрос проблем и перспектив использования цифровых технологий в сфере противодействия совершению дисциплинарных коррупционных правонарушений. Так, Чаннов С.Е. и Добробаба М.Б. считают, что применение современных цифровых технологий открывает новые возможности, но также создает новые риски, в том числе коррупционного характера. В частности, цифровые технологии могут быть использованы для совершения противоправных действий. Поэтому при внедрении цифровых технологий в систему государственной службы важно найти баланс между правовым регулированием и цифровыми инновациями. Необходимо обеспечить защиту персональных данных, предотвратить нарушение прав человека и решить возможные этические проблемы<sup>1</sup>.

В процессе исследования существующих в России онлайн-инструментов, позволяющих подать цифровое обращение в органы власти, были подробно рассмотрены особенности выявления и обработки обращений, поступающих от населения в цифровом пространстве. Первым шагом в направлении цифровой обработки обращений стало использование специализированного сервиса, который был создан на основе официального веб-ресурса государственного учреждения или портала государственной автоматизированной системы. Этот принцип идеально иллюстрируется через систему приема и обработки запросов граждан на площадке портала Президента и Администрации Президента Российской Федерации<sup>2</sup>, где каждое обращение, поданное через веб-сайт, немедленно регистрируется и направляется к компетентным специалистам для подготовки ответа, а также принятия должного решения. При этом само обращение подается

---

<sup>1</sup> См.: Добробаба М.Б., Чаннов С.Е. Применение цифровых технологий в целях противодействия совершению дисциплинарных коррупционных правонарушений в системе государственной службы // Информационное право. 2022. № 3. С. 26.

<sup>2</sup> Управление Президента по работе с обращениями граждан и организаций // Интернет-ресурс подачи электронного обращения [Электронный ресурс]. URL: <http://letters.kremlin.ru> (дата обращения: 18.03.2024).

гражданином через сайт «Управления Президента по работе с обращениями граждан и организаций»<sup>1</sup>. Такой специализированный сервис облегчает процесс обращения граждан к органам власти, обеспечивает прозрачность и оперативность обработки запросов. Это важный шаг в направлении улучшения сервиса и повышения вовлеченности общества в управление государством.

Оба ресурса предлагают заявителю ознакомиться с информацией о порядке подготовки обращения, о документах, которые необходимо прикрепить, а также позволяют выбрать адресата получения обращения (имеется возможность либо обратиться в «электронную приемную Президента Российской Федерации», либо в «электронную приемную Администрации Президента Российской Федерации»). Подобный порядок установлен и на сайте «Приемной Государственной Думы РФ» (заявитель может обратиться либо в аппарат российского парламента, либо к конкретному парламентария).

Гражданин самостоятельно определяет, в зависимости от основания обращения, куда именно он желает обратиться, подробных пояснений о компетенции государственных органов на сайте не содержится. Другими словами, без практики и соответствующих правовых знаний заявитель действует интуитивно, что может значительно повлиять на сроки рассмотрения обращения. Например, если заявитель обратиться «не по адресу», то срок (с учетом приема, обработки и передачи обращения по подведомственности) может составить 60 календарных дней.

Также нельзя не отметить сложность работы с подобным интерфейсом, так как он содержит достаточно формализованные инструкции и пояснения, которые сложно воспринять заявителю, не имея специальных знаний. Данный аспект задерживает процесс выстраивания эффективного механизма цифровой коммуникации. Наличие краткой и понятной инструкции на сайте о сфере

---

<sup>1</sup> См.: Лекторова Ю.Ю., Прудников А.Ю. Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти // Медиаскоп [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mediascope.ru/2465> (дата обращения: 16.03.2024).

деятельности государственного органа значительно упростило бы весь процесс «правильного» направления обращения, а также сократило сроки, ресурсы на его прием и обработку.

Но стоит акцентировать внимание и на весомых позитивных аспектах – возможности создания личного кабинета, обмена информацией, а также отслеживания хронологии движения направленного цифрового обращения. На порталах имеются рубрики «обзоры обращений», где размещаются развернутые ответы государственных органов, содержание которых касается неопределенного круга лиц и не содержит данных, охраняемых законом.

Вторым способом приема и обработки цифрового обращения является веб-портал - самостоятельный сайт интернет-приемной, существующей в качестве основного ресурса органа государственной власти, созданный специально для получения электронных обращений граждан. Здесь можно выделить два вида такого рода ресурсов: официальные сайты, которые отдельно образованы в общественные приемные организаций, взаимодействующих с государством, а также интернет-порталы, созданные на базе географических информационных систем (далее - ГИС).

Например, особенностью работы интернет-приемной региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева<sup>1</sup> является работа на отдельном сайте, где функционирует онлайн-консультирование граждан по часто задаваемым вопросам, а также содержатся опции по заполнению заявки через предлагаемую форму и заказ «обратного звонка». Данный ресурс имеет ряд преимуществ, поскольку способен осуществлять не только быструю обработку большого количества обращений, но и предлагает помощь заявителям в определении адресата своих обращений. Однако, портал не предоставляет информацию о результативности работы

---

<sup>1</sup> Региональная общественная приемная в Пермском крае // Интернет-ресурс подачи электронного обращения [Электронный ресурс]. URL: <https://rop59.ru/napisat-obrashhenie> (дата обращения: 18.03.2024).

приемной, об оперативности и эффективности решения социально значимых проблем.

Порталы, созданные на базе ГИС, основаны на географических картах территорий, позволяющие отмечать гражданам проблемные точки, возникающие на местности. Необходимо отметить, что данные сервисы, как правило, содержат интерактивные электронные базы данных, с помощью которых после обработки обращения информация поступает в органы местного самоуправления для решения существующей проблемы. Однако нельзя не отметить ярко выраженную политтехнологическую окраску данных порталов и специфический урбанистический характер.

Таким образом, гражданин своим обращением может добиться результата только в определенных сферах (например, касающихся благоустройства города) и, соответственно, обработка обращений имеет своей целью выявление проблем в конкретных направлениях. Однако в представленном формате коммуникации власти и населения есть определенные ограничения, поскольку исключается возможность обработки обращений вне тематик, рассматриваемых модераторами портала (например, личных просьб и прошений)<sup>1</sup>.

Третий способ приема и обработки электронного обращения – Портал обратной связи (далее – ПОС), функционирующий на базе Единого портала государственных услуг. ПОС - единое окно для подачи цифровых сообщений, включая обращения и жалобы в органы власти регионального и муниципального уровня, а также иные публичные органы и организации.

ПОС позволяет гражданам направлять обращения посредством: формы на портале Госуслуги, мобильного приложения «Госуслуги. Решаем вместе», виджетов на сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных организаций. Кроме того, с помощью представленной

---

<sup>1</sup> См.: Лекторова Ю.Ю., Прудников А.Ю. Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти // Медиаскоп [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mediascope.ru/2465> (дата обращения: 16.03.2024).

платформы граждане имеют возможность участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях по социально значимым вопросам регионов. Сегодня электронные формы ПОС в виде веб-виджетов также размещены в официальных сообществах органов власти и подведомственных учреждениях в социальной сети «ВКонтакте» (госпабликах).

ПОС реализуется в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика» и обеспечивает единый стандарт подачи цифровых обращений граждан в советующие органы власти с использованием:

- а) рубрикатора определённых жизненных ситуаций;
- б) систем оперативного анализа и контроля поступающих обращений;
- в) сроков рассмотрения и исполнения;
- г) обратной связи от заявителя в отношении удовлетворённости полученным ответом и решением его вопроса;
- д) реагирования на обращения пользователей в социальных сетях<sup>1</sup>.

Обращения, поданные гражданами посредством ПОС, направляются для рассмотрения и исполнения в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и иные организации, при этом уведомления о статусах обработки сообщений поступают в личный кабинет граждан на портале Госуслуги. В этом случае гражданину не нужно указывать свои персональные данные, так как они уже были предоставлены (и проверены) при регистрации на портале. Важное условие участия в проекте – авторизация гражданина с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

Четвертым способом приема и обработки цифрового обращения является интернет-приемная высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации. Как правило, в случае, если граждане не понимают, куда именно им необходимо обратиться, они направляют свое обращение в

---

<sup>1</sup> Платформа обратной связи (ПОС) // TAdviser.com [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/>(дата обращения: 18.03.2024).

интернет-приемную регионального правительства. Однако в этой ситуации процесс приема и обработки затягивается, в виду первоначального направления обращения высшему должностному лицу региона, а затем его перенаправления по подведомственности, если вопрос не касается компетенции главы субъекта.

Так, поступившее обращение регистрируется в течение 3 дней и в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу. После получения обращения компетентным лицом, у него есть 30 дней, чтобы направить ответ на адрес электронной почты, указанной при оформлении. В данном случае явным недостатком процесса рассмотрения цифровых обращений является отсутствие единой интернет-приемной, которая уже после обработки обращения могла бы в автоматическом режиме перенаправить его ответственным лицам, что позволило бы как сократить сроки рассмотрения обращения, так и упростить работу государственных органов.

Пятым способом приема и обработки цифровых обращений являются виджеты платформы обратной связи, расположенные на сайтах региональных министерств и ведомств. С помощью таких виджетов можно оставить обращение в адрес того органа власти, на сайте которого размещен виджет, при этом обращение должно иметь строго целевой характер. Следует отметить, что ведомственные порталы сразу регистрируют обращения и переходят к их обработке, в отличие от предыдущего способа<sup>1</sup>.

В качестве нового и современного интернет-ресурса по приему цифровых обращений выступают официальные сообщества органов власти в социальных сетях (госпаблики), которые созданы практически во всех государственных организациях. Например, официальное сообщество «Соцобеспечение Курской области» в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public172682945>), действующее в целях информирования и

---

<sup>1</sup> См.: Савоськин А.В. Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан // Административное и муниципальное право. 2017. № 2. С. 89.

решения проблем населения социального и общественного характера на территории Курской области.

Однако на законодательном уровне не предусмотрено регулирование порядка приема и обработки цифровых обращений, поданных в личные сообщения или комментарийную часть официальных сообществ социальных сетей. В данном случае работает другой немаловажный государственный механизм – формирование общественного мнения, а также выявление проблем в благоустройстве, урбанизации и т.д.

Необходимо отметить, что социальные сети в данном контексте выступают и в качестве базы полезных знаний, а также контактов для возможной интернет-коммуникации с представителями органов власти. Однако преимущества такой формы взаимодействия могут иметь место при открытом процессе консультирования, доведения информации до граждан и ее ускоренного распространения.

Ответ гражданину, поступающий в официальные сообщества социальных сетей, в меньшей степени характеризуется формализмом и в большей степени оперативностью. В то же время представители органов власти не всегда имеют возможность идентификации обратившегося с проблемой гражданина, в связи с чем обработка цифрового обращения может оказаться пустой тратой времени. Совершенно другой подход демонстрирует административная практика работы в социальных сетях. Например, публикацией информации о произошедшем правонарушении на улице города могут заинтересоваться правоохранительные органы.

К шестому способу коммуникации органов государственной власти и населения можно отнести прямые эфиры представителей органов власти в официальных сообществах социальных сетей (госпабликах). Такой формат интернет-взаимодействия позволяет оперативно доводить до сведения населения полезную и важную информацию, получая в ответ обратную связь в качестве различных комментариев граждан. Обозначенный формат коммуникации имеет серьезную составляющую, но в настоящее время нет

правовых механизмов, которые бы позволили считать комментарии в социальных сетях официальными обращениями в компетентные органы. Это распространяется и на комментарии, поступающие во время прямых эфиров руководителей региональных органов государственной власти.

Сегодня многие высшие должностные лица субъектов Российской Федерации активно используют социальные сети для коммуникации с населением. Согласно данным рейтинга личных страниц в соцсетях, в 2022 году в топ-10 рейтинга личных страниц глав регионов в соцсетях вошли: Удмуртская Республика (Бречалов А.В.), Белгородская область (Гладков В.В.); Мурманская область (Чибис А.В.), Республика Башкортостан (Хабиров Р.Ф.), Республика Саха (Якутия) (Николаев А.С.), Орловская область (Клычков А.Е.), Сахалинская область (Лимаренко В.И.), Калужская область (Шапша В.В.), Амурская область (Орлов В.А.), Вологодская область (Кувшинников О.А.), Ямало-Ненецкий автономный округ (Артюхов Д.А.).<sup>1</sup>

Вопросы приема и обработки цифровых обращений находятся в сфере осуществления межведомственного взаимодействия между органами государственной власти (например, для получения данных о заявителе, дополнительных документов, а также для направления обращения по подведомственности и т.д.). Но совместная работа органов власти все еще требует разрешения многих вопросов, связанных со спецификой работы ведомств, отсутствием общих информационных баз данных и соответствующих специалистов. Стоит отметить, что совершенствование системы межведомственного взаимодействия по обмену данными в настоящее время происходит медленными темпами, это связано с тем, что у разных ведомств в основе их работы лежат разные принципы и государственные задачи.

---

<sup>1</sup> Рейтинг личных страниц глав регионов в соцсетях // АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/ratings/heads-of-regions-personal-pages/> (дата обращения: 18.03.2024).

Обмен данными требует больше времени, чем на это рассчитывают разработчики реформ, проводимых в сфере цифровизации. Вполне очевидно, что система публичного управления остро нуждается в единой информационной платформе (базе) обработки данных, доступ к которой должен быть предоставлен всем государственным органам для рассмотрения цифровых обращений граждан, это в свою очередь может ускорить и упростить работу органов власти.

Однако без должного правового обеспечения создать ее вряд ли удастся, так как многие аспекты остаются до сих пор не разрешенными, например, защита персональных данных от возможных утечек информации, защищенность данных органов власти, обработка цифровых обращений и т.д. Представляется, что данная проблема заслуживает внимания со стороны органов законодательной власти, поскольку это способствовало бы улучшению системы межведомственного взаимодействия органов государственной власти, сокращению сроков предоставления социальных услуг населению и борьбе с бюрократизацией в России.

Нельзя не отметить, что в настоящее время существует большое количество различных инструментов, посредством которых граждане могут обратиться за помощью, но отмечается проблема общего информирования граждан о всех возможностях подачи цифровых обращений, компетенции региональных органов власти, более того, количественные показатели не всегда обеспечивают качественную обработку и рассмотрение обращений.

Органы власти субъектов Российской Федерации с каждым годом совершенствуют процесс коммуникации по социально значимым вопросам в цифровом пространстве, а жители регионов, в свою очередь, с интересом осваивают современные интернет-технологии, повышая уровень цифровой грамотности<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Махина С.Н., Скокова А.Н. Правовое регулирование цифровизации в сфере взаимодействия региональной власти и населения // Бизнес. Образование. Право. 2022. № 1(58). С. 232.

Процесс приема и обработки обращений граждан ориентирован на глобальную виртуализацию. Российский законодатель не успевает за развитием современных технологий и потребностей общества, в связи с чем действующее законодательство как на федеральном, так и на региональном уровнях нуждается в разработке специализированных нормативно-правовых актов<sup>1</sup> и единых методических рекомендаций по приему и обработке цифровых обращений граждан. Своевременная актуализация существующего как федерального, так и регионального законодательства, разработка нормативно-правовых актов, регулирующих государственную цифровую коммуникацию, позволит институту публичного управления выйти на новый качественный уровень.

---

<sup>1</sup> См.: Махина С.Н., Скокова А.Н. Развитие нормативно-правового обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти и населения в цифровом пространстве // Инновационные научные исследования в современном мире. 2022. С. 42.

## **ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ ПУБЛИЧНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ЦИФРОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

### **3.1. Проблемы законодательного регулирования интернет-коммуникации региональных органов власти и населения**

Основным законом, регулирующим коммуникацию между властью и населением, как уже не раз отмечалось, является Федеральный закон № 59-ФЗ<sup>1</sup>. Однако его нормы обозначают правовой статус только лишь письменных обращений, что создает массу проблем в процессе работы региональных органов государственной власти с цифровыми обращениями, поступающими от граждан в интернет-пространстве.

Согласно части 2 статьи 3 Федерального закона № 59-ФЗ субъекты Российской Федерации могут издавать собственные нормативные правовые акты, которые направлены на защиту прав граждан на обращения, в том числе устанавливать дополнительные гарантии этих прав, непредусмотренные федеральным законом.

Федеральное законодательство не содержит детального регулирования в области административных процедур, связанных с обработкой цифровых обращений граждан. В связи с этим, субъекты Российской Федерации вынуждены разрабатывать собственные нормативные акты, обеспечивающие работу в сфере цифровизации обратной связи с учетом уникальных особенностей региональной политики. Такой подход демонстрирует гибкость и адаптивность региональных органов власти к новым вызовам и технологиям, что способствует развитию и совершенствованию механизмов взаимодействия граждан с органами власти на региональном уровне. Но в виду того, что в федеральном законодательстве имеют место пробелы, связанные с

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 4 августа 2023 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 18.03.2024).

регулированием государственных цифровых коммуникаций, соответственно, регионы транслируют их в своих законах, усложняя процесс развития института цифровых обращений.

На законодательном уровне не определены пределы полномочий субъектов Российской Федерации в сфере правовой трансформации отношений, возникающих в процессе рассмотрения органами власти цифровых обращений граждан, что на практике создает множество проблем и коллизий. В связи с чем исследование проблем законодательного регулирования интернет-коммуникации региональных органов власти и населения необходимо начать с обозначения основных недоработок действующего российского законодательства.

В первую очередь, на себя обращает внимание несоответствие предмета обращений в законе и практике правой реализации. Это связано с тем, что Конституцией РФ определено, что право на индивидуальные и коллективные обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления относится к политическим правам. На это указывают следующие признаки:

а) установление права на обращение содержится в группе конституционных прав, которые относятся к политическим правам и свободам (- 33 Конституции РФ);

б) право на обращение связано с гражданством Российской Федерации. Постановление Конституционного Суда РФ от 18 июля 2012 года № 19-П расширяет количество субъектов, которые могут обратиться в компетентные органы (иностранцы граждане и лица без гражданства, в качестве разновидности объединений граждан упоминаются юридические лица), но с рядом ограничений.

Федеральный закон № 59-ФЗ указывает на то, что при принятии обращения соответствующие органы власти осуществляют публично значимые функции. Однако, если говорить о практической составляющей института обращений, то в большинстве своем граждане обращаются по

вопросам, не касающимся политической сферы, поскольку в большей степени людей беспокоят бытовые и социальные проблемы.

Политические же отношения возникают там, где субъект обращения имеет цель оказать влияние на управленческие властные решения, например, при направлении обращения об усовершенствовании закона, улучшении механизмов правой регламентации в стране. Вместе с тем, такого рода обращения имеют самостоятельную правовую основу и сопутствующие ей проблемы, исследуемые научным сообществом<sup>1</sup>.

Из рассмотренных несоответствий следует выделить наличие проблемы целеполагания, изначально заложенной в нормах федерального законодательства, свидетельствующей о необходимости модернизации российской нормативно-правовой базы в соответствии с современными реалиями развития общественных отношений.

Относительно рассмотрения Федерального закона № 59-ФЗ на наличие коллизий и пробелов можно отметить, что уже в части 4 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ можно обнаружить законодательный пробел. В названной статье закон определяет, что его действие распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами. Но ни Федеральный закон № 59-ФЗ, ни другие нормативно-правовые акты (например, КоАП РФ) не содержат понятия публично значимых функций.

Дудко И.Г. отмечает, что появление данного понятия, как и смежных понятий – «организация, наделенная публичными функциями», «организация,

---

<sup>1</sup> См.: Гущев М.Е., Ильин И.В. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан коммерческими организациями // Вестник Нижегородского университета. 2017. № 1. С. 117.

осуществляющая публично значимые функции», отражает развитие отношений между субъектами, которые не входят в систему органов государственной власти, но имеют определенные полномочия для достижения общественно значимых целей, таких как государственные, муниципальные или корпоративные. Эти субъекты могут быть различных организационно-правовых форм и наделены властью, которая позволяет им управлять и распоряжаться в рамках своих полномочий<sup>1</sup>.

В юридической литературе также отсутствует единый подход к пониманию публично значимых функций. Указанный аспект можно считать пробелом, так как из текста закона не ясно, какие именно организации подпадают под действие Федерального закона № 59-ФЗ, что может нарушать права и законные интересы граждан. Кроме того, анализ научной литературы показал, что исследователи в своих работах практически не рассматривают отмеченную выше проблематику. Однако, имеет место позиция С.Б. Жилиной, согласно которой публично значимые функции – это направления деятельности государства и муниципальных образований по удовлетворению публичного, то есть общественного, интереса, признанного и охраняемого государством<sup>2</sup>.

Публично значимые функции возлагаются также и на организации, деятельность которых не может рассматриваться в отрыве от публичных функций создавшего их публичного образования (например, АНО «Диалог Регионы»). Здесь можно сделать вывод о том, что понятия организаций, осуществляющих публично значимые функции, и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, не идентичны. В

---

<sup>1</sup> См.: Дудко И.Г. Проблемы защиты прав граждан от неправомерных решений или действий (бездействия) организаций, наделенных публичными полномочиями // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. 2023. № 3. С. 76.

<sup>2</sup> См.: Жилина С.Б. Правовое обеспечение исполнения коммерческими банками публичных функций в Российской Федерации: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук // Dissercat – электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс]. URL: <http://www.dissercat.com/content/pravovoe-obespechenie-ispolneniya-kommercheskimi-bankami-publichnykh-funktsii-v-rossiiskoi-f> (дата обращения: 18.03.2024).

связи с чем требуется дополнить Федеральный закон № 59-ФЗ понятием «организация, осуществляющая публично значимые функции», которое может быть учтено при реформировании действующего законодательства.

Кроме того, представляется необходимым установить конкретные требования к форме цифровых обращений. Федеральный закон № 59-ФЗ уравнил письменные обращения и обращения в форме электронного документа, а также обращения, поданные с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обозначенная проблема весьма актуальна на практике. С одной стороны, спорных ситуаций не должно возникать из-за усовершенствования сервисов подачи цифровых обращений (например, через портал Госуслуги), без заполнения обязательных полей портала обращение просто не будет отправлено. Но, с другой стороны, не стоит забывать, что граждане могут направлять цифровые обращения, используя, например, любой адрес электронной почты, в том числе и одноразовый. В этом случае направить ответ на обращение просто невозможно ввиду отсутствия какого-либо адреса.

В свою очередь, поступающие на электронные почты компетентных органов власти цифровые обращения, адреса которых размещаются для целей подачи гражданами обращений, также не могут быть проигнорированы органами власти. Поэтому данный формат также требует определенного упорядочивания. В результате для разрешения сложившейся ситуации представляется возможным после слов «почтовый адрес» дополнить часть 1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ словами «либо адрес электронной почты (для цифровых обращений, поступивших в форме электронного документа)».

Еще одной важной проблемой на пути к цифровым преобразованиям является отсутствие в регионах квалифицированных специалистов для работы

в новых реалиях публичного управления. Публичная власть<sup>1</sup> представляет собой единую систему, функционирующую в рамках, установленных Конституцией. Ее деятельность направлена на обеспечение и защиту прав и свобод человека и гражданина, а также на создание условий для социально-экономического развития государства<sup>2</sup>. Однако проблема кадрового голода усложняет развитие указанных процессов. Особенно остро это ощущается в отдаленных субъектах, поскольку часть наиболее квалифицированных специалистов уезжают в центральные регионы России.

Существующие в высших учебных заведениях образовательные программы довольно часто не предполагают формирование у выпускников навыков работы с цифровыми инструментами государственной обратной связи. Можно создать и внедрить цифровую инфраструктуру, оснастить объекты передовыми цифровыми технологиями, однако без подготовленных к работе в цифровых условиях специалистов будет невозможно успешно осуществить цифровую трансформацию<sup>3</sup>.

Согласно результатам исследования АНО «Диалог Регионы», проведенного среди сотрудников органов власти в области интернет-коммуникаций, 23% сотрудников испытывают недостаток знаний о новых инструментах и форматах работы в сети, тем временем 23% опрошенных интересуют новые знания в области дизайна, 21% – о продвижении в соцсетях, 16% – о правилах информационной безопасности. 53% специалистов считают, что сегодня самый востребованный формат дополнительного образования –

---

<sup>1</sup> См.: Шапиро И.В., Нехова А.В. Проблемы развития местного самоуправления в Российской Федерации в единой системе публичной власти // Очерки новейшей камералистики. 2023. № 4. С. 58.

<sup>2</sup> См.: Ковтун О.А., Терещенко Н.Д. Совершенствование правовых основ публичной власти в субъектах Российской Федерации // Очерки новейшей камералистики. 2022. № 2. С. 5.

<sup>3</sup> См.: Писарев И.В., Бывшев В.И., Пантелеева И.А., Парфентьева К.В. Исследование готовности регионов России к цифровой трансформации // *π-Economy*. 2022. № 2. С. 22.

гибкий (сочетающий онлайн и офлайн). При этом для 52% важна возможность обучаться бесплатно<sup>1</sup>.

