

СУЩНОСТЬ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНОЙ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Погодина Д.А.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет

имени Г.Р. Державина»

d.pogodina2012@yandex.ru

Появление и развитие интернет - приемных в Российской Федерации активно начинается с началом XXI века.

7 сентября 2004 года Правительство РФ одобрило «Концепцию использования информационных технологий в деятельности федеральных органов до 2010 года» (распоряжение Правительства РФ от 27.09.2004 г. № 1244-р). Этот день можно условно считать днем рождения российских интернет - приемных — именно в этом федеральном законе впервые на законодательном уровне прозвучала идея о том, что госведомствам необходимо позаботиться о том, чтобы граждане имели возможность подавать свои обращения и заявки через Интернет.

Основная цель создания интернет – приемных – это общая координация и организация взаимодействий между гражданами, юридическими лицами и государственными органами, а также органами местного самоуправления или любыми другими должностными лицами с целью заочного общения в электронной форме.

Анализируя становление и развитие интернет – приемных федеральных органов власти необходимо отметить, что они достаточно быстро и активно вливались в общую работу органов.

Главные задачи интернет – приемных – дать гражданам возможность обратиться в государственные службы и органы в электронном виде, за неимением времени или нежеланием сделать это в другой форме. В России эта идея основана практически на всех сайтах органов государственной власти. Один из самых распространенных способов — заполнение на сайте электронной формы, обрабатывающейся в последствии конкретным органом власти. Уже достаточно редко предлагается возможность обратиться со своей проблемой по электронной почте, но такая возможность присутствует.

Через интернет-приемные можно ознакомиться со справочной информацией (такая, например, как нормативные документы организации, расписание работы «обычной» приемной, списки и формы необходимых документов и так далее). Эта функция используется очень активно, так как распространение электронного информирования населения с каждым годом все более и более популярнее. Также это позволяет сократить время на личные визиты граждан и их телефонные звонки.

Нередко, через интернет-приемную есть возможность предварительно записаться на личный прием. Со стороны пользователя решение данного вопроса кажется не сложным. Хотя на самом деле приходится согласовывать все возможные варианты записи с графиком службы, непосредственным

руководством, также приходится руководствоваться тем, чтобы не ущемить права различных категорий граждан (пенсионеры, инвалиды и т.д.).

Современный опыт показывает, что достаточно серьезным препятствием на пути к более эффективному использованию интернет - приемных является необходимость во многих случаях однозначно персонализировать лицо или организацию, обратившиеся за государственной услугой. Конкретные требования могут вытекать как из законотворческой сферы, которые регламентируют работу по обращениям граждан, так и из сферы о защите персональных данных пользователей ресурса.

В результате внедрения технического решения «Интернет-приемная обращений граждан» органы государственной власти и местного самоуправления получают качественный эффект в быстрые сроки:

- повышается оперативность и качество принимаемых решений, сокращаются издержки на организацию административно-управленческих процессов в органах государственной власти;
- обеспечивается нужный уровень информационной открытости органов власти, повышается степень доверия и взаимодействия госучреждений и граждан, урезаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей;
- падают затраты органов государственной власти на организацию обмена информацией на внутреннем и межведомственном уровне.
- снижается количество обращений в органы государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг.

Результат докладов на конференциях и сообщений в прессе показывает, что через интернет-приемную может пойти от 10 до 30 % всех обращений граждан.

В конечном итоге, эффективность работы интернет – приемной будет зависеть от того, почувствуют ли граждане, что она действительно облегчила им общение с представителями власти, ускорила процедуру решения возникающих вопросов.

Список использованных источников:

1. Андреев М.А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования [Текст] / М.А. Андреев // Делопроизводство. - 2014. - № 4. – С. 4-8.

2. Зарецкая Д.С. Электронное правительство: понятие и перспективы развития [Текст] / Д.С. Зарецкая // Актуальные проблемы российского права. - 2013. - № 3. – С. 4.

3. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]: федер. закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ // СПС КонсультантПлюс. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ свободный. – Яз.рус. – Загл. с экрана

4. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов) / под общ.ред. М.А. Миронова. - М. : Известия, 2008. - 600 с.