

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

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата юридических наук

Воронеж – 2025

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Воронежский государственный университет»

Научный руководитель: доктор юридических наук, профессор
Махина Светлана Николаевна

Официальные оппоненты: **Чаннов Сергей Евгеньевич**
доктор юридических наук, профессор, ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», заведующий кафедрой информационного права и цифровых технологий

Мартынов Алексей Владимирович
доктор юридических наук, профессор, ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», заведующий кафедрой административного и финансового права

Ведущая организация: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кубанский государственный университет»

Защита состоится 27 марта 2025 г. в 14:00 на заседании диссертационного совета 24.2.288.09, созданного на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный университет», по адресу: 394018, г. Воронеж, Университетская пл. 1, Конференц-зал.

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке и на сайте федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный университет» <http://www.science.vsu.ru/>.

Автореферат диссертации разослан «___» _____ 2025 г.

Ученый секретарь диссертационного совета



Носова Ю.Б.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

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., Голощাপова 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., Мазейна 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: 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, регуливающими 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; внесения 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 совместном заседании кафедры административного и административного процессуального права и кафедры конституционного и муниципального права имени профессора В.С. Основина 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.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность избранной темы исследования, представляется степень ее научной разработанности, определяются объект, предмет, цель, задачи исследования, обозначаются эмпирическая, теоретическая, методологическая и правовая основы, представляются результаты, полученные в ходе исследования и их научная новизна, обозначаются основные положения, выносимые на защиту, формулируется теоретическая и практическая значимость исследования, представляется информация о степени достоверности, апробации результатов диссертационного исследования, а также структуре диссертационного исследования.

Первая глава диссертационного исследования «Общая характеристика цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации», состоит из трех параграфов. В первом параграфе «Развитие цифровых коммуникаций в сфере взаимодействия региональных органов власти и населения» исследован процесс развития государственных цифровых коммуникаций в сфере взаимодействия региональных органов власти и населения. В диссертационном исследовании представлен вывод о том, что государственный цифровой диалог быстрыми темпами переходит на новый, более качественный уровень развития, где основными инструментами работы становятся современные интернет-продукты – социальные сети, мессенджеры, порталы органов государственной власти, специальные приложения и сервисы. В регионах появляются инновационные для публичного управления практики, признанные государством и обществом

весьма перспективными (например, Центры управления регионами, Муниципальные центры управления).

Для достижения поставленных Президентом России задач по развитию цифровой коммуникации с населением необходимо:

- во-первых, на базе практико-ориентированного подхода во всех регионах России тиражировать и внедрять успешные практики выстраивания цифровых коммуникаций;
- во-вторых, обеспечить теоретическую основу реформирования и должное правовое обеспечение цифровизации в сфере взаимодействия органов власти и населения;
- в-третьих, разработать эффективный административный механизм реализации цифрового перехода в сфере коммуникативного развития общества и государства для его внедрения в субъектах Российской Федерации;
- в-четвертых, при проведении государственной 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;
- в-пятых, развивать институт проактивных услуг.

Во втором параграфе диссертационного исследования «Становление российского законодательства, регулирующего цифровое развитие государственной обратной связи» исследуется процесс нормативно-правового развития института государственной цифровой коммуникации.

В параграфе представлен вывод о том, что в действующем законодательстве отсутствуют нормативно-правовые документы, посвященные непосредственно цифровой трансформации института обращений граждан. Ежедневно фиксируется рост обращений граждан, поступающих в органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Федерации посредством платформы обратной связи, официальных сообществ социальных сетей (госпабликов), а также мессенджеров. Однако нормами действующего законодательства до сих пор не урегулированы правоотношения, возникающие в процессе реализации гражданами права на подачу цифровых обращений.

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. Однако во избежание случаев нарушения прав граждан на цифровую коммуникацию с органами государственной власти предлагается дополнить Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ понятиями «цифровое обращение», «государственная цифровая коммуникация», а также обозначить порядок рассмотрения цифровых обращений.

В третьем параграфе диссертационного исследования «Выявление и обработка цифровых обращений граждан, поступающих в органы государственной власти субъектов Российской Федерации» представлен анализ процесса выявления и обработки цифровых обращений граждан, поступающих в региональные органы власти посредством онлайн-инструментов. Отмечается, что несмотря на существование некоторых проблем, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации ведется активная работа по цифровому взаимодействию с населением.

В диссертационном исследовании представлен вывод о том, что в России существует множество инструментов для ведения цифровой коммуникации. В целях унификации нормативно-правового обеспечения цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения субъектов Российской Федерации, предложена система современной государственной цифровой коммуникации, содержащая следующие

инструменты: 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).

Вторая глава диссертационного исследования «Публично-правовые механизмы, регулирующие выявление и обработку цифровых обращений граждан, поступающих в региональные органы власти» состоит из трех параграфов. В первом параграфе «Правовое регулирование порядка работы с цифровыми обращениями граждан, поступающими в региональные органы власти», исследуется регламентация процесса работы с цифровыми обращениями граждан, поступающими в региональные органы власти.

Отмечается, что на региональном уровне отсутствует детальное нормативное правовое регулирование отдельных процедур подачи цифровых обращений и рассмотрения в органах государственной власти. Существующий нормативно-правовой массив субъектов Российской Федерации в сфере взаимодействия власти и населения разнороден и предусматривает сложный механизм реализации государственной цифровой коммуникации.