В 2021 году специалисты АНО «Диалог Регионы» запустили программу повышения квалификации «Цифровые медиакоммуникации в современном мире» совместно с ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова». Более двухсот руководителей органов исполнительной власти и местного самоуправления субъектов Российской Федерации получили знания и навыки в сфере информационной политики и новых медиа в государственных структурах.

По мнению Мартынова А.В. и Бундина М.В. искусственный интеллект все активнее применяется в государственном управлении. Это вызывает закономерный вопрос о том, как должны использоваться эти технологии и какие принципы должны лежать в их основе<sup>2</sup>. Высокая кадровая потребность в digital-специалистах способствовала разработке магистерской программы «Искусственный интеллект и цифровые коммуникации в государственном администрировании», предполагающей глубокую аналитическую и практическую подготовку магистров в области государственного управления, бизнеса, права, экономики и международных отношений в условиях цифрового мира и развития технологий искусственного интеллекта, в которой АНО «Диалог Регионы» принимает участие совместно с Высшей школой государственного администрирования (ВШГА) МГУ<sup>3</sup>.

24 ноября 2022 года запущена программа повышения квалификации АНО «Диалог Регионы» и НИУ ВШЭ – «Интернет-коммуникации для госструктур: руководство к действию», слушатели которой обретают навыки

---

<sup>1</sup> АНО «Диалог Регионы» // Телеграм-канал [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/tsurofficial> (Дата обращения: 19.03.2024)/

<sup>2</sup> См.: Мартынов А.В., Бундин М.В. О правовых принципах применения искусственного интеллекта при осуществлении органами исполнительной власти контрольно-надзорной деятельности // Журнал российского права. 2020. № 10. С. 59.

<sup>3</sup> АНО «Диалог Регионы» // Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/education/> (дата обращения: 18.03.2024).

мониторинга и анализа информационного поля, прогнозирования и управления информационными кампаниями, создания коммуникационных стратегий, а также принятия управленческих решений в кризисных ситуациях<sup>1</sup>. Кроме того, в 2022 году Центры управления регионами запустили 9 программ повышения квалификации совместно с региональными вузами России.<sup>2</sup>

Исследование кадрового потенциала в регионах показало необходимость в формировании кадрового резерва специалистов сферы интернет-коммуникаций и региональных цифровых команд. Так, в марте 2021 года запущен федеральный конкурс «Лидеры интернет-коммуникаций», финалистам которого предоставлялась возможность на включение в кадровый резерв АНО «Диалог Регионы», пресс-служб региональных органов власти, а также прохождение стажировок в ведущих интернет-компаниях страны и т.д.

Ситуация с кадровым обеспечением особенно обострилась в период начала реализации норм Федерального закона от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации». Процесс организации работы региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в социальных сетях показал серьезную кадровую потребность в digital – специалистах.

Известно, что штатное расписание некоторых региональных органов власти позволило включить в состав сотрудника, обладающего специальными знаниями и навыками в области администрирования официальных сообществ в социальных сетях (госпабликов). Тем не менее, в органах местного

---

<sup>1</sup> Эксклюзивный проект НИУ ВШЭ и АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: [https://hsecourse.ru/dpo\\_digitalcomm](https://hsecourse.ru/dpo_digitalcomm) (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> АНО «Диалог Регионы» // Телеграм-канал [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/tsurofficial> (дата обращения: 18.03.2024).

самоуправления ситуация до сих пор остается напряженной. Говоря о подведомственных учреждениях органов государственной власти, можно отметить, что администрированием официальных сообществ и работой в системах обратной связи, чаще всего занимаются специалисты, для которых данная деятельность стала дополнительной нагрузкой к основным должностным обязанностям.

Перенасыщенность стратегических документов в сфере цифровой трансформации не дает единой продуманной стратегии, способной аккумулировать аспекты планирования и последовательности реализации основных функций и задач по усовершенствованию института обращений. В результате органы региональной власти дезориентированы в области цифровой государственной коммуникации. Изобилие разработанных проектов и программ различного уровня<sup>1</sup> демонстрирует разрозненность направлений цифровой трансформации и отсутствие единого целеполагания и механизмов достижения, поставленных государством целей. В связи с этим региональные органы власти нуждаются в правовом обеспечении стратегического характера, направленном на развитие кадрового и технического потенциала в совокупности с бюджетным финансированием.

Важным вопросом в сфере цифровизации института цифровых обращений граждан на региональном уровне является отсутствие единых отраслевых стандартов их рассмотрения, поскольку большинство существующих проектов носят либо временный, либо заказной характер. Существующий объем методологических и нормативных документов не позволяет в полной мере раскрыть потенциал органов власти в сфере

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 10 октября 2020 г. № 1646 «О мерах по обеспечению эффективности мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов управления государственными внебюджетными фондами (вместе с «Положением о ведомственных программах цифровой трансформации»)» (в ред. от 1 июля 2024 г.) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/565978934> (дата обращения: 03.07.2024).

рассмотрения цифровых обращений. В регионах это приводит к принятию большого количества локальных актов с содержанием, которое не всегда соответствует цифровым реалиям, что влечет самобытность и разрозненность программных решений на уровне субъектов Российской Федерации.

Нельзя не отметить и сложности в регулировании вопросов межведомственного взаимодействия, которое является основой для цифровой трансформации как института цифровых обращений граждан, так и цифрового управления в России в целом. Такая проблема возникает из-за отсутствия единого подхода в сфере обратной связи, что также затрудняет создание единого образа взаимодействия органов государственной власти и населения страны в интернет-пространстве.

Кроме того, необходимо уделить внимание и такой проблеме, как развитие процессов цифровой трансформации муниципального управления в сфере взаимодействия власти и населения. На данную проблематику указывают и многие исследователи в своих научных работах<sup>1</sup>. Известно, что некоторые территории не входят в зону покрытия сети Интернет, в связи с чем работа администраций муниципалитетов слабо автоматизирована, и по-прежнему муниципальные служащие вводят большинство данных «вручную». Во многих отдаленных муниципальных образованиях всё еще существуют проблемы с качеством связи, что, безусловно, создает серьезные препятствия для работы<sup>2</sup>. А с учетом предъявляемых сроков и требований, органы местного самоуправления не всегда оперативно справляются с большим объемом поставленных задач<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Якимец В.Н. Индексные и критериальные оценки деятельности институтов и субъектов муниципальной публичной политики как основа для совершенствования качества их функционирования // Управление региональными конфликтами в условиях цифровизации современного общества: методология и практики реализации / под ред. Н. А. Шибановой. Казань: Издательство Казанского университета. 2021. С. 592.

<sup>2</sup> См.: Лебедева Е.А., Сладкова А.В. Новеллы в правовом регулировании цифровых технологий осуществления государственного контроля // Законы России: опыт, анализ, практика. 2021. № 11. С. 44.

<sup>3</sup> Доклад Всероссийской ассоциации развития местного самоуправления «О состоянии местного самоуправления в Российской Федерации в 2019 году, перспективах

По мнению ученых в числе первостепенных целей, стоящих перед государством, - интеграция информационных технологий в работу органов местного самоуправления. Это открывает широкие перспективы для решения накопившихся социальных вопросов, создания новых эффективных каналов взаимодействия между государством и обществом, а также для улучшения качества жизни людей за счет повышения качества и скорости предоставляемых услуг<sup>1</sup>.

Однако существуют некоторые риски внедрения цифровых технологий в деятельность органов местного самоуправления. Так, Липчанская М.А., Чаннов С.Е., Чурикова А.Ю. в своем исследовании выделяют следующие: «...риск нарушения конфиденциальности персональных данных при их обработке и хранении в информационных системах органов местного самоуправления; риск кибератак, взлома или несанкционированного доступа к информационным системам, эксплуатируемым муниципальными органами власти; риск недостаточного правового регулирования внедрения и использования цифровых технологий; риск использования неподходящего или некачественного технического или программного обеспечения, что может привести к сбоям в работе систем или их непригодности к потребностям; риск недостаточного уровня профессиональной компетентности по использованию цифровых технологий и правовым аспектам их применения»<sup>2</sup>.

В результате на местном уровне вопросы унификации цифрового взаимодействия с населением проработаны гораздо слабее и воспринимаются

---

его развития и предложения по совершенствованию организации местного самоуправления» // Совет муниципальных образований Красноярского края [Электронный ресурс]. URL: <https://www.smoko42.ru/post/доклад-вармсу-о-состоянии-местного-самоуправления-в-рф-в-2019-году> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>1</sup> См.: Липчанская М.А., Чаннов С.Е. Правовое обеспечение цифровой трансформации местного самоуправления в Российской Федерации: проблемы и перспективы // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2024. № 64. С. 248.

<sup>2</sup> Липчанская М.А., Чаннов С.Е., Чурикова А.Ю. Риски использования цифровых технологий в деятельности органов местного самоуправления // Правоприменение. 2024. № 3. С.86.

вспомогательными, а не приоритетными. Поэтому важной задачей, которую необходимо решить в первую очередь, является развитие Муниципальных центров управления (далее – МЦУ). МЦУ – это проектный офис, который создается по решению органов местного самоуправления для выполнения задач по организации цифрового взаимодействия местных властей и населения<sup>1</sup>. Интересной представляется практика создания первых Муниципальных центров управления на территориях муниципальных образований субъектов Российской Федерации.

Одним из первых регионов, организовавших работу МЦУ во всех муниципальных образованиях, стала Курская область. Специалисты Муниципальных центров работают на местах в администрациях муниципальных районов и городских округов Курской области, что позволяет оперативно и качественно обрабатывать цифровые обращения граждан из открытых источников на всех территориях региона. Кроме того, сотрудники МЦУ ведут официальные сообщества в социальных сетях и мессенджерах муниципалитетов. Опыт Курской области был признан успешным, кроме того, курская модель МЦУ стала примером для реализации проекта на территориях многих регионов России<sup>2</sup>.

Важно отметить, что сообщения, поступающие от граждан в официальные сообщества и аккаунты социальных сетей региональных органов власти, органов местного самоуправления и подведомственных организаций, не попадают под действие Федерального закона № 59-ФЗ, и ответ на обращение пользователю поступает гораздо оперативнее, чем в 30-дневный срок, установленный законом. Так, представители органов власти

---

<sup>1</sup> АНО «Диалог»: рекомендуем создавать муниципальные центры управления в муниципалитетах с численностью выше 50 тысяч человек // BezFormata.Com [Электронный ресурс]. URL: <https://ivanovo.bezformata.com/listnews/municipalnie-tcentri-upravleniya/110706851/> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> На заседании Рабочей группы Совета при полпреде Президента в ЦФО в Воронеже я представил уникальный опыт работы наших Муниципальных центров управления // телеграм-канал Шумакова М.А. [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/shuMAkof/390> (дата обращения: 18.03.2024).

обязаны в течение 8 часов отреагировать на поступившую в социальных сетях информацию о проблеме гражданина.

Открытость органов власти перед обществом получила серьезный отклик у населения. В регионах ежедневно фиксируется рост количества цифровых обращений, поступающих в органы местного самоуправления. По словам главы государства, сотрудники местных администраций находятся ближе всего к людям и являются для них ключевыми представителями всей системы органов публичной власти. Для обеспечения такого диалога в России создано более 530 Муниципальных центров управления, которые по методологии Центров управления регионами (ЦУР) также обрабатывают цифровые обращения граждан на уровне городов и районов<sup>1</sup>.

К примеру, специалисты Муниципальных центров всех муниципальных районов и городских округов Курской области ежедневно работают над оперативной и качественной обработкой обращений граждан, поступающих из открытых источников. Известно, что с момента запуска Муниципальных центров управления специалистами было выявлено и обработано более 15 тыс. обращений от жителей муниципалитетов. Кроме того, в каждом муниципалитете отлажена обратная связь с гражданами посредством следующих цифровых инструментов: региональный портал «Действуем вместе»; личные сообщения или комментарии в официальных сообществах органов местного самоуправления в социальных сетях; комментарии или сообщения в официальной группе социальных сетей Центра управления регионом; на сайтах администраций муниципалитетов посредством перехода на портал Госуслуги (Платформа обратной связи). Кроме того, сообщить о проблеме возможно и разместив пост с информацией на личной открытой

---

<sup>1</sup> Владимир Путин: «Муниципальные центры управления несут ответственность за развитие коммуникаций между органами власти и населением» // РИЦ «Югра». Дзен [Электронный ресурс]. URL: <https://dzen.ru/a/ZElqKQVoDBX70vbS> (дата обращения: 18.03.2024).

страничке в социальных сетях<sup>1</sup>.

Интересной практикой представляется организация прямых эфиров с участием глав органов местного самоуправления в официальных сообществах муниципалитетов<sup>2</sup>. После анонсирования предстоящего эфира граждане имеют возможность обратиться с интересующим вопросом в социальных сетях и получить ответ во время прямого эфира либо указать на существующую проблему, подключившись к онлайн-трансляции. Обозначенный формат коммуникации является достаточно новым для населения, однако уже успел зарекомендовать себя в качестве эффективного и оперативного инструмента информирования власти о социально значимых проблемах и запросах населения на территориях.

Работа Муниципальных центров управления привлекает внимание не только на местном, но и на региональном уровне. Аналитика обращений граждан, поступающих из открытых источников, стала неотъемлемой частью процесса принятия большинства управленческих решений. В рамках выездных мероприятий в муниципалитетах Губернатор Курской области уделяет достаточно большое внимание Муниципальным центрам управления, регулярно посещая их во время рабочих поездок в районы и городские округа региона<sup>3</sup>. Как правило, специалист Центра информирует главу субъекта о проблемах, волнующих местных жителей, а также о мерах, принятых ответственными исполнителями органа местного самоуправления<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Как куряне могут сообщить о проблеме органам власти? // Центр управления регионом Курской области: официальная группа «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: <https://vk.com/@tsur46-1> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> Прямой эфир Главы Хомутовского района Курской области // Личная страница «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: [https://vk.com/glava\\_hom37?w=wall540818841\\_1682%2Fall](https://vk.com/glava_hom37?w=wall540818841_1682%2Fall) (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>3</sup> Губернатор Курской области ознакомился с работой МЦУ в Солнцевском районе // АУКО «ТРК «Сейм» [Электронный ресурс]. URL: <https://seyminfo.ru/224651.html> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>4</sup> См.: Скокова А.Н. Муниципальные Центры управления как важный компонент деятельности органов местного самоуправления в сфере цифрового мониторинга и обработки обращений граждан // Будущее науки: взгляд молодых ученых на инновационное развитие общества. 2023. №1. С. 173.

Для эффективной работы Муниципальных центров управления на территории муниципалитета, специалистам необходимо постоянно повышать уровень теоретических знаний и практических навыков в сфере цифрового взаимодействия с населением. Так, ежемесячно Центром управления регионом Курской области проводятся образовательные мероприятия, во время которых руководителей МЦУ обучают организации эффективного цифрового диалога с населением, работе с цифровыми обращениями граждан, поступающими из открытых источников посредством системы «Инцидент Менеджмент» и регионального портала «Действуем вместе»<sup>1</sup>. Участие в подобных мероприятиях помогает специалистам совершенствовать навыки работы с цифровыми обращениями граждан, а также сокращать время предоставления ответов заявителям.

По итогам заседания Совета при Президенте по развитию местного самоуправления в июне 2023 года Президент России утвердил перечень важных поручений в сфере цифрового развития обратной связи с населением. Среди них - Правительству России, главам всех субъектов и АНО «Диалог Регионы» - рассмотреть создание Муниципальных центров управления во всех регионах России до 1 декабря 2023 года<sup>2</sup>. Кроме того, обозначена необходимость разработки и внедрения специальной цифровой платформы, синхронизирующей работу инструментов обратной связи, а также помогающей выстраивать аналитику для глав органов местного самоуправления регионов.

Пример появления и функционирования Муниципальных центров управления достаточно ярко демонстрирует стремительный переход коммуникации органов местного самоуправления с населением в цифровую

---

<sup>1</sup> Провели обучающий семинар для сотрудников Муниципальных центров управления // Официальный Telegram-канал руководителя ЦУР Курской области Михаила Шумакова [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/shuMAkof/347?single> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> По поручению Президента России во всех регионах появятся Муниципальные центры управления // Официальный Telegram-канал АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: [https://t.me/ano\\_dialog/1698](https://t.me/ano_dialog/1698) (дата обращения: 18.03.2024).

плоскость. Возможность участия в жизни муниципалитета, а также реализации права на обращения в режиме «онлайн» мотивирует граждан на освоение новых инструментов взаимодействия. Количество обращений, зафиксированных Центрами управления регионами и Муниципальными центрами, позволяют предположить о серьезных перспективах развития цифрового государственного диалога в России.

Обратная связь – важная составляющая механизма работы с обращениями граждан. Сегодня Муниципальные центры управления зарекомендовали себя как неотъемлемый компонент деятельности органов местного самоуправления в сфере цифрового мониторинга и обработки цифровых обращений граждан. Простота и удобство использования онлайн-сервисов, а также социальных сетей, оперативность и качество ответов привлекают население к коммуникации, позволяя улучшать условия жизни на территориях муниципалитетов. Тиражирование и внедрение лучших практик обратной связи, законодательное обеспечение форсирования процесса цифрового взаимодействия муниципальной власти и населения – то, что позволит выйти цифровому диалогу во всех муниципальных образованиях регионов на новый уровень.

Однако на сегодняшний день существует множество проблемных вопросов, связанных с законодательным закреплением статуса цифровых обращений граждан. Необходимо отметить, что рассмотренные виды коммуникации не регламентируются Федеральным законом № 59-ФЗ, что создает некоторые проблемы в реализации права граждан на обращение. Законодательством прямо не предусмотрена возможность подачи цифрового обращения, а юридической терминологией не обозначены понятия, которые бы позволили разграничить цифровые обращения от обращений, поданных на бумажном носителе. Кроме того, на сегодняшний день не существует норм, регламентирующих порядок обжалования решений, принятых муниципальной властью в цифровом пространстве, что препятствует полноценному развитию института цифровой коммуникации с населением.

Проанализировав ситуацию с правовыми и аналитическими региональными информационными базами, можно сделать вывод о том, что во многих регионах России отсутствует необходимое для цифровой трансформации технологическое оснащение и цифровая инфраструктура, в результате граждане должным образом не проинформированы о возможностях и особенностях подачи цифровых обращений. Поэтому на уровне регионов представляется необходимым информировать население субъектов Российской Федерации о возможностях цифровой коммуникации с властью, посредством разъяснения:

а) права на обращение посредством соответствующих интернет-ресурсов;

б) порядка рассмотрения цифровых обращений с указанием нормативно-правовых актов, регулирующих эту деятельность;

г) компетенции уполномоченных органов в доступной форме (для граждан, не обладающих специальными знаниями);

д) порядка реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов граждан, обратившихся в органы власти, посредством цифровых инструментов;

е) ответственности органов власти в случаях непредоставления ответа, формального ответа или «отписки», нарушении сроков рассмотрения так и последствий злоупотреблением правом гражданина на обращение.

Еще одним важным вопросом в сфере реализации права граждан на обращение в органы государственной власти является эффективность подачи цифрового обращения. Для разрешения проблем, связанных с низким качеством рассмотрения цифровых обращений граждан, необходимо предусмотреть в данной сфере институт внутреннего контроля, который будет реализовываться уполномоченными органами или иными должностными лицами, посредством:

– анализа ответов, предоставляемых государственными органами (должностными лицами) на предмет: объективности; всесторонности

рассмотрения обращений; правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в обращениях вопросам, а также по представленным документам; выявления нарушений норм действующего законодательства, относительно порядка и сроков рассмотрения электронных обращений граждан; устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов пользователей, направивших жалобы;

- проверки размещения ответов на цифровые обращения граждан в сети Интернет (например, в личном кабинете заявителя и т.д.);

- анализа удовлетворенности населения работой органов государственной власти и органов местного самоуправления, по рассмотрению цифровых обращений при помощи проведения социологических онлайн-опросов, выставления оценок на соответствующих сайтах интернет-ресурсах;

- организации общественного контроля, в сфере наблюдения за рассмотрением цифровых обращений граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, иных органах и организациях, осуществляющих отдельные публичные полномочия. Дудко И.Г. отмечает, что в настоящее время в России растет внимание к общественному контролю по мере того, как развиваются институты гражданского общества. Общественные организации все активнее следят за работой органов власти, и это касается большого количества областей деятельности государственных и муниципальных органов<sup>1</sup>.

Ярким примером контроля качества организации цифровой обратной связи в регионах выступил проект «Тайный гражданин», разработанный АНО «Диалог Регионы» по прототипу «тайного покупателя». С января по август 2023 года специально отобранные «социально активные граждане»

---

<sup>1</sup> См.: Дудко И.Г. Проблемы правового регулирования общественного контроля в Российской Федерации // Проблемы реализации общественного контроля на уровне местного самоуправления. 2016. С. 91.

отправляли цифровые обращения в различные официальные сообщества органов власти в социальных сетях, с целью исследования процесса обратной связи.

В пилотный период запуска проекта было проведено 5 тыс. проверок, в рамках которого на каждый регион пришлось в среднем по 60 сообщений. Всего таких ошибок было выявлено 523: недостаток информации - 221 (42%), отсутствие ответа - 124 (23,7%), переадресация - 72 (13,8%), формальный ответ - 49 (9%), отсутствие приветствия - 30 (5,7%), удаление комментариев - 27 (5%). Случаев откровенной грубости представителей власти проверяющие не зафиксировали. При расчете финальной оценки также учитывался процент отработанных сообщений: для отличного результата необходимо ответить не менее чем на 90% обращений, результат в менее 70% грозит потерей баллов в рейтинге. Самый высокий процент качественных ответов обнаружился у регионов Северо-Западного федерального округа - 93%. В топ-3 регионов вошли Калининградская, Псковская и Брянская области<sup>1</sup>.

В современном мире одним из ключевых аспектов развития является эффективное и качественное государственное управление, а для этого необходим действенный контроль. Цифровые технологии предоставляют новые инструменты для осуществления контроля<sup>2</sup> как внутри государственных структур, так и со стороны институтов гражданского общества<sup>3</sup>.

Для улучшения качества цифровой коммуникации органов государственной власти и населения представляется необходимым внедрение

---

<sup>1</sup> «Тайные граждане» хотят помочь явным // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6209959> (дата обращения: 18.03.2024).

<sup>2</sup> См.: Сабаева С.В. Правовое регулирование цифровых технологий государственного и общественного контроля: проблемы совершенствования // Законы России: опыт, анализ, практика. 2021. № 11. С. 45.

<sup>3</sup> См.: Зубарев С.М., Лебедева Е.А., Сабаева С.В., Сладкова А.В. Цифровые технологии в системе государственного и общественного контроля: теоретико-правовые аспекты: монография. Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Перспектив», 2022. С. 4.

и развитие в регионах института внутреннего контроля по примеру реализации проекта контроля качества цифровой обратной связи «Тайный гражданин». Видится необходимым организовать в регионах постоянный контроль за обратной связью на официальных страницах должностных лиц, министерств и ведомств, подведомственных им учреждений, а также муниципалитетов в социальных сетях и мессенджерах.

Дополняют систему внутреннего контроля мероприятия, направленные на осуществление внешнего контроля органами прокуратуры за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поданных через интернет-ресурсы. Представляется, что совокупность мероприятий по внутреннему и внешнему контролю способна в значительной степени повысить качество рассмотрения цифровых обращений граждан уполномоченными на это органами.

Таким образом, необходимо совершенствовать механизмы внутреннего и внешнего контроля за работой с цифровыми обращениями граждан, а также внедрять новые информационные технологии, обеспечивающие заявителю возможность вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, оперативно обращаться в органы власти в онлайн-формате.

Стоит отметить, что органам власти при проведении цифровой трансформации следует учитывать, что полный переход на подачу и рассмотрение обращений граждан в цифровом виде имеет смысл далеко не во всех сферах общественных отношений<sup>1</sup>. Нельзя устраивать гонку за формальным количеством рассмотренных цифровых обращений без учета качества рассмотрения и оперативного решения проблем граждан.

Таким образом, успешная реализация мер по законодательному регулированию цифровизации повлечет за собой повышение уровня цифровой грамотности населения, что принесет значительную пользу как в аспекте

---

<sup>1</sup> См.: Степкин С.П. Проблемы правовой регламентации и особенности подачи обращений в форме электронного документа // Актуальные проблемы российского права. 2022. № 7. С. 49.

функционирования органов государственной власти и местного самоуправления, так и развития коммуникации с населением в целом<sup>1</sup>.

Современные информационно-коммуникационные технологии, связанные с цифровизацией процессов государственного и муниципального управления и предоставления цифровых услуг, неминуемо вплетаются в содержательный контент муниципальной публичной политики, дополняя традиционные практики общественного участия онлайн-форматами, влияя на процесс принятия социально значимых решений и характер диалога между властью и местным сообществом<sup>2</sup>.

Наличие пробелов как в федеральном, так и региональном законодательстве негативным образом сказывается и на правовом регулировании института цифровых обращений граждан на уровне субъектов Российской Федерации. При этом в процессе организации публичного управления на региональном уровне органам власти приходится сталкиваться и с рядом дополнительных проблематик, обоснованных в данном исследовании.

