

УДК 342.7

*Агафонов К.К.*

*Студент магистратуры*

*3 курс, факультет «Архитектура информационных систем»*

*Московский Технический Университет Связи и Информатики*

*Россия, г. Москва*

*Научный руководитель: Еремичев В.И*

*кандидат технических наук*

## **ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ**

*Agafonov K.K*

*graduate student*

*3rd year, faculty of information systems Architecture»*

*Moscow Technical University of Communications and Informatics*

*Russia, Moscow*

*Scientific Director: Eremichev. V.I*

*candidate of technical sciences*

**Аннотация.** В статье приведено правовое регулирование отношений, связанных с правовым обращением граждан. Были определены основные виды обращений граждан. Также был рассмотрен процесс и особенности обращения граждан к органам государственной власти. Были определены основные проблемы в данной сфере. На основании чего предложены рекомендации в сфере совершенствования системы электронных обращений граждан к органам государственной власти.

**Ключевые слова:** электронные обращения граждан, государственные органы власти, доверие к государственным органам, апелляция, жалоба, предложение.

## **ELECTRONIC APPEALS OF CITIZENS TO STATE AUTHORITIES**

**Annotation.** The article provides legal regulation of relations related to the legal treatment of citizens. The main types of citizens' appeals were identified. The process and features of citizens' appeals to public authorities were also considered. The main problems in this area were identified. On the basis of which recommendations are made in the field of improving the system of electronic appeals of citizens to public authorities.

**Key words:** electronic appeals of citizens, state authorities, trust in state bodies, appeal, complaint, proposal.

Практическая реализация права на апелляцию регулируется Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"<sup>1</sup>. Настоящий Закон регулирует вопросы практического осуществления гражданами РФ их конституционного права представлять органам государственной власти и гражданским объединениям в соответствии с их уставами предложения по улучшению их деятельности, выявлять недостатки их деятельности, обжаловать действия должностных лиц, государственные и гражданские органы. Настоящий Закон устанавливает механизм обеспечения участия граждан в

---

<sup>1</sup> Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

государственном управлении, решения вопросов, связанных с интересами конкретного лица или сообщества в целом.

Граждане РФ имеют право обращаться к любым органам государственной власти, органам местного самоуправления, а также к предприятиям, учреждениям, организациям и их должностным лицам с обращениями о реализации их социально-экономических, политических и личных прав и законных интересов и подавать жалобы в случае их нарушения.

Гражданин, контактирующий с должностным лицом, - сотрудник органа власти - должен быть убежден, что этот чиновник честен с ним и что эта честность обусловлена не только доброй волей должностного лица, но также основывается на твердой компетентности в форме знаний и опыта.

Доверие к государственным органам - это убеждение в том, что административное разбирательство ведется в соответствии с принципами, вытекающими из правовых положений, что права его участников соблюдаются, что все сомнения будут разрешены в пользу гражданина, что орган выполняет свои обязательства и стремится к результативному и результативному концу дела. Это убеждение, конечно, не означает, что все разбирательства будут успешными для гражданина, и на него не будут наложены никакие обязательства. Однако это означает, что гражданин будет убежден, что это решение является законным и правильным.

В зависимости от контекста обращения граждан делятся на следующие категории: ходатайства, жалобы и предложения. Ходатайство - это обращение гражданина с просьбой содействовать реализации его гражданских прав и интересов, закрепленных Конституцией и действующим законодательством РФ. Согласно закону, жалоба является обращением гражданина с просьбой восстановить его права и защищает законные интересы, нарушенные действиями или решениями

должностных лиц. Под предложением следует понимать обращение гражданина, в котором содержатся советы или рекомендации по деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также заключение по регулированию общественных отношений и уровня жизни граждан.

В соответствии с Законом к обжалованию относятся решения или действия органов государственной власти или органов местного самоуправления, в результате которых:

- нарушение прав и законных интересов или свобод гражданина;
- установление барьеров для гражданина в реализации своих прав и законных интересов или свобод;
- незаконно налагать какие-либо обязательства на гражданина или незаконно привлекать их к ответственности.

Закон устанавливает, что граждане могут обращаться как на русском, так и на любом другом языке. Орган, на который было подано заявление, должен ответить на том же языке.

Апелляции, надлежащим образом составленные и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному принятию и рассмотрению. Письменные обращения, в которых не указано место жительства или которые не подписаны заявителем, а также те, которые не указывают на авторство, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также учреждения, предприятия и организации должны объективно и своевременно рассматривать обращения, проверять представленные ими факты, принимать решения в соответствии с действующим законодательством и обеспечивать их исполнение. Апелляции должны быть рассмотрены и решены в срок, не превышающий одного месяца со дня их подачи; Апелляции, не требующие

дополнительной экспертизы, рассматриваются немедленно, но не позднее пятнадцати дней после даты их подачи.