Кроме того, в данном параграфе представлен анализ отчета, подготовленного по результатам социологического онлайн-исследования на тему: «Уровень вовлеченности населения Курской области в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти», проведенного в целях получения информации и аналитических материалов, позволяющих определить отношение жителей Курской области к цифровой коммуникации с органами государственной власти, изучить проблематику современного формата взаимодействия государства и общества, а также разработать

предложения по улучшению интернет-коммуникаций в субъектах Российской Федерации.

Во втором параграфе «Правовые отношения, возникающие в результате взаимодействия граждан и органов государственной власти в цифровом пространстве» исследуются правовые отношения, возникающие в процессе приема, обработки обращений граждан представителями государственной власти в цифровой среде. Проанализированы федеральные законы, федеральные подзаконные правовые акты, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, подзаконные правовые акты субъектов Российской Федерации, а также документы стратегического характера в сфере цифрового взаимодействия органов власти субъектов Российской Федерации и населения.

В третьем параграфе «Совершенствование форм приема и обработки цифровых обращений граждан с использованием онлайн-инструментов» рассматриваются основы приема обработки обращений граждан посредством системы «Инцидент Менеджмент», Платформы обратной связи, функционирующей на базе портала Госуслуги, специализированных региональных порталов, основанных на ГИС-технологиях, официальных сообществ органов исполнительной власти, местного самоуправления, а также подведомственных организаций в социальных сетях и мессенджерах (госпабликах).

Представлен вывод о том, что 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 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.

Третья глава диссертационного исследования «Проблемы публично-правового регулирования института цифровых обращений граждан» состоит из двух параграфов. В первом параграфе «Проблемы законодательного регулирования интернет-коммуникации региональных органов власти и населения» представлены примеры коллизий и пробелов в российском законодательстве, регулирующем правоотношения, возникающие в процессе цифрового взаимодействия органов власти и населения в субъектах Российской Федерации, а также проблемы реализации законодательства в процессе работы с цифровыми обращениями граждан.

В диссертационное исследование внесены предложения о совершенствовании механизмов внутреннего и внешнего контроля за работой с цифровыми обращениями граждан, а также внедрении новых информационных технологий, обеспечивающих заявителю возможность вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, оперативно обращаться в органы государственной власти в цифровой форме.

Представлен вывод о том, что наличие пробелов и коллизий в федеральном законодательстве негативным образом сказывается на работе региональных органов власти с цифровыми обращениями граждан. При этом в процессе цифровизации государственного управления на уровне субъектов Российской Федерации органы власти сталкиваются и с рядом дополнительных проблематик, требующих оперативного решения.

Во втором параграфе «Публично-правовые механизмы обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений граждан» исследован институт обжалования итогов рассмотрения цифровых обращений граждан. Изучена значимость процедур досудебного (административного) обжалования действий (ответа на обращение гражданина), бездействия (в случае игнорирования обращений), а также способы обжалования результатов обращений граждан.

В работе представлен вывод о том, что обжалование ответов на обращения в судебном порядке имеет ряд преимуществ перед досудебным урегулированием спора, поскольку граждане в большей степени доверяют именно судебным решениям. Существование большого количества проблем досудебного (административного) обжалования, мешает активному развитию института досудебного урегулирования.

Основной проблемой является отсутствие на федеральном уровне соответствующего регулирования процедуры обжалования. Закрепление на уровне административных регламентов, инструкций или иных подзаконных актов отдельных ведомств в значительной степени усложняет процесс осуществления административных процедур. Рассмотрен вопрос нормативно-правового регулирования процедуры досудебного обжалования в Российской Федерации, предусматривающего существенные особенности общей процедуры внесудебного (административного) обжалования, а также специфику внесудебных (административных) процедур обжалования ответов на обращения граждан.

В заключительной части диссертации сформулированы основные направления дальнейшего реформирования института государственной цифровой коммуникации органов власти и населения. Отмечается, что реализация всех перечисленных мер нормативно-правового регулирования цифрового взаимодействия органов государственной власти и населения в субъектах Российской Федерации обеспечит возможность запуска повсеместной цифровизации публичного управления в России.

**Основные положения диссертации отражены
в следующих публикациях общим объемом 3,4 п.л.**

Статьи, опубликованные в рецензируемых научных изданиях

1. 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(58). – С. 230-234. (0,2 п. л.)

2. 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. – Т. 7, № 4(32). – С. 66-72. (0,2 п. л.)

3. Скокова А.Н. Особенности предоставления информации о деятельности органов публичной власти посредством социальных сетей: реализация федерального закона о госпубликах / А.Н. Скокова // Современный ученый. – 2023. – № 5. – С. 348 - 353. (0,6 п. л.)

4. Скокова А.Н. Обращения граждан на Платформе обратной связи: от экспериментального внедрения до правового регулирования / А.Н. Скокова // Общество: политика, экономика, право. – 2023. – № 10 (123). – С. 78-82 (0,5 п. л.)

5. 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. (0,6 п. л.)

6. Скокова А.Н. О некоторых вопросах правового регулирования государственной цифровой коммуникации: ретроспектива и современное состояние / А.Н. Скокова // Вестник Воронежского государственного университета. – 2024. – № 2 (57). – С. 123 – 130. (0,8 п. л.)

Статьи, опубликованные в других научных изданиях

7. 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: сборник трудов по материалам X Всероссийского конкурса научно-исследовательских работ, Уфа. – 2022. – С. 37-45. (0,2 п. л.)

8. 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: сборник научных статей Всероссийской молодежной научной конференции, Курск. –2023. – С. 171-175. (0,3 п. л.)