---

<sup>1</sup> См.: Жбырь О.Н., Сущенко Я.А. Вызов цифровой реальности праву в период пандемии / О.Н. Жбырь, Я.А. Сущенко // Социально-гуманитарный вестник. 2021. С. 98.

<sup>2</sup> См.: Якимец В.Н., Никовская Л.И. О цифровой трансформации муниципальной публичной политики в России // Вестник ВГУ. 2021 № 4. С. 95.

### **3.2. Публично-правовые механизмы обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений граждан**

В соответствии со статьей 5 Федерального закона № 59-ФЗ гражданин Российской Федерации вправе обжаловать принятое решение по его обращению или подать жалобу на действие (бездействие) должностного лица государственного органа в связи с рассмотрением его обращения. Обжалование может быть осуществлено как в досудебном (административном), так и (или) судебном порядке.

Вопросы, касающиеся качества рассмотрения обращений граждан, соблюдения их прав, свобод и законных интересов, признаются главой государства ключевыми направлениями для совершенствования механизма публичного управления. С целью выявления нарушений и недостатков при принятии решений по рассмотрению обращений граждан, Президентом России в 2017 году был подписан Указ «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»<sup>1</sup>, регламентирующий процессы сбора данных о жалобах и других обращениях, которые поступают в органы власти; анализа и систематизации содержания обращений; направления материалов мониторинга обращений в Администрацию Президента Российской Федерации.

Тем самым можно отметить, что органы государственной власти стремятся к усовершенствованию института цифровой коммуникации с населением страны. Но по-прежнему обжалование итогов рассмотрения

---

<sup>1</sup> Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201704170050> (дата обращения: 20.03.2024).

обращений граждан весьма распространено в российском государстве и не обделено массой недостатков правового регулирования<sup>1</sup>.

Проанализировав юридическую литературу и практику рассмотрения обращений граждан<sup>2</sup>, представляется возможным сформулировать основные причины, по которым заявители обращаются к институту обжалования. Как правило, таковыми являются разновидности формального подхода (отписки) уполномоченных лиц органов государственной власти в ответах на обращения граждан, которые нацелены не на оказание помощи гражданину, а на количественные показатели по рассмотрению обращений. К таковым можно отнести следующие примеры:

а) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на вопрос, который не ставился в обращении, то есть гражданин в качестве предмета обращения указывает одни обстоятельства, а ответ содержит информацию, связанную с другими событиями. Например, гражданин обращается с жалобой в Роспотребнадзор на загрязненную воду в водоеме, рядом с которым он проживает, а ответ получает о том, что качество воздуха отвечает установленным законом нормам<sup>3</sup>. В результате поставленный гражданином в обращении вопрос так и остался нерассмотренным и, соответственно, неразрешенным. Что касается судебной практики обжалования такого ответа, суд в своем решении отметил, что: «требования заявителя о признании ответа Управления... отпиской не основаны на законе, так как действующее законодательство не содержит в себе такого правового понятия»<sup>4</sup>;

---

<sup>1</sup> См.: Малявкина Н.В., Алексикова О.Е. Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти // Вестник Поволжского института управления. 2019. № 2. С. 20.

<sup>2</sup> См.: Василькова С.В. Формы защиты субъективных гражданских прав в Российской Федерации и перспективы их совершенствования // Законы России: опыт, анализ, практика. 2019. № 9. С. 3.

<sup>3</sup> Жалоба на качество воды // Роспотребнадзор [Электронный ресурс]. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/Forum/Appeals/Details/10564> (дата обращения: 20.03.2024).

<sup>4</sup> Апелляционное определение Московского городского суда от 3 апреля 2012 г. по делу № 11-230 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL:

б) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение гражданина содержит информацию только об определенном количестве проведенных мероприятий, без прямого ответа на поставленный заявителем вопрос. В этом случае при прочтении ответа на обращение гражданин лишь знакомится со свидетельством полного и всестороннего рассмотрения его вопроса с перечислением мероприятий, которые могут не иметь никакого отношения к существу вопроса. Например, при жалобе на качество питьевой воды, должностное лицо в своем ответе описывает мероприятия по сбору проб о количестве вредных веществ в воздухе и почве;

в) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, в котором содержится подмена основных доводов заявителя второстепенными (несущественными) либо не все доводы заявителя учитываются при рассмотрении должностным лицом. В данном случае ответ дается заявителю на основании анализа не всех обстоятельств, на которые ссылается гражданин, а лишь на «удобные» или усредненные должностным лицом. При этом, именно оставленные без рассмотрения аргументы обратившегося за помощью гражданина являются ключевыми и могут указывать на нарушенное право. Например, из пяти доводов заявителя о незаконности его увольнения с работы выбирается именно тот, который с точки зрения правовых норм считается законным и т.д. А при обжаловании такого ответа суд указал, что: «действующее законодательство не предусматривает возможность обжалования содержания ответов на обращения граждан в случае их несогласия с ними. Пункт 4 ст. 5 Федерального закона № 59-ФЗ предусматривает право граждан обжаловать только принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения, но не содержание ответа»<sup>1</sup>;

---

<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=card&rnd=ScDJw&page=splus&ts=Sg9h09UMyVb5bLFh> (дата обращения: 20.03.2024).

<sup>1</sup> Определение Верховного суда Республики Башкортостан от 17 мая 2012 г. по делу № 33-5632/12 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL:

г) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, выводы которого не соответствует фактам, описанным в обращении. При этом ответ может содержать факты, подтверждающие изложенные в обращении доводы, но общий вывод абсолютно с ними не связан. Например, на обращение гражданина о неправомерном применении к нему физической силы со стороны сотрудника полиции, ответ надзорного органа содержит вывод о служебной форме одежды, наличии нагрудного жетона и об отсутствии взысканий у сотрудника правоохранительных органов.

Однако порой и судебная практика не демонстрирует эффективность обжалования такого рода ответов. Так, заявитель оспорил в суде ответ прокурора, с которым был не согласен. Суд в решении указал, что: «оценка действия (бездействия) прокурора по осуществлению его права на применение либо неприменение мер прокурорского реагирования не входит в компетенцию суда. В противном случае это означало бы лишение органов прокуратуры самостоятельности в решении подведомственных им вопросов»<sup>1</sup>;

д) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение перенасыщен избыточной информацией, перегружен научными терминами, цитированием закона, которые, по своей сути, заменяют ответ на обращение либо не дают его;

е) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, который не отвечает на вопрос заявителя по причине непредоставления заявителем какого-либо документа, который должен быть в базе данных у должностного лица. Например, при повторном обращении, когда первоначально все необходимые документы уже были направлены в форме электронного документа, должностное лицо отказывает в рассмотрении

---

<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=card&rnd=ScDJw&page=splus&ts=Sg9h09UМуVb5bLFh> (дата обращения: 20.03.2024).

<sup>1</sup> Апелляционное определение Московского городского суда от 18 мая 2017 г. № 33а-859/2017 // Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы [Электронный ресурс]. URL: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/9a10b505-c4cc-4087-884a-eb3cd1c9a2b6?caseNumber=33-18259/201> (дата обращения: 20.03.2024).

из-за того, что гражданин повторно не предоставил документы, которые уже имеются у компетентного органа власти. Также обозначим достаточно распространенную практику, когда при подаче цифрового обращения на портале Госуслуги на получение «справки об отсутствии судимости», необходимой при трудоустройстве, правоохранительные органы отказывают в ее выдачи по причине того, что заявителем предоставлены не все страницы паспорта гражданина, при этом на Портале информация о паспортных данных уже имеется;

ж) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, в содержании которого безосновательно соотносятся запрошенные гражданином сведения в обращении к охраняемой законом тайне. В качестве примера можно привести правоотношения, возникающие в результате взаимодействия с банком, когда заявитель просит предоставить соглашение о взаимодействии со страховой организацией;

з) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, который не отвечает на вопрос заявителя и формально содержит «отписку» об отсутствии финансирования;

и) ответ уполномоченного лица органа государственной власти на обращение, который рекомендует обратиться в другую инстанцию.

Необходимо отметить, что в любом из вышеперечисленных видов ответов имеет место указание на возможность заявителя восстановить свое нарушенное право в судебном порядке. Однако и здесь вопрос решается весьма не просто. Исследование института обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений граждан необходимо начать с изучения значимости процедур досудебного (административного) обжалования действий (ответа на цифровое обращение гражданина), бездействия (в случае игнорирования цифрового обращения гражданина), которая выражается в том, что:

– во-первых, они имеют направленность – обеспечение защиты (восстановления) нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- во-вторых, освобождают граждан от необходимости обращаться в суд;
- в-третьих, они являются системой обратной связи между органами государственной власти и населением страны, позволяющей устранять пробелы государственного управления и совершенствовать механизмы рассмотрения цифровых обращений граждан.

Также следует обозначить важное условие, позволяющее соотнести жалобу гражданина с институтом досудебного обжалования, регламентированным публично-правовыми нормами. Так, гражданин подает свое обращение с признаками жалобы в случае, если в полученном ответе на подданное им в компетентный орган государственной власти обращение имеет место действительное или предполагаемое нарушение его прав, свобод и законных интересов. В данном случае предметом жалобы должно быть соответствующее требование о защите (восстановлении) прав, свобод и законных интересов, а также об устранении недостатков в государственном управлении.

Стоит сделать акцент и на том, что при обработке цифровых обращений должностные лица органов государственной власти сталкиваются с тем, что большинство из них недостаточно информативны. Текст обращения не всегда позволяет определить предмет обжалования.

Жалоба на действия (бездействие) органа, должностного или уполномоченного лица, должна содержать факты нарушений конкретным органом или конкретным лицом, принявшими решение, либо осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению заявителя, нарушены его права или свободы; созданы препятствия к реализации его прав или свобод; на него незаконно возложена какая-либо обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

Поэтому жалобы, содержащие общее недовольство, критику работы органов государственной власти в России, без указания и обоснования требований о принятии конкретных мер по устранению недостатков в

государственном управлении могут не рассматриваться уполномоченными лицами.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Заявителями жалоб, поступающих на ответы уполномоченных органов и (или) лиц, могут быть: а) физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства), их объединения, в том числе юридические лица - субъекты, не обладающие властными полномочиями. К числу субъектов, рассматривающих досудебные жалобы, относятся государственные органы, кроме органов судебной власти, органы местного самоуправления, а также должностные лица указанных органов.

Институту досудебного обжалования присущи три разновидности досудебных процедур:

- 1) досудебное (административное) обжалование;
- 2) квазисудебное обжалование, осуществляющееся соответствующими органами, которые не являются судебными органами власти, а также обладают организационной обособленностью от других государственных органов (в том числе, органов исполнительной власти). Например, специально созданные органы для рассмотрения жалоб, поступающих от граждан – комиссии по апелляциям при различных ведомствах, комиссии по рассмотрению споров о результатах определения кадастровой стоимости и др.

Представляется, что специально созданные органы или организации для разрешения спорных ситуаций при реализации прав граждан на обращение в органы власти (в том числе и в электронном виде), имеют ряд преимуществ, связанных с:

- а) привлечением соответствующих специалистов по рассмотрению жалоб граждан;
- б) функциональной направленностью работы, ориентированной на качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан;

в) применением принципа состязательности при рассмотрении жалоб (у сторон есть возможность довести свою позицию до сведения друг друга и членов квазисудебного органа);

3) обжалование постановлений по делам об административных правонарушениях в досудебном порядке;

4) рассмотрение жалоб органами с особым конституционным статусом (например, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации)<sup>1</sup>. В соответствии с Федеральным конституционным законом от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» к компетенции Уполномоченного относится рассмотрение жалоб граждан Российской Федерации и находящихся на территории нашей страны иностранных граждан и лиц без гражданства.

Проводя аналогию с международной практикой правового регулирования, необходимо отметить, что, несмотря на широкое поле деятельности омбудсмана Европейского союза, список нормативно-правовой базы, регулирующей его деятельность, а также порядок рассмотрения обращений граждан весьма краток – некоторые статьи учредительных документов Европейского союза, а также решения Европарламента о правилах и общих условиях, регулирующих осуществление обязанностей омбудсмана<sup>2</sup>.

Дудко И.Г. в исследовании, посвященном институту защиты прав человека (омбудсмана) в Канаде, отмечает, что в обязанности уполномоченного по правам человека провинции входит рассмотрение жалоб граждан на решения, действия или бездействие органов власти и должностных

---

<sup>1</sup> См.: Сабаева С.В. Использование информационных технологий для повышения эффективности мониторинга правоприменения на основе обращений, поступающих к уполномоченным по правам человека // Российская правовая система в условиях четвертой промышленной революции: материалы VI Московского юридического форума XVI Международной научно-практической конференции. Москва: Издательство Проспект. 2019. С. 163.

<sup>2</sup> См.: Скокова А.Н., Шевцов А.Л. Теоретико-правовой анализ процесса становления и развития института омбудсмана на наднациональном уровне в Европейском союзе как интеграционной организации особого рода // Известия Юго-Западного государственного университета. 2020. № 5. С. 35.

лиц, которые, по мнению заявителя, нарушают его права. Также омбудсмен имеет право проводить административные расследования, представлять ежегодные и специальные отчеты в парламент провинции и информировать общественность о результатах своей работы. Все свои действия омбудсмен осуществляет в строгом соответствии с законодательством провинции<sup>1</sup>.

Возвращаясь к российской практике необходимо обозначить, что срок рассмотрения и особый порядок подачи и рассмотрения цифровых обращений Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации законом не установлен. Цифровые обращения к Уполномоченному по правам человека поступают через интернет-приемную официального сайта<sup>2</sup> посредством заполнения специальной формы.

Также важным аспектом является и то, что заявитель, согласно частям 6 и 7 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, не должен направлять свою жалобу в органы власти, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если отсутствует возможность направления обращения в иные государственные органы, которые могут рассмотреть жалобу, то тогда она возвращается гражданину с разъяснением его права на обжалование полученного ответа от государственного органа в судебном порядке.

Сложившаяся правовая ситуация является недопустимой, для ее разрешения видится рациональным предусмотреть возможность подачи цифровой жалобы через портал Госуслуги, посредством соответствующей систематизации законодательства о досудебном обжаловании и унификации основных требований к форме и содержанию такого рода жалоб. При этом нельзя не отметить проблемные аспекты досудебных процедур обжалования итогов цифровых обращений.

---

<sup>1</sup> См.: Дудко И. Г. Институт защиты прав человека (омбудсмена) в Канаде // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2021. № 4. С. 173.

<sup>2</sup> Интернет-приемная официального сайта Уполномоченного по правам человека в РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://ombudsmanrf.org/appeal> (дата обращения: 20.03.2024).

Институт досудебного обжалования включает в себя определенные организационно-правовые формы деятельности уполномоченных органов и должностных лиц, которые реализуются посредством соответствующих процедур. Публичные процедуры оспаривания действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц предусматриваются, как правило, ведомственными нормативно-правовыми актами, а именно в административных регламентах федеральных органов исполнительной власти.

Вместе с тем, важную роль в правовом регулировании института обжалования гражданами ответов должностных лиц на свои обращения играют нормативные правовые акты муниципальных органов, в особенности при осуществлении распорядительной деятельности, но, стоит отметить, что Федеральный закон № 59-ФЗ не относит муниципальные акты к источникам правовой регламентации.

В юридической литературе также не содержится концептуального определения содержания института досудебного обжалования, что влечет за собой ряд трудностей в систематизации их правового регулирования. А с учетом того, что в России до настоящего времени так и не принят федеральный закон о досудебном обжаловании, этот правовой институт остро нуждается в соответствующем теоретическом осмыслении.

В результате досудебные процедуры обжалования регламентируются множеством законодательных актов на федеральном и региональном уровнях, различными ведомственными подзаконными актами, что усложняет реализацию гражданами права на обращение с жалобами<sup>1</sup>. Также процедуры рассмотрения жалоб граждан во многом остаются закрытыми от общественного контроля.

---

<sup>1</sup> См.: Малявкина Н.В., Алексикова О.Е. Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти // Вестник Поволжского института управления. 2019. № 2. С. 20.

Можно отметить, что в действующем законе отражены далеко не все значимые процедурные аспекты досудебного обжалования, а именно:

- а) требования к документам и материалам, прилагаемым к жалобам;
- б) вопросы представительства по доверенности в досудебном обжаловании.

Нельзя не сделать акцент на том, что наличие определенных проблемных аспектов в досудебном обжаловании усложняет понимание гражданами самой процедуры. Этот вопрос может быть нивелирован только в случае, если процедуры досудебного обжалования будут открытыми, простыми и понятными для заявителей, в противном случае говорить о действенных механизмах защиты прав, свобод и законных интересов граждан, которые обращаются с жалобами, не приходится. Обозначенные проблемы определенным образом мешают активному использованию института досудебного обжалования гражданами.

Предпочтительным способом обжалования результатов обращений видится обращение в судебные органы, так как этот механизм всем известен, понятен и вызывает доверие у граждан. Таким образом, увеличивается нагрузка на судебные органы, поскольку на данной стадии жалобы могут быть рассмотрены должностными лицами в порядке досудебного производства. Более подробная информация о количестве рассмотренных административных дел о защите нарушенных и оспариваемых прав, вытекающих из административных и публичных правоотношений, представлена в Приложении 8 к данному диссертационному исследованию<sup>1</sup>.

Административное исковое заявление подается в суд по подсудности, установленной главой 2 КАС РФ<sup>2</sup>. Если законом не установлены иные сроки обращения с административным иском в суд, то согласно части

---

<sup>1</sup> См.: Приложение 8 к диссертационному исследованию.

<sup>2</sup> Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_176147/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_176147/) (дата обращения: 16.08.2024).

1 статьи 219 КАС РФ административное исковое заявление может быть подано в суд в течение трех месяцев со дня, когда гражданину, организации, иному лицу стало известно о нарушении их прав, свобод и законных интересов. Пропуск установленного срока обращения в суд не является основанием для отказа в принятии административного искового заявления к производству суда, а причины пропуска срока обращения в суд согласно части 5 статьи 219 КАС РФ выясняются в предварительном судебном заседании или судебном заседании. Судебный порядок обжалования решений и действий (бездействий) исполнительного органа государственной власти установлен также главой 24 АПК РФ и главой 25 АПК РФ<sup>1</sup>.

Стоит отметить, что правоприменитель не должен формально подходить к оценке соответствия норм права в решениях органов власти. Такое разъяснение содержит постановление от 28 июня 2022 года № 21<sup>2</sup>, в котором Пленум Верховного суда РФ объяснил, каким образом применяются положения главы 22 КАС РФ и главы 24 АПК РФ об оспаривании актов и решений органов. В нем было указано на то, что органы власти (их должностные лица) не должны обременять граждан или организации обязанностями, отказывать в предоставлении им какого-либо права лишь с целью удовлетворить формальные требования. Также Верховный суд РФ пояснил, что нижестоящие инстанции могут выяснять дополнительные обстоятельства, которые имеют значение, независимо от того, связаны они с доводом заявителя или нет. Верховный суд РФ в своем постановлении сделал акцент на том, что возможно оспорить волеизъявление, которое не облачено в

---

<sup>1</sup> Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34661/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/) (дата обращения: 10.08.2024).

<sup>2</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2022 г. № 21 «О некоторых вопросах применения судами положений главы 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации и главы 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=420838&dst=1000000001&cacheid=277DDC1F82B7AEFEF4A95C0BE103E83F&mode=splus&rnd=YFSuiQ#RLmi09UkTn8K9jz71> (дата обращения: 20.03.2024).

форму решения, но может нарушать права, свободы и законные интересы граждан и организаций, а также создавать препятствия к их осуществлению. Верховный суд РФ пояснил, что это могут быть действия, совершенные, в том числе, с использованием ресурсов сети Интернет.

Недостаточно высокий уровень правовой культуры, мировоззрение, а также боязнь бюрократических процедур являются возможными причинами того, что граждане зачастую бездействуют при нарушении их прав и законных интересов, связанных с рассмотрением обращений. По данным исследователей, возникновение споров, которые могут повлечь привлечение должностных лиц к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ, происходят не более чем в 1% случаев от общего количества рассматриваемых органами государственной власти и органами местного самоуправления обращений граждан<sup>1</sup>.

Обжалование ответов на обращения в судебном порядке имеет ряд преимуществ перед досудебным урегулированием спора, так как граждане в большей степени доверяют именно судебным решениям. Представляется, что большое количество проблем досудебного (административного) обжалования мешает данному институту развиваться на высоком уровне.

Так, основной проблемой представляется отсутствие на федеральном уровне соответствующего регулирования процедуры обжалования, а закрепление на уровне административных регламентов, инструкций или иных подзаконных актов отдельных ведомств, как видится, усложняет процесс осуществления административных процедур.

Поэтому необходимо рассмотреть вопрос нормативно-правового регулирования процедуры досудебного обжалования в Российской Федерации, предусматривающего существенные особенности общей процедуры внесудебного (административного) обжалования, а также специфику

---

<sup>1</sup> См.: Симорот С.Ю., Ильиных К.Ю. Некоторые вопросы правового регулирования и практической реализации законодательства о рассмотрении обращений граждан // Актуальные вопросы юридической науки и практики. 2018. С. 4.

внесудебных (административных) процедур обжалования ответов на обращения граждан. При этом целесообразно отдельно выделить в законе раздел, посвященный исключительно порядку подачи цифровых жалоб. Эта инициатива позволила бы расширить гарантии защиты прав, свобод и законных интересов лиц, обращающихся с жалобами через интернет-ресурсы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цифровизация процесса взаимодействия органов власти и населения регионов – главная национальная цель развития сферы государственного управления до 2030 года, поставленная главой государства перед органами власти, а уровень «цифровой зрелости» является индикатором готовности государства к цифровой трансформации. Однако достаточными показателями цифровизации обладают в основном федеральные центры, в то время как другие регионы России только начинают выстраивать эту систему, не лишенную множества недостатков.

Проанализированные в ходе диссертационного исследования федеральные и региональные практики развития цифровой коммуникации органов власти и населения демонстрируют большой массив различных проектов, которые активно реализуются на территориях субъектов Российской Федерации. В регионах успешно работают Центры управления регионов, в структурах органов местного самоуправления появляются Муниципальные центры управления, ведется разработка специальной цифровой платформы, синхронизирующей источники обратной связи, а также помогающей выстраивать аналитику для руководителей региональных органов власти.

Результаты исследования публично-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения субъектов Российской Федерации показали, что представленная сфера проходит этап активного становления. Национальные проекты и программы, действующие в России, демонстрируют, что цифровая трансформация института обращений граждан – это перспективное направление развития органов исполнительной власти и местного самоуправления, где соответствующее нормативно-правовое регулирование выступает важным и неотъемлемым элементом.

В ходе проведенного анализа цифрового развития регионов в сфере взаимодействия власти и населения установлено, что во многих субъектах

Российской Федерации проблемными являются вопросы технологического оснащения и кадрового обеспечения, в связи с чем переход к цифровой форме происходит значительно медленнее, чем в федеральных центрах. Для полноценного развития и усовершенствования инновационных способов государственной коммуникации требуется неотложная теоретическая, правовая и практическая доработка административных процедур, отвечающих за развитие процесса цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации.

Президентом России, а также Правительством Российской Федерации активно поддерживается тема реализации цифровых проектов в сфере совершенствования и развития института цифровых обращений граждан. Однако для достижения поставленных главой государства задач по развитию государственной цифровой коммуникации необходимо рассмотреть вопрос возможности тиражирования и внедрения успешных практик обратной связи с населением (например, создание Муниципальных центров управления во всех муниципальных образованиях России, а также разработка и внедрение цифровой коммуникационной платформы для органов местного самоуправления). В последующем, после их апробации, выявления пробелов и ошибок, представляется возможным приступить к процессу построения единой национальной системы цифровой трансформации взаимодействия органов государственной власти и граждан, способной обеспечить полный переход к цифровизации публичного управления.

На основе изучения действующей редакции Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ автором было установлено, что основным нормативный правовой акт, регулирующий работу института обращений граждан, имеет множество несовершенств, связанных с недоработкой понятийного аппарата и порядка подачи, рассмотрения цифровых обращений, а также порядка обжалования результатов их рассмотрения. Законодатель не предусмотрел ни специального термина, ни отдельной статьи, посвященной рассмотрению

цифровых обращений граждан, в норме закона они сопоставляются с письменным документом, не выделяя особенностей, и, как показала практика, этот факт является серьезной недоработкой.

В процессе проведения исследования выявлено, что Федеральный закон № 59-ФЗ не относит к числу обращений сообщения, комментарии и публикации граждан в официальных сообществах органов государственной власти в социальных сетях и мессенджерах. Обозначенный аспект демонстрирует необходимость неотложной нормативно-правовой работы, задача которой состоит в учете имеющейся потребности со стороны органов государственной власти и общества для должной оптимизации механизма коммуникации.

В связи с этим в исследовании была предложена формулировка понятия «цифрового обращения», представленного в виде поступивших в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или должностному лицу предложения, заявления или жалобы гражданина в цифровой форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регионального интернет-портала обработки обращений граждан, иных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащее информацию о заявителе, позволяющую его идентифицировать для организации обратной связи в цифровом виде.