Региональный контакт-центр является бюджетным учреждением, которое относится к сфере управления областной государственной администрацией и является субъектом национальной системы обработки обращений в исполнительные органы. Основная задача контакт-центра - обеспечить оперативное рассмотрение исполнительными органами жалоб граждан, предприятий, учреждений и организаций, физических лиц - предпринимателей, органов местного самоуправления по единому номеру телефона и через Интернет. Применение информационных систем, связанных с сетевыми технологиями, повышает эффективность взаимодействия граждан и власти. Такие модели взаимодействия, как С2G (гражданин-правительство) и G2С (правительство-гражданин), позволяют значительно улучшить диалог между властью и гражданами.

Подсистема обработки очереди вызовов отвечает за автоматическое распределение телефонных вызовов между операторами контакт-центра и имеет следующие функции: настройка и выбор различных алгоритмов распределения вызовов; распределение звонков по выбранным алгоритмам; установление входящего звонка в очередь, в которой находится звонок для освобождения оператора. Подсистема регистрации предназначена для аудиозаписи разговоров, происходящих в контакт-центре, и имеет следующие функции: аудиозапись разговоров, происходящих в рабочие смены; подскажите администратору подключение к текущему разговору оператора; сохранение информации о вызове в базе данных; возможность найти и прослушать аудиозапись разговора.

Подсистема обработки позволяет осуществлять регистрацию и обработку заявителей и имеет следующие функции: регистрация заявителей; контроль за рассмотрением и исполнением запросов;

сохранение истории рассмотрения заявок и взаимодействия с заявителями; поиск вопросов в базе знаний по категориям и ключевым словам для повышения качества обслуживания соискателей.

Подсистема анализа жалоб обеспечивает поиск и агрегирование информации, накопленной в системе баз данных, и формирование аналитических документов: отчетов и карт. Данные, по которым подсистема позволяет проводить анализ распределения ссылок по темам, регионам, органам исполнительной власти, актуальности вопросов, рассмотрения обращений в исполнительную дисциплину органов исполнительной власти.

Интеграция подсистем позволяет осуществлять связь регионального контакт-центра с правительственным контакт-центром по защищенным каналам связи в соответствии с определенными правилами, механизмами и форматом обмена.

Для внедрения электронного управления необходимо определить подходы к ответственности систем электронного управления. Существует три возможных подхода к обязанностям электронного правительства: централизованный, когда решения принимаются на самом высоком или центральном уровне; Децентрализован, когда решения принимаются на каком-то уровне ниже, чем у самого старшего; как правило, отдельными рабочими подразделениями в организации или даже отдельным персоналом. Гибридный - решения принимаются как на старшем, так и на более низком уровнях, либо по отдельности, либо в комплексе<sup>2</sup>.

Для успешного внедрения электронного управления необходимо использовать систему электронного правительства, ориентированную на клиента. Такая система предоставляет услуги по каналам доставки клиентам и будет эксплуатироваться внутренними пользователями

---

<sup>2</sup> Heeks R. Implementing and Managing eGovernment - London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications, 2017 – 304 p.

(назначенными должностными лицами для обработки) системы, когда это необходимо. Клиентами могут быть граждане, сотрудники, государственные пользователи, бизнес-пользователи и т. Д.<sup>3</sup>.

**Выводы и предложения.** Электронное правительство относится к использованию информационных технологий, информационных и коммуникационных технологий и других сетевых телекоммуникационных технологий для повышения и / или повышения эффективности и действенности предоставления услуг в государственном секторе. Одним из наиболее важных компонентов электронного управления является модель G2C, которая относится к отношениям государственных органов с гражданами. Использование этой модели обеспечивает участие граждан в государственном управлении, решение вопросов, связанных с интересами отдельного лица или общества в целом.

### **Библиографический список**

1. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)
2. Heeks R. Implementing and Managing eGovernment - London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications, 2017 – 304 p.
3. Ramani. S and Y. S. Kumaraswamy Event Driven Architectural Style for Customer Centric eGovernment System // International Journal of Software Engineering and Its Applications Vol.8, No.6 (2018), pp.67-84.

---

<sup>3</sup> Ramani. S and Y. S. Kumaraswamy Event Driven Architectural Style for Customer Centric eGovernment System // International Journal of Software Engineering and Its Applications Vol.8, No.6 (2018), pp.67-84.