В ходе анализа законодательства, регулирующего вопросы цифровой коммуникации органов государственной власти и населения, изучен Федеральный закон от 14 июля 2022 года № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», который расширил регулирование деятельности по предоставлению доступа к информации о работе большого

круга субъектов, а также привлечь внимание к новым инструментам коммуникации власти и общества – социальным сетям («ВКонтакте», «Одноклассники»).

Однако исследование опыта его реализации региональными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления показало наличие проблемных вопросов, касающихся организации обратной связи с населением в социальных сетях. Острая необходимость в формировании региональных цифровых команд, а также кадрового резерва digital – специалистов способствует организации взаимодействия органов власти с образовательными организациями высшего образования, осуществляющими подготовку специалистов в регионах. Результаты исследования указали на низкую эффективность краткосрочных образовательных программ, направленных на повышение уровня знаний действующих специалистов органов государственной власти.

Анализ комментарийной части официальных сообществ региональных органов власти в социальных сетях и мессенджерах (госпабликов) показал, что значительная часть граждан, обращаясь по интересующему вопросу в социальных сетях, неверно определяет компетенцию органа. Обозначенная проблема затрудняет работу специалистов, ответственных за цифровую обратную связь с населением.

Представляется возможным в официальных сообществах органов власти в социальных сетях и мессенджерах (госпабликах) доступно и понятно описать перечень вопросов, по которым гражданин может обратиться за помощью. Это упростит задачу компетентного рассмотрения цифровых обращений и решит вопрос оперативности ответа. Результативной практикой станет размещение обучающего контента, направленного на борьбу с низким уровнем правовой грамотности населения и разъясняющего порядок и сроки обработки и рассмотрения обращения граждан (лонгриды, аудио- и видеоматериалы, карточки и т.д.).

В проведенном исследовании выделено несколько способов подачи гражданами цифровых обращений: специальный сервис приема и обработки обращений граждан посредством официального сайта органа власти или платформы обратной связи, функционирующей на базе портала Госуслуги; виджет на сайте и официальных сообществах органов власти и местного самоуправления субъектов Российской Федерации в социальных сетях; веб-портал в виде «интернет-приемной», созданный в целях принятия и обработки цифровых обращений; личные сообщения или комментарии в официальных сообществах органов власти в социальных сетях, а также мессенджерах.

В ходе анализа нормативно-правовых актов автором установлено, что в нормах права не обозначаются возможные способы обращения граждан в органы власти посредством цифровых инструментов. В региональных нормативно-правовых актах следует четко прописать все разновидности ресурсов, доступных для подачи цифровых обращений граждан. Это позволит создать достаточную правовую определенность, а также упростит процесс выявления и обработки обращений органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Кроме того, в качестве дополнительной формы цифровой коммуникации власти и населения можно рассматривать прямые эфиры представителей власти в социальных сетях. Обозначенный формат коммуникации имеет серьезную составляющую, но в настоящее время нет правовых механизмов, которые бы позволили считать сообщения или комментарии, поступающие от граждан во время эфира, официальными обращениями в компетентные органы.

В диссертационном исследовании представлен вывод о том, что из-за отсутствия законодательной основы для подачи обращений посредством социальных сетей и мессенджеров, региональные органы власти пытаются самостоятельно урегулировать новые формы правоотношений. Однако для того, чтобы права, свободы и законные интересы всех сторон соблюдались на должном уровне, представляется необходимым внести поправки в

Федеральный закон №59-ФЗ, содержание которых создало бы прочную правовую основу для подачи обращений граждан в социальных сетях и мессенджерах.

Говоря о функционировании в ряде субъектов Российской Федерации региональных платформ обратной связи власти и населения (например, «Активный гражданин», «Действуем вместе»), представляется необходимым в целях сокращения сроков рассмотрения цифровых обращений граждан рассмотреть вопрос повсеместной интеграции региональных порталов с Цифровой платформой обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе» по примеру Курской области. Это позволит профильным региональным министерствам, а также органам местного самоуправления оперативнее обрабатывать обращения граждан в режиме постоянного доступа, а также контролировать решения по заявленным вопросам.

В ходе подготовки диссертационного исследования автором было проведено социологическое онлайн-исследование на тему: «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти». С целью выявления проблемных вопросов, существующих в сфере интернет-коммуникации региональной власти и населения, респондентам было предложено ответить на вопросы, касающиеся процесса взаимодействия с властью в интернет-пространстве, в том числе указать на проблемы, с которыми им приходилось сталкиваться в процессе коммуникации. Лишь 22 % респондентов указали, что не видят проблем в цифровом общении с органами власти.

Таким образом, подтверждается вывод о том, что трансформация коммуникативных процессов должна осуществляться с учетом мнения граждан, проживающих на территориях регионов. В целях получения информации об отношении населения к цифровой коммуникации с региональными органами государственной власти, выявления проблематики современного формата взаимодействия, а также внесения предложений по

улучшению интернет-коммуникаций, органам власти рекомендуется периодически проводить социологические исследования.

Одной из самых распространенных проблем в сфере цифрового взаимодействия региональной власти и населения является формализм. Зачастую практика работы с обращениями демонстрирует шаблонность ответов по однородным вопросам, что приводит к так называемым «отпискам» и неэффективности решения проблем, с которыми обращаются граждане. Действующее законодательство не предусматривает понятия формализма и административной ответственности в случае его выявления.

В проведенном исследовании также изучался вопрос идентификации личности заявителя цифрового обращения, являющийся достаточно важным аспектом, который требует соответствующего законодательного регулирования. Представляется необходимым дополнить статью 4 Федерального закона № 59-ФЗ термином «анонимное цифровое обращение», представляющим собой поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или должностному лицу предложение, заявление или жалоба гражданина в цифровой форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не содержащее недостоверную информацию о заявителе, позволяющую его идентифицировать для организации обратной связи в цифровом виде.

В ходе проведения исследования цифровой коммуникации власти и населения были выявлены случаи злоупотребления правом на обращение со стороны граждан. В связи с этим автором предложено установить административную ответственность в виде штрафа для тех заявителей, которые целенаправленно злоупотребляли данным правом. Кроме того, представляется необходимым внести изменения в часть 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, направленные на расширение перечня случаев, когда руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Говоря об оптимизации процессов, связанных с выявлением и обработкой цифровых обращений граждан, поступающих из открытых источников, необходимо отметить, что обмен данными требует больше времени, чем устанавливают нормы реформирования, проводимого в сфере цифровизации. Вполне очевидно, что система публичного управления остро нуждается в единой информационной платформе (базе) обработки цифровых обращений, доступ к которой должен быть предоставлен всем государственным органам, что, в свою очередь, ускорит и упростит работу региональных органов государственной власти.

Исследование возможности обращения гражданина с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в цифровом пространстве привело к выводу о том, что процедуры досудебного обжалования в сфере цифровой коммуникации недостаточно востребованы гражданами, так как имеют место проблемы отсутствия понятного и прозрачного механизма их реализации на практике. Представляется необходимым принять Федеральный закон «О досудебном обжаловании в Российской Федерации», в котором законодателю следует предусмотреть существенные особенности общей процедуры внесудебного (административного) обжалования, а также специфику внесудебных (административных) процедур обжалования ответов на обращения граждан.

Анализ процесса цифрового развития регионов позволил автору сформулировать вывод о том, что термин «цифровая трансформация» в действующем законодательстве обозначен как данность - без четкого установления критериев к его определению. Отсутствие ясности и целеполагания, а также конкретных задач создает сложности в практической реализации самого процесса.

Для осуществления цифровой трансформации на региональном уровне автором исследования предложено органам государственной власти

совместно с Центрами управления регионами проанализировать текущее состояние цифрового развития в субъектах Российской Федерации, а также сформулировать адекватные условия (в сфере финансового, правового, организационного обеспечения) перехода региональных органов власти на новый уровень взаимодействия с населением.

В современных условиях публичного управления в России можно наблюдать изменение восприятия использования социальных сетей, в том числе и в интересах государства, поэтому автором сделан вывод о том, что сегодня крайне необходима правовая регламентация понятия «социальная сеть». Не является оправданным предположение, что социальные сети в ближайшие годы могут стать архаизмом, напротив, как видится, это направление будет только развиваться.

На основе результатов, полученных в ходе изучения особенностей нормативно-правового регулирования в регионах России, во избежание случаев нарушения прав граждан, автором было предложено внести поправки в Федеральный закон №59-ФЗ в части порядка цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения. Как видится, содержание поправок должно предусмотреть основные аспекты реализации права граждан на цифровые обращение в органы власти, которые касаются регулирования понятийного аппарата, сроков рассмотрения обращений, конкретных полномочий региональных органов власти и должностных лиц в механизме реализации права граждан на обращения и др. Вопросы относительно процедурных аспектов (время приема, порядок отслеживания статуса рассматриваемых обращений, конкретные действия должностных лиц с учетом специфики органа государственной власти и др.) необходимо обозначить в соответствующих инструкциях, регламентах и иных актах схожей правовой природы.

Подводя итог проведенному исследованию, необходимо отметить, что реализация всех перечисленных мер по публично-правовому регулированию развития регионов в сфере цифрового взаимодействия власти и населения

обеспечит возможность запуска повсеместной цифровой трансформации процесса государственной коммуникации. Простота и удобство использования онлайн-сервисов, а также социальных сетей, оперативность и качество ответов органов государственной власти привлекают население к цифровой коммуникации, позволяя улучшать условия жизни граждан даже в самых отдаленных регионах России. Тиражирование и внедрение лучших практик цифровой обратной связи, законодательное усиление взаимодействия органов государственной власти и населения – то, что позволит выйти государственному диалогу во всех регионах России на новый качественный уровень.

**ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| АНО «Диалог»              | – Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог»         |
| ЦУР                       | – Центр управления регионом   |
| АНО «Диалог Регионы»      | – Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» |
| МЦУ                       | – Муниципальный центр управления  |
| РСУ                       | – Региональный сервисный уполномоченный   |
| НСИ                       | – Национальная социальная инициатива  |
| Федеральный закон № 59-ФЗ | – Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»                      |
| КоАП РФ                   | – Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ                                  |
| КАС РФ                    | – Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ                                       |
| ГИС                       | – Географическая информационная система   |
| ПОС                       | – Портал обратной связи   |

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### I. Нормативные правовые акты и иные официальные документы

#### Международные нормативные правовые акты

1. Всеобщая декларация прав человека от 10 декабря 1948 г. // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=120805&dst=100001%2C-1&date> (дата обращения: 14.03.2024).

#### Правовые акты Российской Федерации

2. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г. // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения: 12.11.2022).

3. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_176147/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_176147/) (дата обращения: 16.08.2024).

4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34661/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/) (дата обращения: 10.08.2024).

5. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) // СПС

«КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34661/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/) (дата обращения: 10.08.2024).

6. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в ред. от 4 августа 2023 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 08.02.2024).

7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения: 15.08.2024).

8. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) «О персональных данных» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/) (дата обращения: 28.08.2024).

9. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (в ред. от 14 июля 2022 г.) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 16.03.2024).

10. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 8 июля 2024 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 17.07.2024).

11. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ (в ред. от 3 июля 2016 г.) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103104/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103104/) (дата обращения: 14.03.2024).

12. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ (в ред. от 4 августа 2023 г.) «Об электронной подписи» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_112701/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/) (дата обращения: 16.03.2024).

13. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ (в ред. от 8 августа 2024 г.) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/) (дата обращения: 24.08.2024).

14. Федеральный закон от 8 июня 2020 г. № 168-ФЗ (в ред. от 28 декабря 2022 г.) «О едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_354474/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_354474/) (дата обращения: 16.03.2024).

15. Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_421796/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_421796/) (дата обращения: 16.03.2024).

16. Федеральный закон от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_454052/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_454052/) (дата обращения: 14.03.2024).

17. Указ Президента Российской Федерации от 17 февраля 2010 г. № 201 (в ред. от 12 июня 2024 г.) «Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_97691/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_97691/) (дата обращения: 16.08.2024)

18. Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216363/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/) (дата обращения: 10.03.2024).

19. Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201704170050> (дата обращения: 10.03.2024).

20. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_475991/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_475991/) (дата обращения: 08.05.2024).

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 (в ред. от 25 июля 2024 г.) «Об обеспечении доступа к

информации о деятельности Правительства Российской Федерации, подведомственных ему организаций и федеральных органов исполнительной власти» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_94194/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94194/) (дата обращения: 06.09.2024).

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 (в ред. от 18 июля 2024 г.) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)»)» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_120963/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120963/) (дата обращения: 20.07.2024).

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 (ред. от 23 мая 2024 г.) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_162184/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162184/) (дата обращения: 28.05.2024).

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 (ред. от 18 июля 2024 г.) «Об утверждении

государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_162191/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162191/) (дата обращения: 20.07.2024).

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 октября 2020 г. № 1646 (ред. от 1 июля 2024 г.) «О мерах по обеспечению эффективности мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов управления государственными внебюджетными фондами» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_364874/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_364874/) (дата обращения: 03.07.2024).

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 (в ред. от 9 декабря 2023 г.) «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/566337964> (дата обращения: 14.03.2024).

27. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2022 г. № 2523-р «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также

органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_425889/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_425889/) (дата обращения: 28.02.2024).

28. Прогноз долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2030 года: разработан Минэкономразвития России // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_144190/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144190/) (дата обращения: 14.03.2024).

29. Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»: разработан Минкомсвязи России во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/info/35568/> (дата обращения: 28.02.2024).

30. Приказ Минцифры России от 18 ноября 2020 г. № 600 (в ред. от 29 декабря 2023 г.) «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_372437/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372437/) (дата обращения: 14.03.2024).

### **Правовые акты субъектов Российской Федерации**

31. Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС (в ред. от 2 октября 2023 г.) «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/802086934> (дата обращения: 16.03.2024).

32. Закон Амурской области от 6 июля 2011 г. № 510-ОЗ (в ред. от 3 июня 2024 г.) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Амурской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/961718665?section=status> (дата обращения: 20.06.2024).

33. Закон Астраханской области от 10 апреля 2012 г. № 14/2012-ОЗ (в ред. от 27 декабря 2023 г.) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/453118310?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

34. Закон Архангельской области от 15 марта 2012 г. № 436-29-ОЗ (в ред. от 20 декабря 2018 года) «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/962032912?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

35. Закон Иркутской области от 3 ноября 2011 г. № 105-ОЗ (в ред. от 5 апреля 2023 г.) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Иркутской области и Губернатора Иркутской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/453112270?section=status> (дата обращения: 20.03.2024).

36. Закон Калужской области от 27 марта 2008 г. № 419-ОЗ (в ред. от 23 апреля 2024 г.) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL:

<https://docs.cntd.ru/document/972201284?section=status> (дата обращения: 14.05.2024).

37. Закон Костромской области от 5 мая 2012 г. № 224-5-ЗКО (в ред. от 26 апреля 2022 г.) «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг на территории Костромской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/453118261?section=status> (дата обращения: 28.02.2024).

38. Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 г. № 2000-КЗ (в ред. от 8 ноября 2022 г.) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/461602989> (дата обращения: 16.03.2024).

39. Закон Курганской области от 6 декабря 2006 г. № 203 (в ред. от 29 декабря 2023 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

40. Закон Московской области от 5 октября 2006 г. № 164/2006-ОЗ (в ред. от 4 декабря 2023 г.) «О рассмотрении обращений граждан» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/5810652> (дата обращения: 16.03.2024).

41. Закон Орловской области от 2 ноября 2013 г. № 1554-ОЗ (в ред. от 6 марта 2024 г.) «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Орловской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/460207012?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

42. Закон Ростовской области от 18 сентября 2006 г. № 540-ЗС (в ред. от 25 апреля 2024 г.) «Об обращениях граждан» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/802075871?section=status> (дата обращения: 29.04.2024).

43. Закон Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. № 12-рз (в ред. от 4 апреля 2024 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/906800286?section=status> (дата обращения: 20.04.2024).

44. Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 сентября 2017 г. № 60-ЗАО (в ред. от 22 декабря 2023 г.) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/446491662?section=status> (дата обращения: 10.03.2024).

45. Постановление Правительства Алтайского края от 27 марта 2020 г. № 132 (в ред. от 25 июня 2024 г.) «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.07.2024).

46. Постановление Правительства Московской области от 30 декабря 2019 г. № 1067/44 (в ред. от 25 сентября 2023 г.) «О государственной информационной системе Московской области «Информационная система планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований московской области при

размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей московской области в социальных медиа» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

47. Постановление Правительства Хабаровского края от 17 марта 2020 г. № 77-пр (в ред. от 16 января 2024 г.) «О взаимодействии органов исполнительной власти Хабаровского края с населением Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 16.03.2024).

48. Распоряжение Правительства Рязанской области от 28 февраля 2020 г. № 77-р «Об утверждении Положения о создании и ведении (наполнении) аккаунтов Губернатора Рязанской области и Правительства Рязанской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

49. Распоряжение Правительства Республики Коми от 2 апреля 2020 г. № 86-р (в ред. от 14 февраля 2024 г.) «Об утверждении Положения об организации работы органов исполнительной власти Республики Коми с сообщениями, поступающими от населения в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающими деятельность органов исполнительной власти Республики Коми» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/570737841?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

50. Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 (в ред. от 26 июня 2023 г.) «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти

Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/570902645?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

51. Распоряжение Главы Республики Крым от 21 февраля 2020 г. № 91-рг (в ред. от 30 декабря 2022 г.) «Об утверждении Положения об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/561761219?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

52. Постановление Правительства Московской области от 7 октября 2019 г. № 692/33 (в ред. от 28 мая 2024 г.) «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» (вместе с «Положением о государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом») // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/563400334?section=status/> (дата обращения: 01.06.2024).

53. Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 28 марта 2022 г. № 6 «Об утверждении Порядка организации работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа и подведомственных исполнительным органам государственной власти Ненецкого автономного округа организаций по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов

[Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/578184248?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

54. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29 июля 2013 г. № 457 (в ред. от 18 августа 2023 г.) «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/429074957> (дата обращения: 16.03.2024).

55. Распоряжение Губернатора Ростовской области от 29 декабря 2018 г. № 311 (в ред. от 10 июня 2024 г.) «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/550313546?section=status> (дата обращения: 18.06.2024).

56. Распоряжение Губернатора Сахалинской области от 4 ноября 2019 г. № 230-р (в ред. от 8 августа 2024 г.) «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы Губернатора и Правительства Сахалинской области, органов исполнительной власти и местного самоуправления Сахалинской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», системы интерактивной связи с населением» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/561594071?section=status> (дата обращения: 20.08.2024).

57. Постановление администрации Тамбовской области от 2 ноября 2016 № 1273 (в ред. от 21 сентября 2023 г.) «О государственной информационной системе контроля обращений граждан администрации

Тамбовской области» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/467404581?section=status> (дата обращения: 16.03.2024).

58. Постановление Правительства Москвы от 15 апреля 2013 г. № 234-ПП (в ред. от 2 июня 2020 г.) «Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти города Москвы с населением города Москвы» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/537933532> (дата обращения: 10.03.2022).

### **Правовые акты, утратившие силу**

59. Постановление ЦК КПСС, Совмина СССР от 8 октября 1970 г. № 849-291 «О мерах по совершенствованию управления в народном хозяйстве на основе широкого использования средств вычислительной техники» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=47413#3kovo8UKGObLq7qz1> (дата обращения: 14.03.2024).

60. Постановление ЦК КПСС, Совмина СССР от 21 мая 1963 г. № 564 «Об улучшении руководства внедрением вычислительной техники и автоматизированных систем управления в народное хозяйство» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.03.2024).

61. Постановление Верховного Совета РСФСР от 22 ноября 1991 г. № 1920-1 «О Декларации прав и свобод человека и гражданина» // Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР. 1991. № 52. Ст. 1865.

62. Указ Президента РФ от 1 июля 1994 г. № 1390 «О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации

государственной политики в сфере информатизации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 14.03.2024).

63. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007210012> (дата обращения: 08.05.2024).

64. Распоряжение Правительства РФ от 27 сентября 2004 г. № 1244-р «О Концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года и плане мероприятий по ее реализации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=334526#uP2yo8Ua0x9d3E4S1> (дата обращения: 14.03.2024).

65. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. №1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_106767/4b6b1ec3d9a61a8204d8fdc520469db8e0daa367/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106767/4b6b1ec3d9a61a8204d8fdc520469db8e0daa367/) (дата обращения: 16.03.2024).

66. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_92004/4356b8a1e2f4c5605b9439f2a8da73039e5c98d5/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_92004/4356b8a1e2f4c5605b9439f2a8da73039e5c98d5/) (дата обращения: 16.03.2024).

67. Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 23 апреля 2020 г. № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия)

и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/570789911?section=status> (дата обращения: 28.02.2024).

68. Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 24 марта 2020 г. № 5 «Об утверждении Порядка организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/578184248?section=status> (дата обращения: 08.02.2024).

69. Распоряжение заместителя Губернатора - руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области от 1 октября 2018 г. № 102/1 // Главное управление юстиции Челябинской области [Электронный ресурс]. URL: <https://just.gov74.ru/gyu/Dop/treatmentofcitizens.htm> (дата обращения: 16.03.2024).

## **II. Материалы судебной практики**

1. Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2012 г. № 19-П «По делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL:

[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_133199/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133199/) (дата обращения: 16.03.2024).

2. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2022 г. № 21 «О некоторых вопросах применения судами положений главы 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации и главы 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_420838/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_420838/) (дата обращения: 20.03.2024).

3. Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 29 мая 2019 г. № 1467-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Гусейнова Эльдара Афраиловича на нарушение его конституционных прав статьей 5.59, пунктом 1 части 1 статьи 24.5, частью 5 статьи 28.1 и статьей 30.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» // Юридическая информационная система «Легалакт - законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-konstitutsionnogo-suda-rf-ot-29052019-n-1467-o/> (дата обращения: 20.03.2024).

4. Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 21 мая 2015 г. № 1163-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Сокова Вячеслава Михайловича на нарушение его конституционных прав пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ARB&n=429333#YHROSfTiRsveQJwd> (дата обращения: 20.03.2024).

5. Определение Верховного суда Республики Башкортостан от 17 мая 2012 г. по делу № 33-5632/12 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL:

<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SOPV&n=356809#fFnws8UcfnVjbiK52> (дата обращения: 20.03.2024).

6. Апелляционное определение Московского городского суда от 3 апреля 2012 г. по делу № 11-230 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=card&rnd=ScDJw&page=plus&ts=Sg9h09UMyBb5bLFh> (дата обращения: 20.03.2024).

7. Апелляционное определение Московского городского суда от 18 мая 2017 г. № 33а-859/2017 // Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы [Электронный ресурс]. URL: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/9a10b505-c4cc-4087-884a-eb3cd1c9a2b6?caseNumber=33-18259/201> (дата обращения: 20.03.2024).

### **III Специальная литература**

#### **Монографии, учебники, учебные пособия**

1. Административное право России: учебник / А.П. Алехин, А.А. Кармолицкий. – М.: Зерцало-М, 2019. – 480 с.
2. Административное право России: учебник / Л.Л. Попов, Ю.И. Мигачев, С.В. Тихомиров. – М.: Проспект, 2010. – 745 с.
3. Административное право: учебник / Д.Н. Бахрах, Б.В. Российский, Ю.Н. Стариков. – Москва: Норма, 2005. – 800 с.
4. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: учебник / Г.В. Атаманчук. – Москва: «ОмегаЛ», 2010. – 525 с.
5. Габрелян Э.В. Трансформация государства и права в России: проблемы и перспективы: монография / Э.В. Габрелян, А.Б. Дидикин, Е.М. Доровских. – Москва: Юрлитинформ, 2018. – 171 с.
6. Государственное управление: учебное пособие / Р.В. Голощапов, А.Г. Пятков. – Хабаровск: ДВАГС, 2005. – 183 с.

7. Адыгезалова Г.Э. Современные проблемы правового регулирования: ответы на вызовы XXI века: монография / Г.Э. Адыгезалова, Л.В. Бутько, Л.П. Высоцкая, Е.Б. Лупарев [и др.]. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2024. – 267 с.

8. Зубарев С.М. Цифровые технологии в системе государственного и общественного контроля: теоретико-правовые аспекты: монография / С.М. Зубарев, Е.А. Лебедева, С.В. Сабаева, А.В. Сладкова. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Перспектив», 2022. – 184 с.

9. Зубарев С.М. Эффективность государственных управленческих решений в условиях цифровизации: монография / С.М. Зубарев, А.В. Иванов, С.Г. Кирдина-Чэндлер [и др.]. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Перспектив», 2024. – 184 с.

10. Мартынов А.В. Концепция правового регулирования использования информационных технологий в сфере государственного контроля и надзора в условиях «цифровой экономики»: результаты исследования: монография / А.В. Мартынов, М.В. Бундин, Е.В. Ширеева [и др.]. – Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2021. – 250 с.

11. Мартынов А.В. Перспективные направления правового регулирования использования современных информационных технологий в контрольно-надзорной деятельности органов исполнительной власти: библиотека лучших российских и зарубежных практик: монография / А.В. Мартынов, М.В. Бундин, М.Д. Прилуков [и др.]. – Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2020. – 227 с.

12. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства: учебник / Д.А. Губанов, Д.А. Новиков, А.Г. Чхартишвили. – Москва: Физматлит, 2010. – 228 с.

### **Авторефераты диссертаций**

13. Жилина С.Б. Правовое обеспечение исполнения коммерческими банками публичных функций в Российской Федерации: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук / С.Б. Жилина. – Ростов-на-Дону, 2006. – 28 с.

14. Исаков А.Р. Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук / А.Р. Исаков. – Саратов, 2014. – 26 с.

15. Пащенко И.Ю. Информация как объект публично-правового регулирования в условиях цифровизации: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук / И.Ю. Пащенко. – Краснодар, 2022. – 29 с.

### **Научные статьи и иные публикации в периодической печати, сборниках научных трудов и материалах конференций**

16. Абазов А.Б. Правовая категория «обращение граждан» и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ / А.Б. Абазов // Проблемы экономики и юридической практики. – 2020. – № 5. – С. 170-173.

17. Абрамов Р.Н. Советские технократические мифологии как форма «теории упущенного шанса»: на примере истории кибернетики в СССР / Р.Н. Абрамов // Социология науки и технологий. – 2017. – № 2. – С. 61-78.

18. Агапов А.Б. Юрисдикционная деятельность, обусловленная рассмотрением обращений граждан / А. Б. Агапов // Административное право и процесс. – 2018. – № 9. – С. 29-40.

19. Агеева А.В., Торопова К.Ю. Проблемы правового обеспечения реализации электронных обращений граждан в аспекте цифровой трансформации государственного управления в России / А.В. Агеева, К.Ю. Торопова // Парадигмы управления, экономики и права. – 2020. – № 2. – С. 189-197.

20. Адыгезалова Г.Э. О влиянии развития информационно-коммуникационных технологий на права и свободы человека и гражданина / Г.Э. Адыгезалова // Социально-гуманитарный вестник. – 2022. – С. 59-62.

21. Адыгезалова Г. Э., Липская С.А. Некоторые проблемы правового регулирования искусственного интеллекта / Г.Э. Адыгезалова, С.А. Липская // Социально-гуманитарный вестник: Всероссийский сборник научных трудов. – 2022. – С. 75-79.

22. Адыгезалова Г.Э., Ковалева Ю.Н. Актуальные проблемы правового регулирования в современном государстве: трансформация правовой системы, цифровизация и социализация права / Г.Э. Адыгезалова, Ю.Н. Ковалева // Проблемы экономики и юридической практики. – 2022. – № 3. – С. 132-137.

23. Адыгезалова Г.Э. Эволюция права: от слова к цифре / Г.Э. Адыгезалова // Юридический вестник Кубанского государственного университета. – 2019. – № 1. – С. 7-10.

24. Амелин Р.В., Липчанская М.А., Чаннов С.Е. Формы непосредственной демократии на муниципальном уровне в условиях цифровой трансформации / Р.В. Амелин, М.А. Липчанская, С.Е. Чаннов // Вестник Томского государственного университета. – 2024. – № 52. – С. 5-25.

25. Арзамов Д.А. Правовое регулирование социальных сетей, представительные органы власти и социальное представительство в социальных сетях / Д. А. Арзамов // Государство, общество, бизнес в условиях цифровизации. – 2020. – С. 107-109.

26. Артамонова Ю.Д., Володенков С.В. Трансформация интернета как пространства общественно-политических коммуникаций: от глобализации / Ю.Д. Артамонова, С.В. Володенков // Социологические исследования. – 2021. – № 1. – С. 87-97.

27. Барамыков, К.И. Взаимодействие представителей власти с населением посредством публичных коммуникаций / К.И. Барамыков //

Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики. – 2020. – С. 18-21.

28. Безруков А.В., Савоськин А.В., Мещерягина В.А. Конституционное (уставное) законодательство субъектов Российской Федерации о праве граждан на обращение: состояние и развитие / А.В. Безруков, А.В. Савоськин, В.А. Мещерягина // Российское право: образование, практика, наука. – 2020. – № 3. – С. 50-57.

29. Беленкова Л.М., Белоконев С.Ю. Социальные сети в информационной политике: формирование имиджа органов государственной власти / Л.М. Беленкова, С.Ю. Белоконев // Гражданин. Выборы. Власть. – 2020. – № 1. – С. 92-102.

30. Бетелин В.Б. Цифровая экономика: навязанные приоритеты и реальные вызовы / В. Б. Бетелин // Государственный аудит. Право. Экономика. – 2017. – № 3-4. – С. 22-25.

31. Богатырь Н.В. Современная технокультура сквозь призму отношений пользователей и технологий / Н.В. Богатырь // Этнографическое обозрение. – 2011. – № 5. – С. 30-39.

32. Борисова А.С. Механизм информационного взаимодействия населения и региональной власти с учетом современных форм интернет-коммуникаций / А.С. Борисова // Научный журнал Дискурс. – 2019. – № 6. – С. 46-53.

33. Брежнев О.В. Проблемы правового регулирования использования информационно-коммуникационных технологий для обеспечения взаимодействия органов власти и населения в Российской Федерации / О.В. Брежнев // Коммуникология. – 2019. – № 4. – С. 54-70.

34. Вайпан В.А. Правовое регулирование цифровой экономики / В.А. Вайпан // Право и бизнес. – 2018. – № 1. – С. 12-17.

35. Васильева Е.И., Орфониций А.В. Платформы гражданского участия как направление цифровизации публичного управления /

Е.И. Васильева, А.В. Орфонидий // Муниципалитет: экономика и управление. – 2022. – № 3. – С. 49-60.

36. Василькова С.В. Формы защиты субъективных гражданских прав в Российской Федерации и перспективы их совершенствования / С.В. Василькова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2019. – № 9. – С. 3-6.

37. Волкова К. Ю., Зверевич В.В. Цифровой или электронный (Digital vs Electronic) / К.Ю. Волкова, В.В. Зверевич // Научные и технические библиотеки. – 2020. – № 12. – С. 159-172.

38. Воробьева И.А., Костерев Р.А. Цифровая коммуникация в структуре цифрового общества / И.А. Воробьева, Р.А. Костерев // Международный научно-исследовательский журнал. – 2022. – № 6-4. – С. 128-134.

39. Габриелян А.А., Алферова А.С., Першина Е.А. Цифровые права - новый объект гражданских прав / А.А. Габриелян, А.С. Алферова, Е.А. Першина // Экономика и право: современные интеграционные процессы. – 2019. – С. 23-25.

40. Глухов Е.А. «Отписка» как нарушение законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан: постановка проблемы // Сибирское юридическое обозрение. – 2020. – № 4. – С. 538-544.

41. Горovenko С.В. Проблемные вопросы привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан / С.В. Горovenko // Вестник Тюмени. – 2013. – № 1. – С. 19-23.

42. Городкова С.А., Петрова Н.Е. Цифровизация и её влияние на экономику региона / С.А. Городкова, Н.Е. Петрова // Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. – 2021. – № 1. – С. 84-88.

43. Громько С.В., Курячая М.М. Цифровая модернизация судопроизводства как стратегическое направление развития электронной

демократии в Российской Федерации / С.В. Громыко, М.М. Курячая // Кубанское агентство судебной информации: Юридический сетевой электронный научный журнал. – 2019. – № 1. – С. 22-35.

44. Губанов А.В., Зотов В.В. Использование потенциала социальных сетей в кадровых технологиях на государственной гражданской и муниципальной службе / А.В. Губанов, В.В. Зотов // Управление в XXI веке. – 2016. – С. 202-206.

45. Гудулова Г.О. Контроль поведения госслужащих в интернете как средство повышения доверия органам государственной власти / Г.О. Гудулова // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2018. – № 1. – С. 305-307.

46. Гущев М.Е., Ильин И.В. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан коммерческими организациями / М.Е. Гущев, И.В. Ильин // Вестник Нижегородского университета. – 2017. – № 1. – С. 117-121.

47. Денисенко В.В. Цифровизация права и правовые процедуры в условиях гиперреальности / В.В. Денисенко // Вестник Воронежского государственного университета. – 2023. – № 1. – С. 269–276.

48. Днепровская Н.В. Цифровая трансформация взаимодействия органов государственной власти и граждан / Н.В. Днепровская // Государственное управление. Электронный вестник. – 2018. – № 67. – С. 96-110.

49. Добробаба М.Б., Чаннов С.Е. Применение цифровых технологий в целях противодействия совершения дисциплинарных коррупционных правонарушений в системе государственной службы / М.Б. Добробаба, С.Е. Чаннов // Информационное право. – 2022. – № 3. – С. 25-30.

50. Добробаба М.Б., Чаннов С.Е., Минбалеев А.В. Квантовые коммуникации: перспективы правового регулирования / М.Б. Добробаба, С.Е. Чаннов, А.В. Минбалеев // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). – 2022. – № 4. – С. 25-37.

51. Дудко И.Г. Защита персональных данных кандидата в избирательном процессе / И.Г. Дудко // Проблемы права. – 2017. – № 5. – С. 26-31.

52. Дудко И.Г. Институт защиты прав человека (омбудсмена) в Канаде / И.Г. Дудко // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). – 2021. – № 4. – С. 164-176.

53. Дудко И.Г. Проблемы защиты прав граждан от неправомерных решений или действий (бездействия) организаций, наделенных публичными полномочиями / И.Г. Дудко // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. – 2023. – № 3. – С. 75-83.

54. Дудко И.Г. Проблемы правового регулирования общественного контроля в Российской Федерации / И.Г. Дудко // Проблемы реализации общественного контроля на уровне местного самоуправления. – 2016. – С. 91-96.

55. Дятлов С.А., Доброхотов М.А. Формы реализации человеческого капитала в цифровой экономике / С.А. Дятлов, М.А. Доброхотов // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2018. – № 4. – С. 25-28.

56. Ефремов А.А., Южаков В.Н. Механизмы выявления правовых ограничений цифровизации государственного управления / А.А. Ефремов, В.Н. Южаков // Информационное общество. – 2020. – № 4. – С. 80-88.

57. Ефремов А.А. Государственный суверенитет в условиях цифровой трансформации / А.А. Ефремов // Правоведение. – 2019. – № 1. – С. 47-61.

58. Жеребцов А.Н., Малышев Е.А. Применение цифровых технологий в процессе публичного управления миграционными процессами в Российской Федерации / А.Н. Жеребцов, Е.А. Малышев // Lex Russica (Русский закон). – 2023. – № 12. – С. 101-112.

59. Жбырь О.Н., Сущенко Я.А. Вызов цифровой реальности праву в период пандемии / О.Н. Жбырь, Я.А. Сущенко // Социально-гуманитарный вестник. – 2021. – С. 96-98.

60. Жильцова О.Н. Исследование потенциала социальных сетей для малого бизнеса / О.Н. Жильцова // Маркетинг и логистика. – 2017. – № 4. – С. 27-33.
61. Зимовина Т.А. Оказание государственных услуг населению через портал госуслуг / Т.А. Зимовина // Наука на рубеже тысячелетий. – 2019. – № 12. – С. 307-309.
62. Зотов В.В. От нового государственного управления к государственному менеджменту публичных ценностей (новая философия публичного управления) / В.В. Зотов // Проблемы философии: история и современность. – 2018. – С. 204-208.
63. Зотов В.В., Губанов А.В. Социальные медиа как диалоговые площадки граждан и органов власти субъектов Центрального федерального округа / В.В. Зотов, А.В. Губанов // Цифровая социология. – 2021. – № 4. – С. 28–39.
64. Зубарев С.М. Правовые риски цифровизации государственного управления / С.М. Зубарев // Актуальные проблемы российского права. – 2020. – № 6. – С. 23-32.
65. Зубарев С.М., Сабаева С.В. Правовое регулирование цифровых технологий государственного контроля: опыт субъектов Российской Федерации / С.М. Зубарев, С.В. Сабаева // Российская юстиция. – 2020. – № 7. – С. 17-21.
66. Зубарев С.М., Сладкова А.В. О понятии и сущности цифровых технологий контроля в сфере государственного управления / С.М. Зубарев, А.В. Сладкова // Административное право и процесс. – 2019. – № 9. – С. 53-59.
67. Зубарев С.М., Сабаева С.В. Электронные обращения граждан в системе общественного контроля / С.М. Зубарев, С.В. Сабаева // Административное право и процесс. – 2019. – № 5. – С. 12-17.
68. Зубарев С.М., Иванов А.В. Социально-политические риски цифровизации и их влияние на государственное управление / С.М. Зубарев, А.В. Иванов // Наука. Культура. Общество. – 2021. – № 4. – С. 76-91.

69. Зубарев С.М. О некоторых проблемах правового обеспечения цифровизации государственного управления / С.М. Зубарев // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения): Международная научно-практическая конференция. – 2021. – С. 22-25.

70. Иванов А.Ю. Нормативно-правовое регулирование социальных сетей в зарубежных странах / А.Ю. Иванов // Аналитический вестник. – 2019. – С. 61-64.

71. Игнатъев В.И. Социальные локальности в эпоху информационно-сетевой глокализации / В.И. Игнатъев // Социологические исследования. – 2020. – № 7. – С. 37-46.

72. Ильиных А.В., Ильиных К.Ю. Виды административной ответственности за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан / А.В. Ильиных, К.Ю. Ильиных // Основные тенденции государственного и общественного развития России: история и современность. – 2017. – № 1. – С. 164-170.

73. Калашников С.В. Административно-правовой механизм реализации права граждан на обращения в органы государственной власти в Уральском федеральном округе: особенности правового регулирования / С.В. Калашников // Административное и муниципальное право». – 2021. – № 3. – С. 32-45.

74. Камалова Г.Р. Инцидент-менеджмент как новая стратегия коммуникации власти и общества: анализ практик / Г.Р. Камалова // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2020. – № 4. – С.30-33.

75. Карнаушенко Л. В. Цифровое государство: формы и функции / Л.В. Карнаушенко // Жизнь права: правовая теория, правовая традиция и правовая реальность : VIII международная научно-практическая конференция, посвящённая 65-летию образования юридического факультета КубГУ,

Краснодар, 24 июня 2023 года. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2023. – С. 78-83.

76. Карнаушенко Л.В. Государство в условиях развития информационно-компьютерных технологий и Интернета / Л.В. Карнаушенко // Общество и право. – 2021. – № 2. – С. 97-101.

77. Карнаушенко Л.В. Правовое сознание российской молодежи и деструктивное воздействие Интернет-коммуникации / Л.В. Карнаушенко // VII Балтийский юридический форум «Закон и правопорядок в Третьем тысячелетии». – 2019. – С. 46-48.

78. Карнаушенко Л.В. Проблема информационного сопровождения правотворческой деятельности в условиях прогресса компьютерных и телекоммуникационных технологий / Л.В. Карнаушенко // Закон и право. – 2019. – № 4. – С. 15-18.

79. Карасев А.Т., Савоськин А.В. Дополнительные гарантии реализации конституционного права граждан на обращение в субъектах Российской Федерации / А.Т. Карасев, А.В. Савоськин // Вестник Уральского юридического института МВД России. – 2020. – № 3. – С. 69-74.

80. Карасев А.Т., Савоськин А.В. Законы субъектов Российской Федерации об обращениях граждан / А.Т. Карасев, А.В. Савоськин // Российский юридический журнал. – 2015. – № 1(100). – С. 48-54.

81. Карев А.В. Взаимодействие в сфере цифровых коммуникаций / А.В. Карев // Друкерровский вестник. – 2021. – № 4. – С. 66-72.

82. Киселева А.М., Шпак Е.А. Социальные сети в процессе коммуникации между властью и обществом / А.М. Киселева, Е.А. Шпак // Вопросы управления. – 2015. – №6. – С. 66-75.

83. Ковтун О.А., Терещенко Н.Д. Совершенствование правовых основ публичной власти в субъектах Российской Федерации / О.А. Ковтун, Н.Д. Терещенко // Очерки новейшей камералистики. – 2022. – № 2. – С. 2-7.

84. Комков К.А. Роль официальных аккаунтов региональных органов власти в формировании доверия населения к процессу диалога / К.А. Комков // Экономико-управленческий конгресс. – 2020. – С. 129-133.

85. Комкова Г.Н., Тюменева Н.В. Институт электронных обращений и его роль в повышении информационно-коммуникативной культуры / Г.Н. Комкова, Н.В. Тюменева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2021. – № 4. – С. 410-418.

86. Корж А.В. Совершенствование деятельности аппарата управления органа государственной власти: к вопросу о модернизации госуслуг / А.В. Корж // Научный электронный журнал Меридиан. – 2021. – № 2. – С. 15-17.

87. Косарин С.П., Милькина И.В. Оценка отношения граждан России к процессам цифровизации государственных услуг / С.П. Косарин, И.В. Милькина // E-Management. – 2019. – № 4. – С. 51-63.

88. Крыштановская О.В., Филиппова А.М. Исследования политической коммуникации: государство и социальные сети / О.В. Крыштановская, А.М. Филиппова // Вестник университета. – 2018. – № 6. – С. 171-176.

89. Кулик Е.А. Совершенствование процесса предоставления госуслуг в условиях цифровой трансформации / Е.А. Кулик // Информационные технологии, системный анализ и управление. – 2019. – С. 388-393.

90. Куляев Д.А. Проблема эффективности социальных сетей и рекомендации по поддержанию личного бренда политического лидера в социальных сетях / Д.А. Куляев // Новая наука: история становления, современное состояние, перспективы развития. – 2023. – С. 170-172.

91. Кунашев Д.А., Хурсинов Т.Д., Ширин А.С. Информационная безопасность в социальных сетях и влияние социальных сетей на современное общество / Д.А. Кунашев, Т.Д. Хурсинов, А.С. Ширин // Материалы и методы

инновационных научно-практических исследований и разработок. – 2019. – С. 63-66.

92. Курячая М.М. Проблемы сетевого взаимодействия граждан и органов публичной власти / М.М. Курячая // Современная политическая наука о траекториях развития государства, бизнеса и гражданского общества. – 2021. – С. 106-109.

93. Курячая М.М. Правовые аспекты сетевого взаимодействия граждан и органов публичной власти: к постановке проблемы / М.М. Курячая // Конституционная реформа в России 2020 года: политическое и правовое значение. – 2021. – С. 74-78.

94. Лебедева Е.А., Сладкова А.В. Правовое регулирование цифровых технологий контроля в государственном управлении / Е.А. Лебедева, А.В. Сладкова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2019. – № 8. – С. 90-96.

95. Лебедева Е.А., Сладкова А.В. О цифровых технологиях контроля в государственном управлении в зарубежных странах / Е.А. Лебедева, А.В. Сладкова // Административное право и процесс. – 2020. – № 7. – С. 83-88.

96. Лебедева Е.А., Сладкова А.В. Новеллы в правовом регулировании цифровых технологий осуществления государственного контроля / Е.А. Лебедева, А.В. Сладкова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2021. – № 11. – С. 38-44.

97. Лекторова Ю.Ю., Прудников А.Ю. Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти / Ю.Ю. Лекторова, А.Ю. Прудников // Медиаскоп [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mediascope.ru/2465> (дата обращения: 25.08.2022).

98. Липчанская М.А., Чаннов С.Е. Правовое обеспечение цифровой трансформации местного самоуправления в Российской Федерации: проблемы и перспективы / М.А. Липчанская, С.Е. Чаннов // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2024. – № 64. – С. 239-253.

99. Липчанская М.А., Чаннов С.Е., Чурикова А.Ю. Риски использования цифровых технологий в деятельности органов местного самоуправления / М.А. Липчанская, С.Е. Чаннов, А.Ю. Чурикова // Правоприменение. – 2024. – № 3. – С. 82-91.

100. Лупарев Е.Б. Информатизация в административном судопроизводстве: текущее состояние и перспективы / Е.Б. Лупарев // Административное право и процесс. – 2024. – № 8. – С. 78-81.

101. Лупарев Е.Б. Проблемы административной ответственности за распространение заведомо недостоверной информации / Е.Б. Лупарев // Юридический вестник Кубанского государственного университета. – 2022. – № 2. – С. 93-98.

102. Лымарь Е.М., Федорченко С.Н., Белюстин А.А., Федорченко Л.В. Финальный аккорд: III волна исследования политизации социальных сетей Интернета / Е.М. Лымарь, С.Н. Федорченко, А.А. Белюстин, Л.В. Федорченко // Журнал политических исследований. – 2018. – № 3. – С. 84-110.

103. Мазеин А.В. Выявление в Интернет-ресурсах сообщений и публикаций граждан, требующих реагирования, как новая форма управленческой деятельности / А.В. Мазеин // Административное и муниципальное право. – 2021. – № 1. – С. 1-14.

104. Макарейко Н.В., Мамай Е.А. Киберократия как вектор развития современного государственного управления и предмет осмысления / Н.В. Макарейко, Е.А. Мамай // Вестник Воронежского государственного университета. – Серия: Право. – 2023. – № 3. – С.114–133.

105. Малькевич А.А. Роль социальных сетей в протестном политическом участии граждан / А.А. Малькевич // Управленческое консультирование. – 2020. – №1. – С. 35-42.

106. Мальцев Н.Г. Совершенствование законодательства об обращениях граждан в органы государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации / Н.Г. Мальцев // Вопросы российского и международного права. – 2020. – № 6-1. – С. 5-10.

107. Малявкина Н.В., Алексикова О.Е. Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти / Н.В. Малявкина, О.Е. Алексикова // Вестник Поволжского института управления. – 2019. – № 2. – С. 20-29.

108. Мардышкина П.Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества / П.Р. Мардышкина // Молодой ученый. – 2019. – № 19. – С. 222-226.

109. Мартынов А.В. «Открытое правительство»: новая форма участия граждан в государственном управлении, направленная на повышение общественного доверия к государству / А.В. Мартынов // Вестник Воронежского государственного университета. – 2013. – № 2. – С. 240-254.

110. Мартынов А.В. Актуальные вопросы применения искусственного интеллекта при осуществлении контрольно-надзорной деятельности органов исполнительной власти / А.В. Мартынов // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2020. – № 2. – С. 175-186.

111. Мартынов А.В. Развитие новых форм и методов государственного контроля и надзора в условиях цифровой экономики / А.В. Мартынов // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2021. – № 11. – С. 10-27.

112. Мартынов А.В., Бундин М.В. О правовом регулировании оценки качества цифровых технологий в публичном управлении / А.В. Мартынов, М.В. Бундин // Информационное право. – 2021. – № 3. – С. 4-9.

113. Мартынов А.В., Бундин М.В. О правовых принципах применения искусственного интеллекта при осуществлении органами исполнительной власти контрольно-надзорной деятельности / А.В. Мартынов, М.В. Бундин // Журнал российского права. – 2020. – № 10. – С. 59-75.

114. Мартынов А.В., Бундин М.В. Экспериментальный правовой режим применения цифровых технологий: понятие, элементы, содержание и особенности / А. В. Мартынов, М. В. Бундин // Информационное право. – 2020. – № 3. – С. 16-22.

115. Мартынов А.В., Ляпин И.Ф., Круглова Е.С. Актуальные вопросы привлечения к административной ответственности за распространение фейковых новостей / А.В. Мартынов, И.Ф. Ляпин, Е.С. Круглова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2021. – № 3. – С. 113-121.

116. Мартынов А.В., Ширеева Е.В., Логинова А.Э. Проблемы использования цифровых технологий в деятельности органов государственного контроля и надзора в условиях цифровой экономики (исследование, проведенное на основе опроса должностных лиц органов государственного контроля и надзора) / А.В. Мартынов, Е.В. Ширеева, А.Э. Логинова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2021. – № 5. – С. 119-135.

117. Махина С.Н., Скокова А.Н. О публично-правовых основах работы с обращениями граждан в региональных органах власти: новые форматы и перспективы развития / С.Н. Махина, А.Н. Скокова // Экономика. Право. Общество. – 2022. – № 4(32). – С. 66-72.

118. Махина С.Н., Скокова А.Н. Правовое регулирование цифровизации в сфере взаимодействия региональной власти и населения / С.Н. Махина, А.Н. Скокова // Бизнес. Образование. Право. – 2022. – № 1. – С. 230-234.

119. Махина С.Н., Скокова А.Н. Развитие нормативно-правового обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти и населения в цифровом пространстве / С.Н. Махина, А.Н. Скокова // Инновационные научные исследования в современном мире. – 2022. – С. 37-45.

120. Михайлова О.В., Ковальчук С.К. Современные тенденции развития политической онлайн-коммуникации / О.В. Михайлова, С.К. Ковальчук // Государственное управление. Электронный вестник. – 2018. – № 69. – С. 8-25.

121. Мушта А.А. Информационно-аналитическая работа в органах государственного управления: трансформация профиля компетенций в

условиях цифровизации / А.А. Мушта // Евразийский союз ученых. – 2020. – № 5-7. – С. 26-29.

122. Наджафова Р.А., Дербина О.В. О практике привлечения к административной ответственности за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан / Р.А. Наджафова, О.В. Дербина // Закон и право. – 2021. – № 5. – С. 198-200.

123. Никитинская А.А. Феномен социальных сетей как инструмент диалога органов власти и общественности (на примере МО Северодвинск) / А.А. Никитинская // Философская мысль. – 2021. – № 4. – С. 26-35.

124. Нистарова А.А. К вопросу об интеграции цифровых технологий в жизни общества: риски цифровизации и перехода к цифровому управлению / А.А. Нистарова // ПОИСК: Политика. Обществоведение. Искусство. Социология. Культура. – 2019. – № 5. – С. 71-77.

125. Новгородцева А.Н., Сивкова Н.И. Социальные сети как канал социально-политической коммуникации / А.Н. Новгородцева, Н.И. Сивкова // Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования». – 2015. – С. 1667-1675.

126. Носова Э.Р. Система «Инцидент-менеджмент» - новый способ взаимодействия органов власти и населения / Э.Р. Носова // Студенческий вестник. – 2022. – № 1-9. – С. 76-77.

127. Оболонский Ю.В., Сурнина В.С., Булганина С.В. Оценка эффективности работы сервиса «Госуслуги» по предоставлению услуг населению / Ю.В. Оболонский, В.С. Сурнина, С. В. Булганина // Актуальные вопросы современной экономики. – 2022. – № 9. – С. 84-91.

128. Парма Р.В. Отношение российской молодежи к государственной политике регулирования цифровых коммуникаций / Р.В. Парма // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. – 2022. – № 2. – С. 138-150.

129. Пашкова К.В. Социальные сети как современное средство массовых коммуникаций / К.В. Пашкова // Наука. Общество. Человек. – 2019. – С. 16-19.

130. Писарев И.В., Бывшев В.И. Пантелеева И.А. Парфентьева К.В. Исследование готовности регионов России к цифровой трансформации / И.В. Писарев, В.И. Бывшев, И.А. Пантелеева, К.В. Парфентьева // П-Есопоту. – 2022. – № 2. – С. 22-37.

131. Провоторова Н.В. Профессиональная подготовка будущих специалистов сферы государственного управления к деятельности в условиях инновационного государственного управления / Н.В. Провоторова // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. – 2022. – № 1. – С. 90-94.

132. Рехачева Т. В. Единый портал Госуслуги как способ преодоления конституционного нигилизма / Т.В. Рехачева // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования. – 2023. – № 17. – С. 126-128.

133. Росенко М.И. Аспекты контрольно-надзорной деятельности в государственном управлении (на примере главного управления государственного жилищного надзора города Севастополя) / М.И. Росенко // Legal Bulletin. – 2023. – № 2. – С. 17-28.

134. Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт / М.В. Рослякова // Социодинамика. – 2019. – № 9. – С. 82-99.

135. Сабаева С.В. Правовое регулирование цифровых технологий государственного и общественного контроля: проблемы совершенствования / С.В. Сабаева // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2021. – № 11. – С. 45-50.

136. Сабаева С.В. Использование цифровых технологий в формировании правовой культуры гражданского общества в Российской Федерации / С.В. Сабаева // Воронежская школа административного права: четверть века научного поиска: сборник статей. – Воронежский государственный университет. – 2023. – С. 330-342.

137. Сабаева С.В. Использование информационных технологий для повышения эффективности мониторинга правоприменения на основе обращений, поступающих к уполномоченным по правам человека / С.В. Сабаева // Российская правовая система в условиях четвертой промышленной революции: материалы VI Московского юридического форума XVI Международной научно-практической конференции. – Москва: Издательство Проспект. – 2019. – С. 162-167.

138. Сабаева С.В. Опыт правового регулирования отношений, связанных с применением цифровых технологий общественного контроля в субъектах Российской Федерации / С.В. Сабаева // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2020. – № 7. – С. 55-62.

139. Савоськин А.В. О необходимости совершенствования института досудебных обращений граждан в свете правовых позиций Конституционного Суда РФ / А.В. Савоськин // Конституционное и муниципальное право. – 2013. – № 2. – С. 50 - 53.

140. Савоськин А.В. Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан / А.В. Савоськин // Административное и муниципальное право. – 2017. – № 2. – С. 84-93.

141. Сельников В.В. Использование социальных сетей в современной политической коммуникации / В.В. Сельников // Ямальский вестник. – 2019. – № 4. – С. 55-59.

142. Симорот С.Ю., Ильиных К.Ю. Некоторые вопросы правового регулирования и практической реализации законодательства о рассмотрении обращений граждан / С.Ю. Симорот, К.Ю. Ильиных // Актуальные вопросы юридической науки и практики. – 2018. – С. 3-6.

143. Скляр М.А., Кудрявцева К.В. Цифровизация: основные направления, преимущества и риски / М.А. Скляр, К.В. Кудрявцева // Экономическое возрождение России. 2019. – № 3. – С. 103 – 114.

144. Скокова А.Н. Вовлеченность населения в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти: оценка жителей Курской области / А.Н. Скокова // Юридическая наука. – 2023. – № 4. – С. 97-102.

145. Скокова А.Н. Муниципальные Центры управления как важный компонент деятельности органов местного самоуправления в сфере цифрового мониторинга и обработки обращений граждан / А.Н. Скокова // Будущее науки: взгляд молодых ученых на инновационное развитие общества. – 2023. – С. 171-175.

146. Скокова А.Н. О некоторых вопросах правового регулирования государственной цифровой коммуникации: ретроспектива и современное состояние / А.Н. Скокова // Вестник Воронежского государственного университета. – 2024 – № 2 – С. 123 – 130;

147. Скокова А.Н. Обращения граждан на Платформе обратной связи: от экспериментального внедрения до правового регулирования / А.Н. Скокова // Общество: политика, экономика, право. – 2023. – № 10. – С. 78-82.

148. Скокова А.Н. Особенности предоставления информации о деятельности органов публичной власти посредством социальных сетей: реализация федерального закона о госпабликах / А.Н. Скокова // Современный ученый. – 2023. – № 5. – С. 348-353.

149. Скокова А.Н., Шевцов А.Л. Теоретико-правовой анализ процесса становления и развития института омбудсмана на наднациональном уровне в Европейском союзе как интеграционной организации особого рода / А.Н. Скокова, А.Л. Шевцов // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. – 2020. – № 5. – С. 28-36.

150. Смолина Е.Г. Анализ взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: социолого-управленческий дискурс / Е.Г. Смолина // Форум молодых ученых. – 2020. – № 2. – С. 357-360.

151. Сморгунов Л.В. Современные тенденции в государственном управлении: от нового государственного менеджмента к управлению

публичной политикой / Л.В. Сморгунюв // Политическая наука. – 2022. – № 3. – С. 100-121.

152. Сморгунюв Л.В., Игнатъева О.А., Быков И.А. Публичная коммуникация граждан и органов государственной власти: формирование суждений на цифровых платформах / Л.В. Сморгунюв, О.А. Игнатъева, И.А. Быков // Вестник Пермского университета. Политология. – 2021. – № 2. – С. 156-172

153. Соловьев П.Л. Социальные сети в парадигме цифровой коммуникации / П.Л. Соловьев // Веб-программирование и интернет-технологии WebConf2018. – 2018. – С. 134-135.

154. Стаценко В.Е. Развитие портала «Госуслуги» в условиях реализации цифровой экономики России / В.Е. Стаценко // Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства. – 2018. – С. 156-158.

155. Степкин С.П. Проблемы правовой регламентации и особенности подачи обращений в форме электронного документа / С.П. Степкин // Актуальные проблемы российского права. – 2022. – № 7 (140). – С. 49-58.

156. Сулейманов М.Р. Контент цифровых медиа как вариант культурной коммуникации / М.Р. Сулейманов // МедиаВектор. – 2023. – № 8. – С. 110-113.

157. Тулохонов О.С., Цыденова С.З. Информационные технологии как средство взаимодействия органов власти и населения / О.С. Тулохонов, С.З. Цыденова // Вектор экономики. – 2021. – № 12. – С. 35-40.

158. Тульчинский Г.Л. Публичная коммуникация в цифровой среде: запрос на ответственность / Г.Л. Тульчинский // Информация–Коммуникация–Общество. – 2021. – №3. – С. 264-268.

159. Тушакова Е.А. Роль социальных медиа во взаимодействии власти и общества (на примере Центра управления регионом Ямало-Ненецкого автономного округа) / Е.А. Тушакова // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2022. – №1. – С. 17-27.

160. Уразова С.Л. Социальные сети как форма общественного диалога и массовых коммуникаций / С.Л. Уразова // Известия Уральского федерального университета. – 2016. – № 2. – С. 26-33.

161. Филатова О.Г. Главы российских регионов в социальных сетях: аудит публичных коммуникаций / О.Г. Филатова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – 2020. – № 23. – С. 6-16.

162. Хецелиус В.Е. Социальные сети как инструмент политической коммуникации / В.Е. Хецелиус // Наука без границ. – 2019. – № 5. – С. 93-102.

163. Хрущева Л.Б., Церковная К.А. Социальные сети: положительные и отрицательные стороны присутствия социальных сетей в повседневной жизни / Л.Б. Хрущева, К.А. Церковная // Облачные и инновационные технологии в сервисе и образовании. – 2017. – С. 42-45.

164. Хурум Р.Ю., Птущенко Е.Б. Цифровые коммуникации как фактор современного общества / Р.Ю. Хурум, Е.Б. Птущенко // Тенденции развития науки и образования. – 2021. – № 79-5. – С. 9-12.

165. Чаннов С.Е. Использование цифровых технологий в сфере публичного управления / С.Е. Чаннов // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2021. – № 4. – С. 419-428.

166. Чаннов С.Е. Государственные информационные системы: риски и угрозы использования / С.Е. Чаннов // Взаимодействие власти, бизнеса и общества в развитии цифровой экономики: Материалы XI Международной научно-практической конференции. – 2018. – С. 163-166.

167. Чаннов С.Е., Амелин Р.В. Современные цифровые технологии и право: взаимодействие и взаимовлияние / С.Е. Чаннов, Р.В. Амелин // Вестник Поволжского института управления. – 2022. – № 6. – С. 94-102.

168. Черницына Е.Н. Основные тенденции развития каналов коммуникации в органах государственной власти / Е. Н. Черницына // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – 2020. – № 22. – С. 41-49.

169. Чернышева Ю.А. Права человека в условиях цифровизации общества / Ю.А. Чернышева // Психология и право. – 2019. – № 4. – С. 90–102.

170. Чумиков А.Н. Коммуникации государства и граждан в цифровой среде как факторы управления восприятием актуального политического контекста / А.Н. Чумиков // PolitBook. – 2023. – № 4. – С. 136-158.

171. Шапиро И.В., Нехова А.В. Проблемы развития местного самоуправления в Российской Федерации в единой системе публичной власти / И.В. Шапиро, А.В. Нехова // Очерки новейшей камералистики. – 2023. – № 4. – С. 58-61.

172. Шиняева О.В., Слепова О.М. Цифровые коммуникации населения в условиях усиления информационно-цифрового неравенства / О.В. Шиняева, О.М. Слепова // Российская школа связей с общественностью. – 2019. – № 15. – С. 30-45.

173. Ширеева Е.В. Правовые формы и методы государственного контроля и надзора в сфере обеспечения правопорядка и общественной безопасности в условиях цифровой трансформации органов исполнительной власти / Е.В. Ширеева // Вестник Воронежского государственного университета. – 2021. – № 4. – С. 350-360.

174. Шмальц Ю.В., Аширбагина Н.Л. Формирование образа государственного служащего в социальных сетях / Ю.В. Шмальц, Н.Л. Аширбагина // Потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации. – 2017. – С. 474-477.

175. Шорин С.А. Правовое обеспечение цифровых технологий в бюджетной сфере / С.А. Шорин // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2018. – № 1. – С. 113-117.

176. Щукина Т.В. Новые стратегии публичного управления, государственная гражданская служба и кадровая политика в субъектах Российской Федерации / Т.В. Щукина // Юридическая наука. – 2017. – № 6. – С. 134-142.

177. Якимец В.Н. Индексные и критериальные оценки деятельности институтов и субъектов муниципальной публичной политики как основа для совершенствования качества их функционирования / В.Н. Якимец // Управление региональными конфликтами. – 2021. – С. 592-605.

178. Якимец В.Н., Никовская Л.И. О цифровой трансформации муниципальной публичной политики в России / В.Н. Якимец, Л.И. Никовская // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: История. Политология. Социология. – 2021. – № 4. – С. 95-101.

#### IV. Интернет-ресурсы

1. «Диалог» - центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций // Официальный сайт АНО «Диалог» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/> (дата обращения: 10.03.2022).

2. «Никакой технологичный девайс не заменит помощь человека человеку»: АСИ запустило пилотный проект по подготовке региональных сервисных уполномоченных // Сетевое издание «Комсомольская правда» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kp.ru/daily/27424/4623836/> (дата обращения 14.03.2024).

3. «Тайные граждане» хотят помочь явным // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6209959> (дата обращения: 18.03.2024).

4. «Цифре» ищут порог зрелости // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4602997> (дата обращения: 14.03.2024).

5. Аналитика ЦУР стала чаще использоваться в управленческих решениях // официальный сайт АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/kolichestvo-reshenij-organov-vlasti-na-osnove-analitiki-cur-vozroslo-na-67/> (дата обращения: 16.03.2024).

6. Аналитику ЦУРа учтут при принятии управленческих решений // Информационное агентство «Север-Пресс» [Электронный ресурс]. URL:

<https://sever-press.ru/news/politika/analitiku-cura-po-obrashhenijam-jamalcev-uchtut-pri-prinjatii-upravlencheskih-reshenij/> (дата обращения: 16.03.2024).

7. АНО «Диалог Регионы» // Телеграм-канал [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/tsurofficial> (Дата обращения: 19.03.2024)

8. АНО «Диалог»: рекомендуем создавать муниципальные центры управления в муниципалитетах с численностью выше 50 тысяч человек // BezFormata.Com [Электронный ресурс]. URL: <https://ivanovo.bezformata.com/listnews/munitcipalnie-tcentri-upravleniya/110706851/> (дата обращения: 18.03.2024).

9. АСИ подготовило региональных сервисных уполномоченных к решению глобальных социальных вопросов // Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/news/189906/> (дата обращения: 14.03.2024).

10. В Курской области создаются муниципальные центры управления // Официальный сайт Администрации Курской области [Электронный ресурс]. URL: <https://kursk.ru/news/176863-v-kurskoj-oblasti-sozdayutsya-munitsipalnye-tsentry-upravleniya/> (дата обращения: 14.03.2024).

11. Вашего губернатора и там, и тут передают // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5952384> (дата обращения: 10.03.2024).

12. Владимир Путин: «Муниципальные центры управления несут ответственность за развитие коммуникаций между органами власти и населением» // РИЦ «Югра». Дзен [Электронный ресурс]. URL: <https://dzen.ru/a/ZEIqKQVoDBX70vbS> (дата обращения: 18.03.2024).

13. Власти Москвы вступают в «Диалог» // Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5977769> (дата обращения: 10.03.2024).

14. Город идей // Платформа Правительства Москвы [Электронный ресурс]. URL: <https://crowd.mos.ru/> (дата обращения: 10.03.2024).

15. ГИС РТ «Народный контроль» // Официальный сайт Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.tatarstan.ru/gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema.htm> (дата обращения: 01.11.2024).

16. Губернатор Курской области ознакомился с работой МЦУ в Солнцевском районе // АУКО «ТРК «Сейм» [Электронный ресурс]. URL: <https://seyminfo.ru/224651.html> (дата обращения: 18.03.2024).

17. Действуем вместе // Региональный портал Курской области [Электронный ресурс]. URL: <https://vmeste46.ru>. (дата обращения: 10.03.2024).

18. Дирижер услуг: как будут работать региональные сервисные уполномоченные // Сетевое издание «РБК» [Электронный ресурс]. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/cmrm/62b475d89a7947305b05519a> (дата обращения: 14.03.2024).

19. Для внедрения центров управления регионами в РФ создано АНО «Диалог регионы» // Онлайн-издание D-russia.ru [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/dlja-vnedrenija-centrov-upravlenija-regionami-v-rf-sozdano-ano-dialog-regiony.html> (дата обращения: 10.03.2024).

20. Добродел // Официальный портал Правительства Московской области [Электронный ресурс]. URL: <https://dobrodel.mosreg.ru> (дата обращения: 10.03.2024).

21. Доклад Всероссийской ассоциации развития местного самоуправления «О состоянии местного самоуправления в Российской Федерации в 2019 году, перспективах его развития и предложения по совершенствованию организации местного самоуправления» // Сайт Совета муниципальных образований Красноярского края [Электронный ресурс]. URL: <https://www.smoko42.ru/post/доклад-вармсу-о-состоянии-местного-самоуправления-в-рф-в-2019-году> (дата обращения 18.03.2024).

22. Жалоба на качество воды // Официальный сайт Роспотребнадзора [Электронный ресурс]. URL:

<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/Forum/Appeals/Details/10564> (дата обращения: 20.03.2024).

23. Заседание Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 28 мая 2019 г. // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/news/36818/> (дата обращения: 10.03.2024).

24. Индекс готовности к цифровизации // Сайт АНО «Диалог» [Электронный ресурс]. URL: <https://index.dialog.info/> (дата обращения: 14.03.2024).

25. Инцидент «Менеджмент» помогает властям расставлять приоритеты // Информационное агентство «Север-Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <https://sever-press.ru/2021/11/30/society> (дата обращения: 16.03.2024).

26. Как куряне могут сообщить о проблеме органам власти? // Официальная группа Центра управления регионом Курской области «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: <https://vk.com/@tsur46-1> (дата обращения: 18.03.2024).

27. Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утв. решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций // Федеральная служба по техническому и экспортному контролю [Электронный ресурс]. URL: <https://fstec.ru/component/attachments/download/2076>. (дата обращения: 16.03.2024).

28. Мишустин считает, что цифровая трансформация требует переосмысления роли государства // ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/7652087> (дата обращения: 23.02.2024).

29. На заседании Рабочей группы Совета при полпреде Президента в ЦФО в Воронеже я представил уникальный опыт работы наших Муниципальных центров управления // Телеграм-канал Шумакова М.А. [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/shuMAkof/390> (дата обращения: 18.03.2024).

30. На Форуме решения социальных задач запустили программу региональных сервисных уполномоченных // Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/news/188819/> (дата обращения: 14.03.2024).

31. Не засиживаться в кабинетах. Путин призвал власти на местах к диалогу с населением // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/politika/7649897> (дата обращения: 10.03.2024).

32. Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления // Президент России [Электронный ресурс]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (дата обращения: 10.03.2024).

33. Платформа обратной связи (ПОС) // TAdviser.com [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/> (дата обращения: 18.03.2024).

34. По поручению Президента России во всех регионах появятся Муниципальные центры управления // Официальный Telegram-канал АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: [https://t.me/ano\\_dialog/1698](https://t.me/ano_dialog/1698) (дата обращения: 18.03.2024).

35. Пояснительная записка к законопроекту № 184897-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в части введения положений об обращениях граждан, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в форме электронного документа с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)» // СОЗД ГАС «Законотворчество» [Электронный ресурс]. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/184897-8> (дата обращения: 16.03.2024)

36. Провели обучающий семинар для сотрудников Муниципальных центров управления // Официальный Telegram-канал руководителя ЦУР Курской области Михаила Шумакова [Электронный ресурс]. URL: <https://t.me/shuMAkof/347?single> (дата обращения: 18.03.2024).

37. Прямой эфир Главы Хомутовского района Курской области // «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: [https://vk.com/glava\\_hom37?w=wall540818841\\_1682%2Fall](https://vk.com/glava_hom37?w=wall540818841_1682%2Fall) (дата обращения: 18.03.2024).

38. Путин утвердил 15 критериев оценки работы губернаторов // Сетевое издание «РБК» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/politics/26/04/2019/5cc2a8aa9a7947ae40a54401> (дата обращения: 14.03.2024).

39. Региональная общественная приемная в Пермском крае // Интернет-ресурс подачи электронного обращения [Электронный ресурс]. URL: <https://top59.ru/napisat-obrashhenie> (дата обращения: 18.03.2024).

40. Регионы России утвердили стратегии цифровой трансформации // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/12276663> (дата обращения: 14.03.2024).

41. Рейтинг личных страниц глав регионов в соцсетях // сайт АНО «Диалог Регионы» [Электронный ресурс]. URL: <https://dialog.info/ratings/heads-of-regions-personal-pages/> (дата обращения: 18.03.2024).

42. Рейтинг российских регионов по качеству жизни – 2021 // Сетевое издание «РИА Новости» [Электронный ресурс]. URL: [https://ria.ru/20220214/kachestvo\\_zhizni-1772505597.html](https://ria.ru/20220214/kachestvo_zhizni-1772505597.html) (дата обращения: 16.03.2024).

43. Стратегии цифровой трансформации регионов России // Tadviser.com [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 14.03.2024).

44. Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утв. распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 16.03.2024).

45. Тысячи татарстанцев пожаловались в «Народный контроль» в 2024 году // Паблик «Новости Казани сегодня, происшествия, ЧП и ДТП» во «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. URL: [https://vk.com/wall-89459287\\_59375](https://vk.com/wall-89459287_59375) (дата обращения: 01.11.2024).

46. Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти // Портал Госуслуги [Электронный ресурс]. URL: <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/357938/> (дата обращения: 16.03.2024).

47. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» // Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/> (дата обращения: 14.03.2024).

48. Центр управления регионом будет отчитываться о несвоевременно решающих вопросы комитетах // Электронное периодическое издание «Псковская Лента Новостей» [Электронный ресурс]. URL: <https://pln-pskov.ru/society/403773.html> (дата обращения: 16.03.2024).

49. Центры управления регионом возьмут под контроль информацию и региональные власти // Деловое медиа «Эксперт Юг» [Электронный ресурс].

URL: <https://expertsouth.ru/news/tsentry-upravleniya-regionom-i-vashim-i-nashim/> (дата обращения: 10.03.2024).

50. Центры управления регионом создали во всех субъектах России // Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/politika/10148947> (дата обращения: 16.03.2024).

51. Цифровые инновации откроют перед жителями Хабаровского края новые возможности // Министерство цифрового развития и связи Хабаровского края [Электронный ресурс]. URL: <https://mits.khabkrai.ru/events/Novosti/1493> (дата обращения: 14.03.2024).

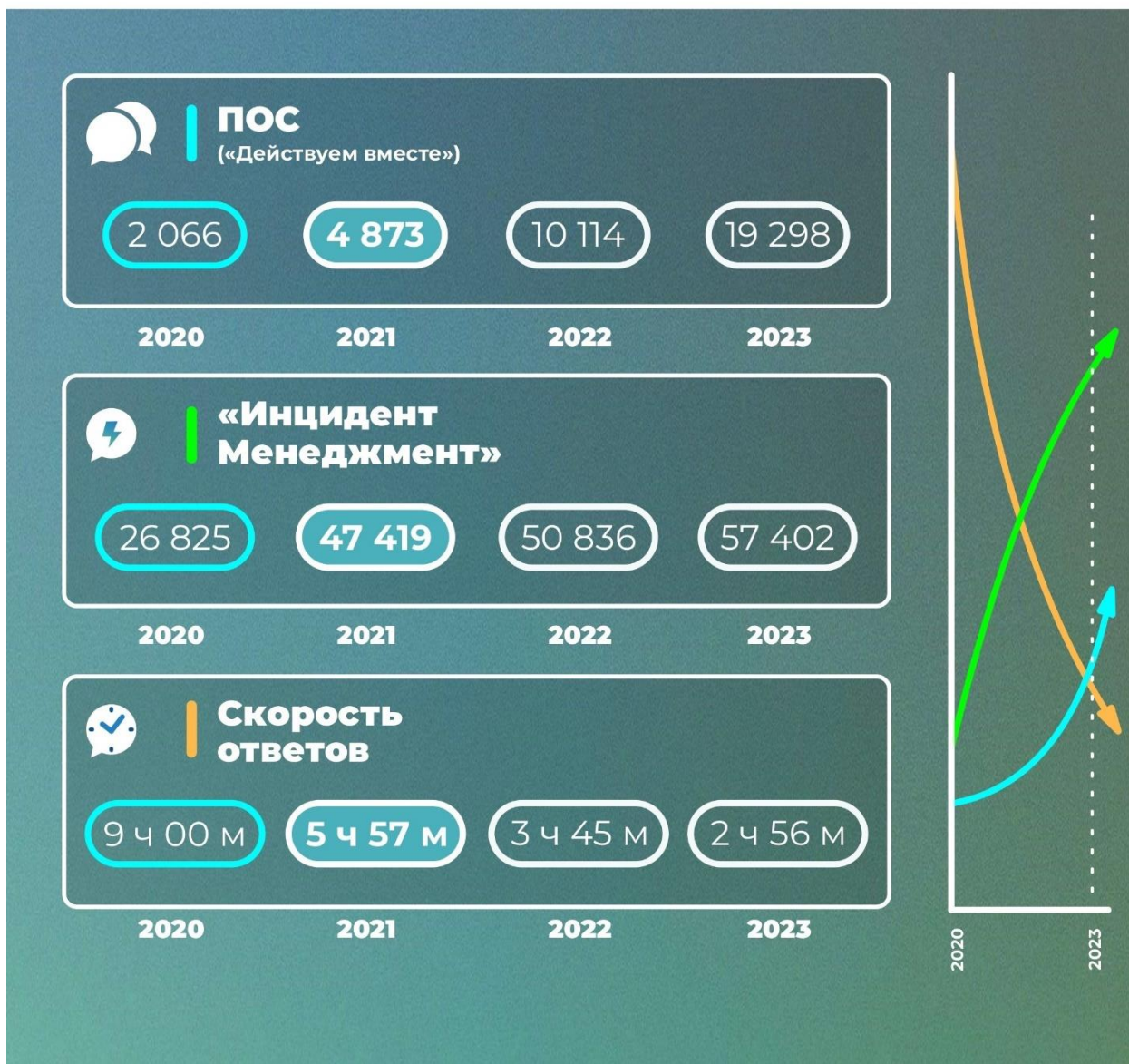
52. ЦУР ЯНАО: на жалобы жителей округа власти стали отвечать в два раза быстрее // Информационное агентство «Север – Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <https://sever-press.ru/news/politika/cur-janao-na-zhaloby-zhitelej-okruga-vlasti-stali-otvechat-v-dva-raza-bystree/> (дата обращения: 16.03.2024).

## Приложение 1

Данные о количестве цифровых обращений, поступивших в Центр управления регионом Курской области посредством

Платформы обратной связи (Госуслуги),  
Регионального портала «Действуем вместе»,  
Системы «Инцидент Менеджмент»

за период 2020 – 2023 гг.



## Приложение 2

# Информация о создании и деятельности Центров управления регионами в России

### Функции ЦУР

#### Обратная связь



- Трансформация процессов обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей субъекта Российской Федерации
- Разработка шаблонов ответов на обращения и сообщения (жалобы) жителей субъекта Российской Федерации
- Определение первопричин возникновения проблем



#### Информирование



- Адресное информирование жителей в сети Интернет, социальных сетях и средствами системы ПОС о работе ФОИВ, РОИВ и ОМСУ, социально-экономических и общественно-политических процессах в РФ
- Обеспечение интерактивного взаимодействия власти с жителями, в том числе по реализации решений по вопросам развития региона, принятым с вовлечением жителей через системы ПОС

#### Процессы и методология



- Методологии трансформации порядка обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей
- Методологии определения первопричин обращений и сообщений (жалоб) жителей
- Внедрение процессов и продуктов цифровизации для обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей в отраслевых блоках ЦУР субъекта РФ

#### Обучение



- Обучение и повышение квалификации сотрудников ОГВ, ОМСУ субъекта РФ, сотрудников Центра компетенций ЦУР, включая сотрудников обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР

#### Социология



- Проведение социологических исследований
- Проведение фокус-групп

## Основные показатели работы \*

**Обратная связь**

- Вовлеченность населения в принятие решений по вопросам развития региона с использованием ПОС
- Доля и качество обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей в нормативные сроки
- Объем использования механизмов ускоренного решения (фаст-трек)
- Объем использование систем автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя

**Процессы и методология**

- Доля обработки по единой методологии обращений и сообщений (жалоб) жителей
- Объем мероприятий по выявлению первопричин обращений и сообщений (жалоб) жителей
- Объем использования ГИС/ВИС/СПО в отраслевых блоках ЦУР субъекта РФ, включая автоматизированные механизмы контроля, в т.ч. ГНСС «ГЛОНАСС» и фото- видеオフィксации

**Информирование**

- Охват информацией о работе ФОИВ, РОИВ и ОМСУ, социально-экономических и общественно-политических процессах
- Охват информированием по тематикам деятельности ЦУР среди имеющих возможность использования ПОС
- Доля ОМСУ, обеспечивающих интерактивное взаимодействие с жителями, в том числе по реализации решений по вопросам развития региона

**Обучение**

- Повышение квалификации сотрудников ОГВ, ОМСУ субъекта РФ, сотрудников Центра компетенций ЦУР, включая сотрудников обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР, прошедших обучение

**Социология**

- Вовлеченность жителей в опросы общественного мнения
- Количество фокус-групп

\* методика расчетов показателей утверждается Приказом Минкомсвязи России

## Обязательные тематики отраслевых блоков ЦУР \*

и их синхронизация с мероприятиями федеральных, региональных и ведомственных проектов по цифровизации, работой Ситуационного центра и службы 112 субъекта РФ

**Здравоохранение**

- Проект «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы здравоохранения»
- Региональные проекты и программы по тематике

**ЖКХ**

- Проект «Цифровизация отрасли городского хозяйства «Умный город»
- Региональные проекты и программы по тематике

**Образование**

- Проект «Цифровая образовательная среда» национального проекта «Образование»
- Региональные проекты и программы по тематике

**Дороги**

- Проекты «Цифровизация отрасли городского хозяйства «Умный город» и «Цифровой транспорт и логистика»
- Региональные проекты и программы по тематике

**Транспорт**

- Проект «Цифровизация отрасли городского хозяйства «Умный город»
- Региональные проекты и программы по тематике

**ТКО**

- Проект «Цифровизация отрасли городского хозяйства «Умный город»
- Региональные проекты и программы по тематике

**Энергетика**

- Проект «Цифровая энергетика»
- Региональные проекты и программы по тематике

**Социальная защита**

- Региональные проекты и программы по тематике

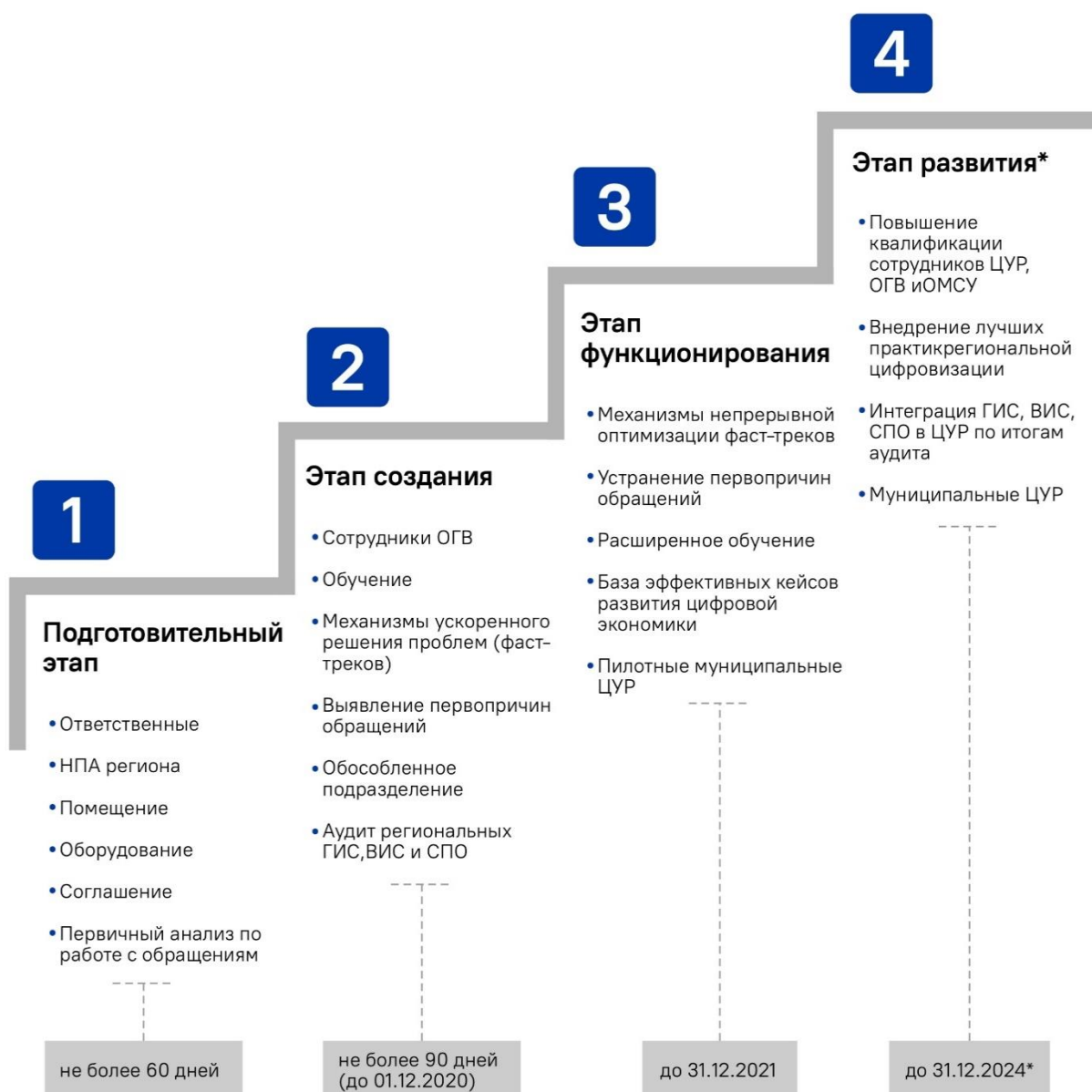
\* субъект РФ вправе самостоятельно принять решение о формировании дополнительных тематических отраслевых блоков, по которым поступает наибольшее количество обращений / жалоб / сообщений жителей

## Приложение 2

## Информация о создании и деятельности Центров управления регионами в России

## ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ

01.12.2020 Срок исполнения поручения Президента РФ



\* по итогам реализации мероприятий по созданию и функционированию ЦУР субъектов РФ в 2020–2021 гг., начиная с 2024 года планируется продление мероприятия по функционированию ЦУР в субъектах РФ в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»

## Приложение 3

## Рейтинг цифровой зрелости регионов по состоянию на июль 2021 года

### СУБЪЕКТЫ РФ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ ДОСТИЖЕНИЯ «ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ»



субъектов РФ с высокими значениями показателей достижения уровня «цифровой зрелости»\*



ЗНАЧЕНИЯ СВЫШЕ 50% \*\*

- Белгородская область
- Липецкая область
- Москва
- Московская область
- Нижегородская область
- Республика Татарстан
- Санкт-Петербург
- Ханты-Мансийский автономный округ — Югра
- Ямало-Ненецкий автономный округ

\* Данные по состоянию на 01.07.2021 г.

\*\* Наименования субъектов РФ представлены в алфавитном порядке



субъектов РФ со средними значениями показателей достижения уровня «цифровой зрелости»\*

ЗНАЧЕНИЯ ОТ 50% ДО 25% \*\*

- |                                   |                             |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| ○ Алтайский край                  | ○ Курганская область        |
| ○ Амурская область                | ○ Курская область           |
| ○ Архангельская область           | ○ Ленинградская область     |
| ○ Астраханская область            | ○ Магаданская область       |
| ○ Брянская область                | ○ Мурманская область        |
| ○ Владимирская область            | ○ Ненецкий автономный округ |
| ○ Волгоградская область           | ○ Новгородская область      |
| ○ Вологодская область             | ○ Новосибирская область     |
| ○ Воронежская область             | ○ Оренбургская область      |
| ○ Забайкальский край              | ○ Орловская область         |
| ○ Ивановская область              | ○ Пензенская область        |
| ○ Иркутская область               | ○ Пермский край             |
| ○ Калининградская область         | ○ Приморский край           |
| ○ Калужская область               | ○ Псковская область         |
| ○ Камчатский край                 | ○ Республика Алтай          |
| ○ Карачаево-Черкесская Республика | ○ Республика Башкортостан   |
| ○ Кемеровская область             | ○ Республика Бурятия        |
| ○ Кировская область               | ○ Республика Карелия        |
| ○ Костромская область             | ○ Республика Коми           |
| ○ Краснодарский край              | ○ Республика Марий Эл       |
| ○ Красноярский край               | ○ Республика Мордовия       |



- |                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| ○ Республика Саха (Якутия) | ○ Тамбовская область             |
| ○ Республика Тыва          | ○ Тверская область               |
| ○ Республика Хакасия       | ○ Томская область                |
| ○ Ростовская область       | ○ Тульская область               |
| ○ Рязанская область        | ○ Тюменская область              |
| ○ Самарская область        | ○ Ульяновская область            |
| ○ Саратовская область      | ○ Хабаровский край               |
| ○ Сахалинская область      | ○ Челябинская область            |
| ○ Севастополь              | ○ Чувашская Республика — Чувашия |
| ○ Смоленская область       | ○ Ярославская область            |

\* Данные по состоянию на 01.07.2021 г.

\*\* Наименования субъектов РФ представлены в алфавитном порядке

Рейтинг цифровой зрелости регионов // Сетевое издание «TAdviser.com» [Электронный ресурс].

URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 10.03.2024).



## Приложение 4

Региональный рейтинг уровня цифровой трансформации<sup>1</sup>

| №   | Регион                                   | Общий балл рейтинга (макс. – 28) |
|---|--|----------------------------------|
| <b>10 регионов-лидеров по уровню цифровой трансформации в 2022 году</b>   |  |                                  |
| 1   | Ямало-Ненецкий автономный округ          | 21.0                             |
| 2   | Республика Татарстан                     | 19.0                             |
| 3   | Ханты-Мансийский автономный округ – Югра | 18.7                             |
| 4   | Московская область                       | 18.6                             |
| 5   | Челябинская область                      | 18.6                             |
| 6   | Томская область                          | 18.1                             |
| 7   | Тульская область                         | 18.1                             |
| 8   | Удмуртская республика                    | 18.1                             |
| 9   | Тюменская область                        | 17.7                             |
| 10  | Калужская область                        | 17.5                             |
| <b>10 отстающих регионов по уровню цифровой трансформации в 2022 году</b> |  |                                  |
| 75  | Республика Марий Эл                      | 10.6                             |
| 76  | Чеченская Республика                     | 10.6                             |
| 77  | Иркутская область                        | 10.4                             |
| 78  | Ленинградская область                    | 10.1                             |
| 79  | Республика Дагестан                      | 10.1                             |
| 80  | Астраханская область                     | 9.8                              |
| 81  | Республика Тыва                          | 9.6                              |
| 82  | Тверская область                         | 9.1                              |
| 83  | Республика Ингушетия                     | 7.5                              |
| 84  | Кабардино-Балкарская Республика          | 6.9                              |



<sup>1</sup> Определены лидеры и отстающие по цифровой трансформации среди российских регионов // Сетевое издание «TAdviser.com» [Электронный ресурс].

URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Цифровизация\\_регионов\\_России](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Цифровизация_регионов_России) (дата обращения: 10.03.2024).

## Приложение 5

Рейтинг регионов по выполнению Федерального закона от 14 июля 2022г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ...» по состоянию на июнь 2024 года <sup>1</sup>

## ЛУЧШИЕ РЕГИОНЫ ПО РАБОТЕ С ГОСПАБЛИКАМИ

### По исполнению закона о госпабликах\*

1. ЯНАО
2. Астраханская область
3. ЕАО
4. Курская и Сахалинская области, Адыгея
5. Новосибирская и Орловская области

### Наилучшая динамика за полгода

1. Республика Бурятия
2. Новосибирская область
3. Чеченская Республика
4. Орловская область
5. ЯНАО и Магаданская область

\* За июнь 2024 года

**ДИАЛОГ**  
ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

<sup>1</sup> Итоги работы регионов с госпабликами представили Минцифры России и Диалог // Телеграм-канал «ДИАЛОГ» [Электронный ресурс].

URL: [https://t.me/ano\\_dialog/2435](https://t.me/ano_dialog/2435) (дата обращения: 25.07.2024).



**Приложение 6**

**Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»**

**КУРСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**УРОВЕНЬ ВОВЛЕЧЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ В ПРОЦЕССЫ  
ЦИФРОВОЙ КОММУНИКАЦИИ С  
РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ**

**НАСЕЛЕНИЕ**

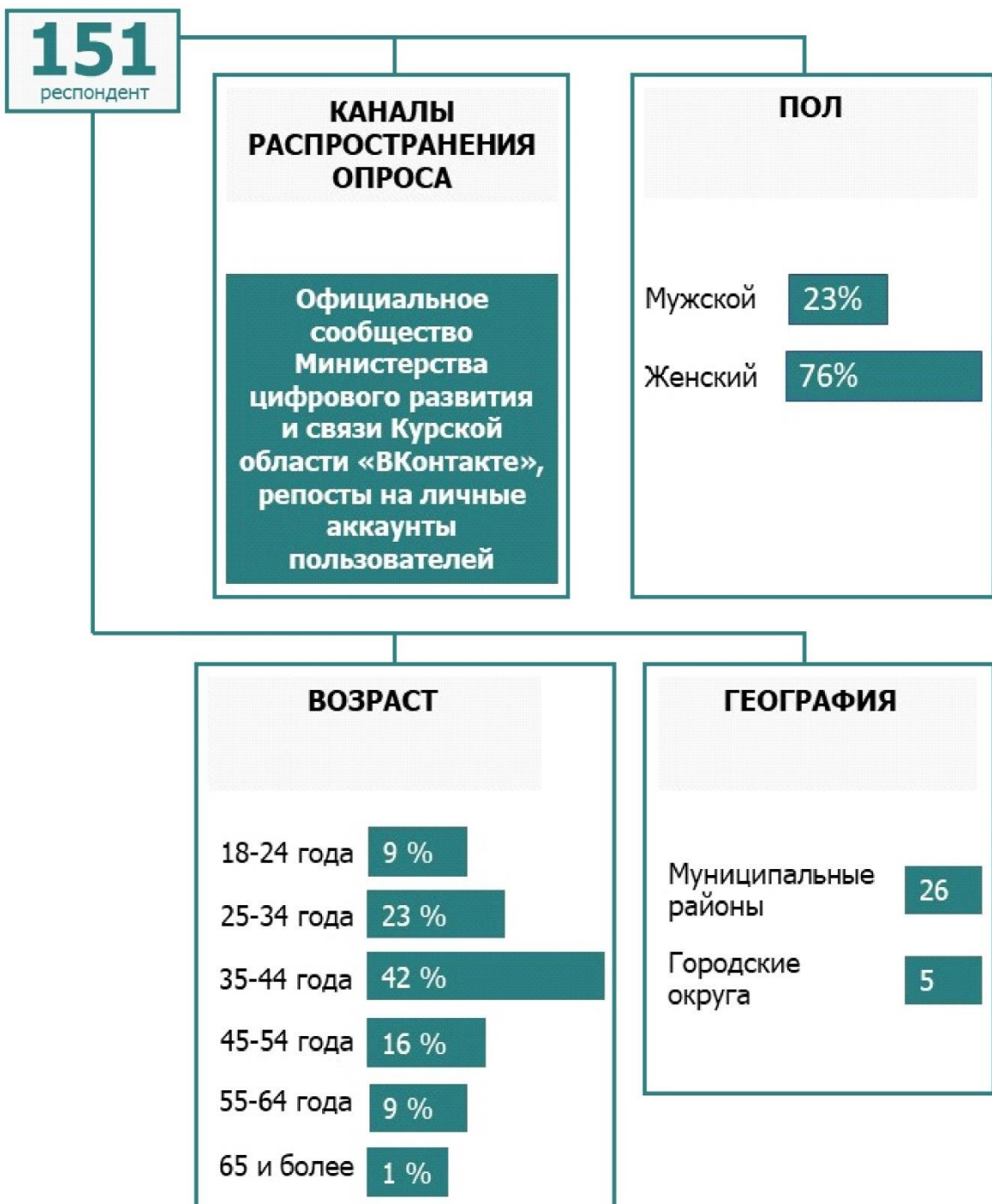
**АПРЕЛЬ 2023**

## Приложение 6

Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»

### МЕТОДОЛОГИЯ

Опрос проведен в период с 7 апреля 2023 года по 16 апреля 2023 года методом онлайн-анкетирования среди граждан, постоянно проживающих на территории Курской области.



## Приложение 6

Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»

### РЕЗЮМЕ

#### О ПОЛЬЗОВАНИИ ИНТЕРНЕТОМ

**36%**

пользуются от 4 до 8 ч. в день

**32%**

пользуются более 8 ч. в день

#### О ПОЛЬЗОВАНИИ ГОСУСЛУГАМИ

**26%**

пользуются несколько раз в неделю

**27%**

пользуются несколько раз в месяц

#### О ПОЛЬЗОВАНИИ СОЦИАЛЬНЫМИ СЕТЯМИ

**86%**

пользуются ежедневно

**9%**

пользуются несколько раз в неделю

#### О ПОЛЬЗОВАНИИ МЕССЕНДЖЕРАМИ

**96%**

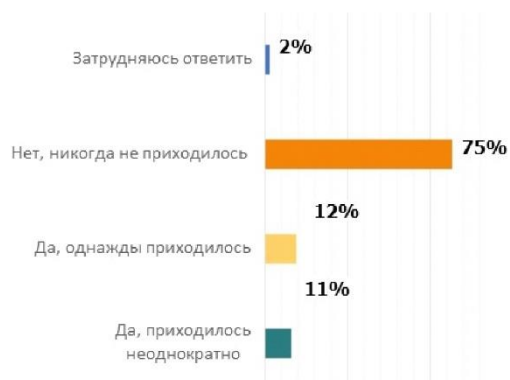
пользуются ежедневно

**2%**

пользуются несколько раз в неделю

### ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (ПОС)

В текущем году лично Вам приходилось направлять обращения/жалобы в органы власти через портал Госуслуг относительно проблем региона или населенного пункта?



Скажите, пожалуйста, было ли рассмотрено Ваше обращение/жалоба?

И если да, получили ли Вы обратную связь?



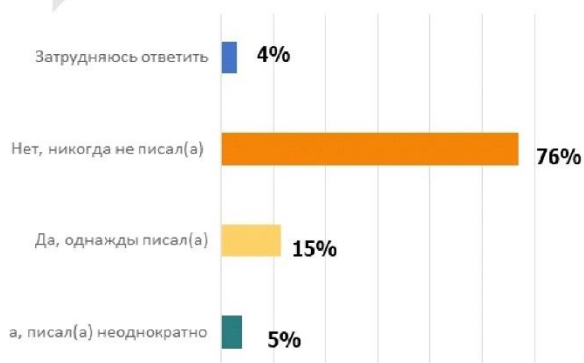
79 % респондентов, прибегавших к коммуникации с властью посредством портала Госуслуги, получили обратную связь по итогам рассмотрения обращения. 8 % опрошенных указали на отсутствие обратной связи (обращение/жалоба не была рассмотрена)

## Приложение 6

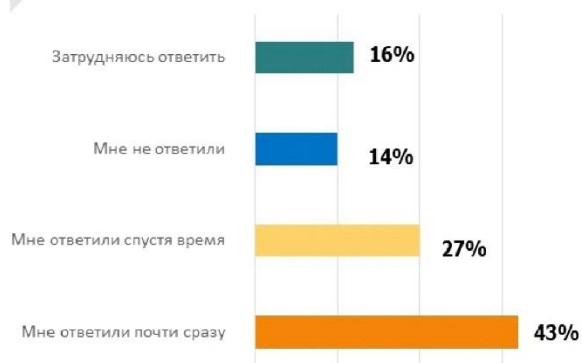
Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»

### ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

В текущем году лично Вы писали в социальных сетях вопросы, комментарии или жалобы относительно проблем региона или населенного пункта?



Получали ли Вы ответ на Ваше обращение с официальных аккаунтов органов власти региона или населенного пункта в социальных сетях?



70 % респондентов, прибегавших к коммуникации с властью посредством социальных сетей, получили обратную связь с официальных аккаунтов органов власти, 16 % опрошенных указали на отсутствие обратной связи

### ИЗВЕСТНЫЕ СПОСОБЫ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ

Какие способы интернет-коммуникации с региональной властью Вам известны?

Выбор нескольких вариантов из списка

**96%**  
осведомлены о способах интернет-коммуникаций



Подавляющему большинству опрошенных известна возможность коммуникации с властью посредством социальных сетей и мессенджеров, а также портала Госуслуги и регионального портала «Действуем вместе»

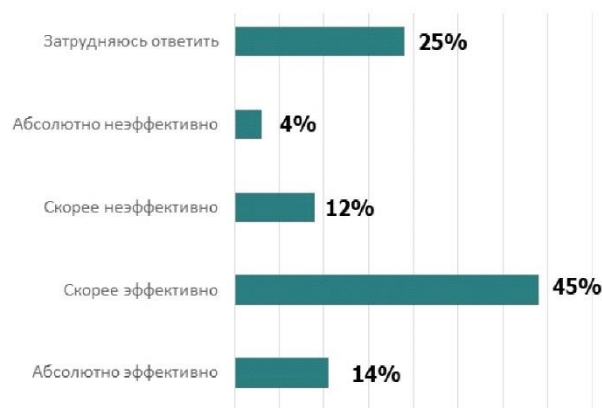
## Приложение 6

Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»

### ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНТЕРНЕТ-ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Оцените, пожалуйста, степень эффективности интернет-взаимодействия региональной власти и населения по 5-балльной шкале, где 1-совершенно не эффективно, а 5-полностью эффективно.

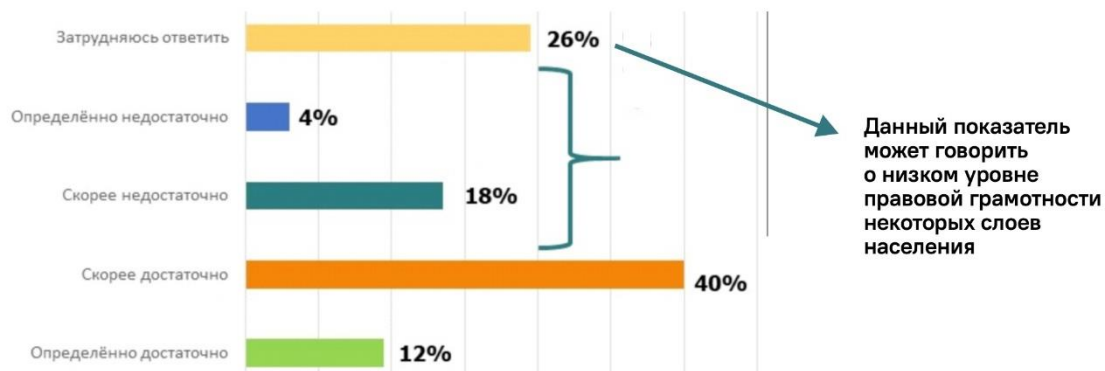
Как Вы считаете, эффективно ли исполняются решения, принятые региональными органами власти в результате интернет-взаимодействия с населением?



60 % респондентов оценивают степень эффективности интернет-взаимодействия региональной власти на «4» и «5» баллов

### ДОСТАТОЧНОСТЬ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ

На Ваш взгляд, достаточно ли законодательно урегулирована возможность цифрового обращения в органы власти? (способы обращения, порядок, сроки, обжалование)



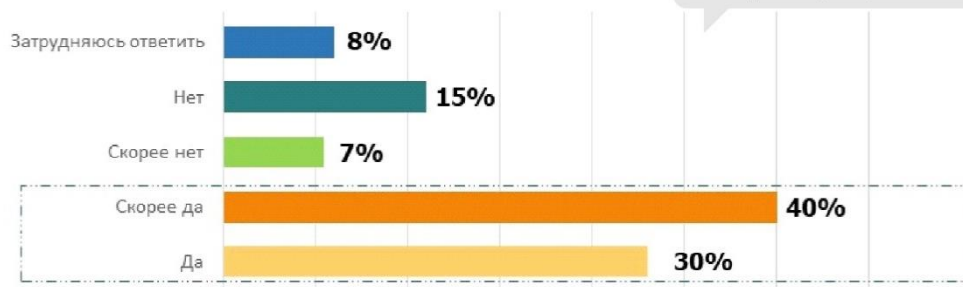
22 % респондентов считают недостаточным правовое регулирование возможности цифровой коммуникации

## Приложение 6

Визуализация результатов исследования «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти»

### ПОТРЕБНОСТЬ В ЗНАНИЯХ

Хотели бы Вы пополнить свои знания о возможностях взаимодействия с региональными органами власти в интернет-пространстве?



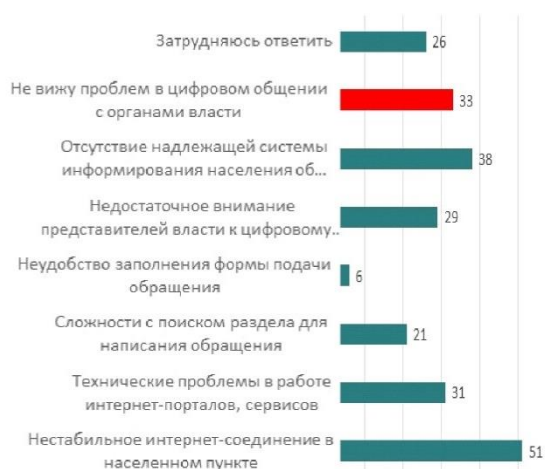
70 % респондентов ощущают пробелы в своих знаниях о сфере цифрового взаимодействия с региональными органами власти

### ПРОБЛЕМЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УСТРАНЕНИЮ

Как Вы считаете, какие проблемы существуют в цифровом общении/взаимодействии с региональными органами власти?

Что бы Вы предложили для улучшения процесса цифровой коммуникации власти и населения?

#### Выбор нескольких из списка



## Приложение 7

## Программа исследования для Платформы обратной связи

Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти

- **Цель исследования:**  
выявление потребности населения в цифровой коммуникации с региональными органами власти
- **Метод:**  
онлайн-опрос пользователей портала Госуслуги (ПОС)
- **Выборка:**  
объем опрошенных граждан, не менее 150 человек
- **Платформа для размещения опроса:**  
платформа обратной связи на базе портала Госуслуги (Курская область)

### Уважаемые участники опроса!

Просим вас принять участие в социологическом опросе, который проводится с целью выявления уровня вовлеченности населения в цифровую коммуникацию с региональными органами власти.

Исследование анонимное, ответы будут использованы исключительно в научных целях.

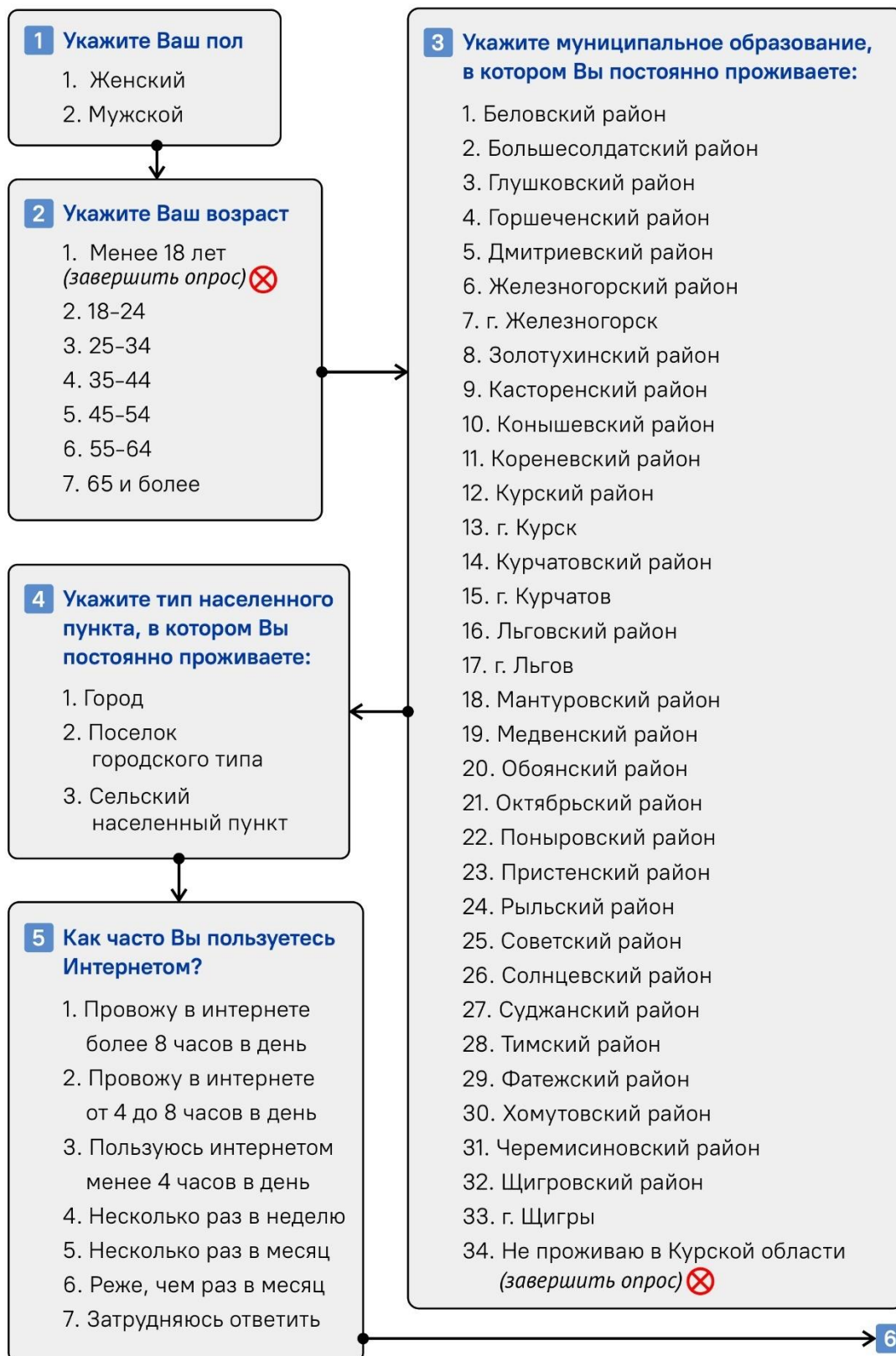


Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти // Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс].

URL: <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/357938/>  
(дата обращения: 10.03.2024).

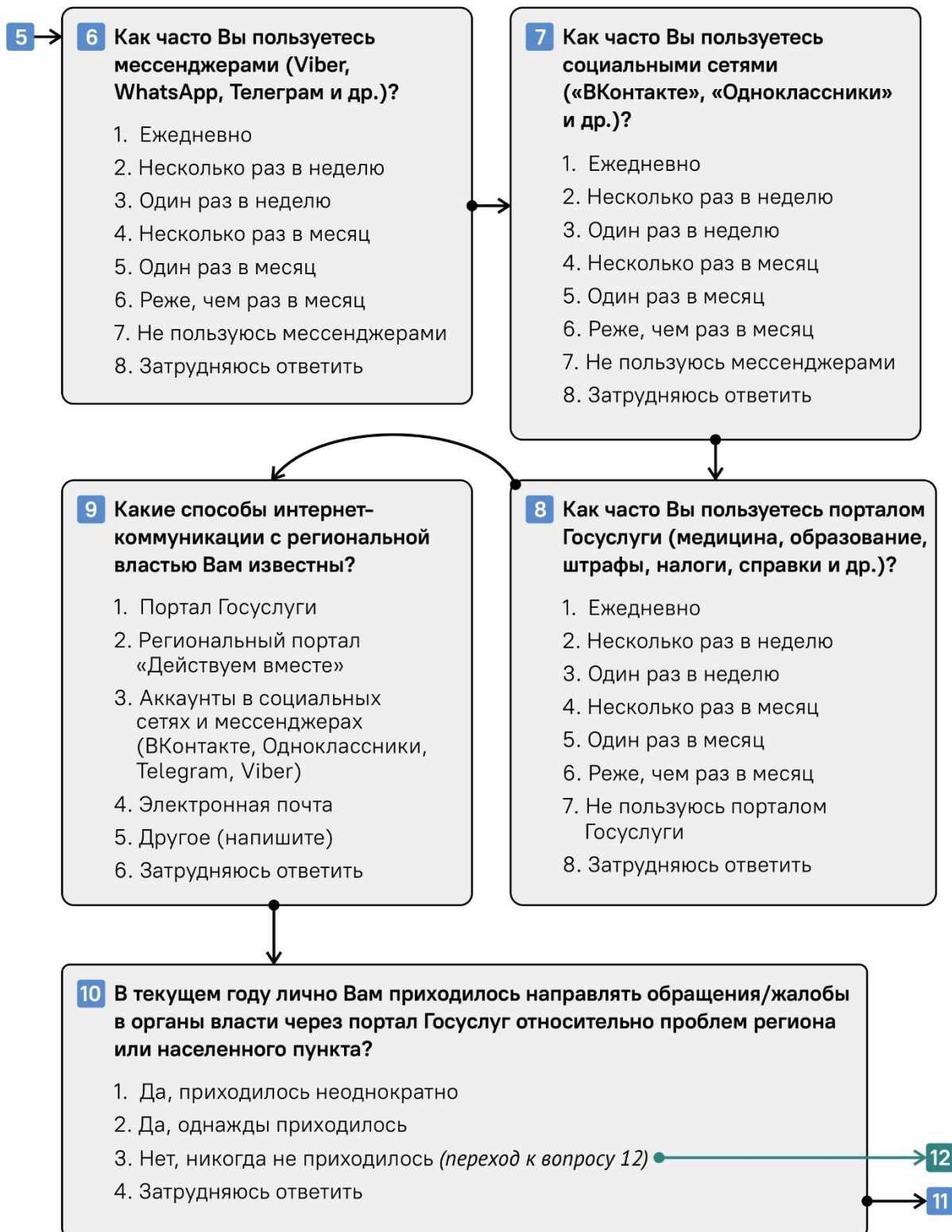
## Приложение 7

Программа исследования для Платформы обратной связи



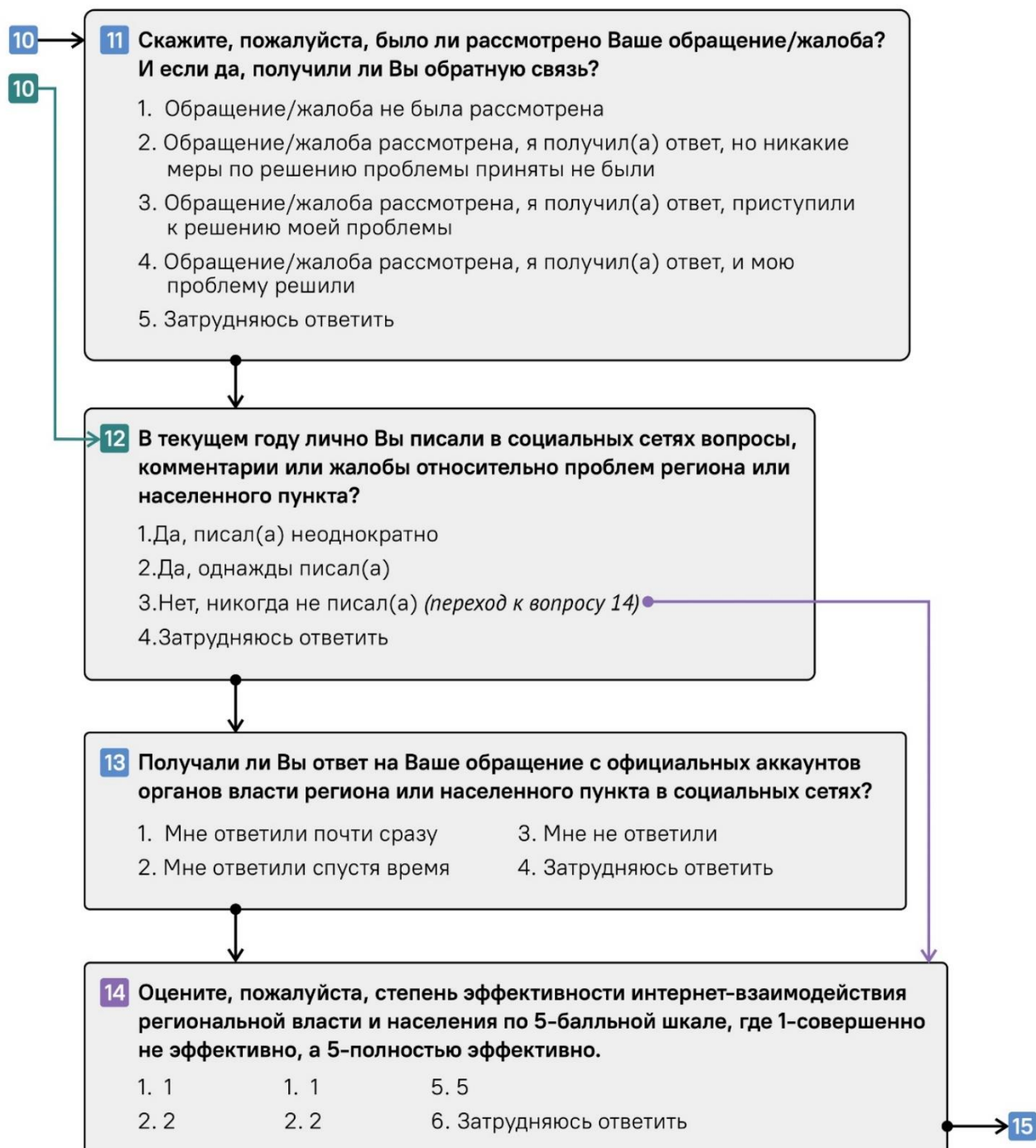
## Приложение 7

Программа исследования для Платформы обратной связи



## Приложение 7

Программа исследования для Платформы обратной связи



## Приложение 7

Программа исследования для Платформы обратной связи

14

**15** На Ваш взгляд, посредством какой формы взаимодействия с региональной властью можно получить более оперативное решение проблемы?

1. Коммуникация в сети Интернет (социальные сети, мессенджеры, портал Госуслуг, региональный портал «Действуем вместе» и т.д.)
2. Письменное, устное обращение в органы власти
3. Другое (напишите)
4. Затрудняюсь ответить

**16** Как Вы считаете, какие проблемы существуют в цифровом общении/взаимодействии с региональными органами власти?

1. Нестабильное интернет-соединение в населенном пункте
2. Технические проблемы в работе интернет-порталов, сервисов
3. Сложности с поиском раздела для написания обращения
4. Неудобство заполнения формы подачи обращения
5. Недостаточное внимание представителей власти к цифровому взаимодействию с населением
6. Отсутствие надлежащей системы информирования населения об инструментах цифрового взаимодействия
7. Другое (напишите)
8. Не вижу проблем в цифровом общении с органами власти
9. Затрудняюсь ответить

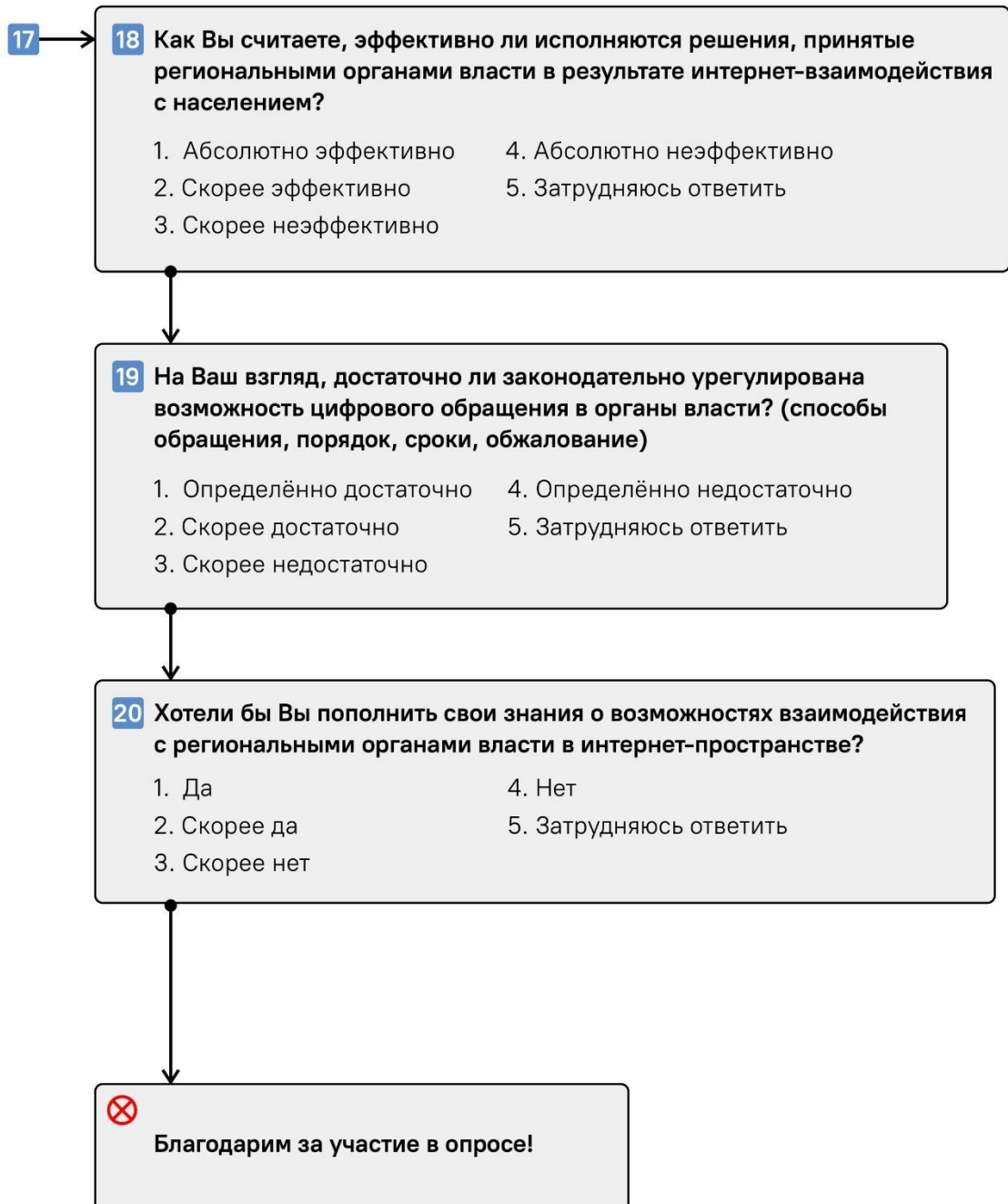
**17** Что бы Вы предложили для улучшения процесса цифровой коммуникации власти и населения?

1. Обеспечить бесперебойное интернет-соединение в населенном пункте
2. Устранить технические проблемы в работе интернет-порталов, сервисов обратной связи
3. Упростить процесс оформления обращения, добавить подсказки для каждого этапа заполнения формы
4. Усилить работу по информированию населения об инструментах цифрового взаимодействия с властью
5. Повысить внимание представителей власти к формату цифрового взаимодействия с населением
6. Другое (напишите)
7. Нет необходимости в улучшении
8. Затрудняюсь ответить

18

## Приложение 7

Программа исследования для Платформы обратной связи

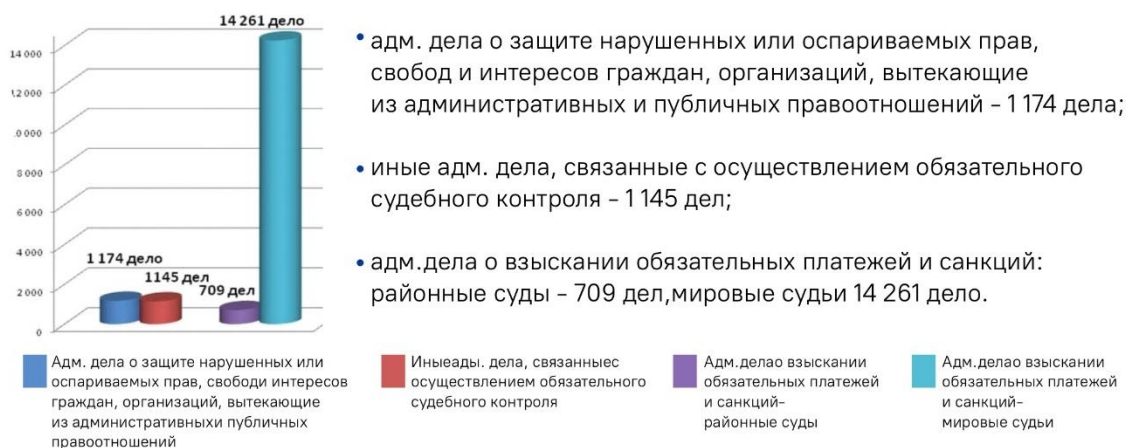


## Приложение 8

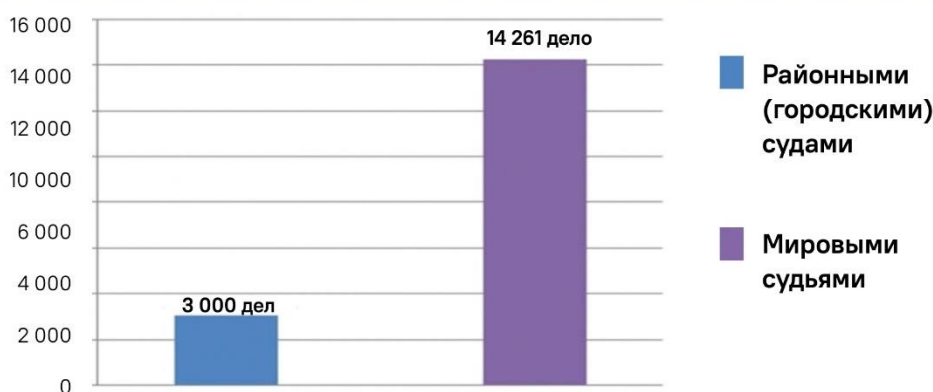
### Приложение 8

## Информация о количестве рассмотренных административных дел о защите нарушенных и оспариваемых прав, вытекающих из административных и публичных правоотношений судами Курской области в первом полугодии 2022 года

Структура, количество рассмотренных административных дел выглядят следующим образом:



В первом полугодии 2022 года рассмотрено 17 289 административных дел:



Районными судами рассмотрено 3 028 административных дел, мировыми судьями области было рассмотрено 14 261 административное дело с вынесением судебных приказов о взыскании обязательных платежей и санкций, а всего 17 289 административных дел.



Пресс-служба // Курский областной суд [Электронный ресурс].

URL: [https://oblsud.krs.sudrf.ru/modules.php?name=press\\_dep&op=1&did=1486](https://oblsud.krs.sudrf.ru/modules.php?name=press_dep&op=1&did=1486)  
(дата обращения: 10.03.2024)