

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Терехова С.А.

Тамбовский государственный университет

имени Г.Р. Державина

ya.pakhomsvetlana@yandex.ru

Обращения граждан - это уникальная форма диалога граждан с властью. Опыт работы с обращениями граждан, нормативные материалы, которые накоплены в истории нашей страны, важны для дальнейшей разработки современных механизмов документационного обеспечения работы с обращениями граждан.

Обращения граждан в региональные органы власти представляют собой одну из важнейших частей властного порядка, который осуществляется на всех этапах исторического развития России.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регламентирует процедуру рассмотрения обращений граждан в органы власти[3].

В настоящее время обращения граждан в органы государственной, региональной власти и местного самоуправления поступают не только в традиционно бумажной форме, но и в форме электронных обращений.

Выделяются следующие способы подачи электронного обращения в органы власти:

- направление обращения по электронной почте;
- направление обращения через электронную приемную официального сайта органа власти в сети Интернет;
- посредством специализированных государственных интернет-порталов;
- направление обращений через специальные электронные терминалы, установленные в помещениях органов власти или многофункциональных центров[1].

Мы рассмотрели анализ поступивших электронных обращений в администрацию Тамбовской области в 1 полугодие 2019 года.

За 6 месяцев 2019 года в администрацию области поступило 798 (24%) обращений в форме электронного документа на официальный сайт администрации области.

Наиболее актуальными были вопросы оказания материальной помощи, развития предпринимательской деятельности, деятельности некоммерческих организаций, трудоустройства, нехватки мест в дошкольных образовательных организациях, государственного контроля и надзора в области долевого строительства, строительства и реконструкции дорог, разрешения гражданско-правовых споров и иных имущественных дел, переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, улучшения жилищных условий, оплаты жилищно-коммунальных услуг.

Наиболее востребованной формой электронного обращения граждан в органы государственной власти является размещение сообщения на соответствующем сайте. Это объясняется несколькими обстоятельствами:

- государственные органы федерального и регионального уровня имеют общественные интернет-приемные или страницы основного сайта (к примеру, <https://www.tambov.gov.ru/>);

- простота процедуры подачи электронного обращения;

- интернет-ресурсы для подачи электронных обращений, созданные на официальных сайтах государственных органов, вызывают больше доверия у граждан, порождая уверенность в оперативности разрешения поставленных в обращениях вопросов;

- интернет-ресурсы содержат типовые рубрики "новости", "наиболее часто задаваемые вопросы", "обзоры обращений", в которых размещается различная полезная для заявителей информация;

- на соответствующих официальных сайтах в сети "Интернет" существует возможность предоставления заявителям доступа через "Личный кабинет" к результатам рассмотрения их обращений.

На наш взгляд, электронное обращение имеет ряд преимуществ по сравнению с традиционным письменным обращением. Во-первых, это удобство (его можно направить, не выходя из дома), во-вторых, простота (достаточно обладать минимальными навыками работы на компьютере, чтобы отправить такое обращение на сайт), в-третьих, не требует почтовых расходов. Эти удобства способствуют тому, что электронные обращения постепенно вытесняют письменные обращения граждан.

Помимо преимуществ, направление электронного обращения через электронную приемную официального сайта органа власти имеет свои недостатки.

Согласно части 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ, в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме [2]. Исходя из этого, гражданин не может направить обращение анонимно, что может быть сдерживающим фактором.

Право на обращение — действенное и важное средство защиты гражданами своих прав, это источник информации, необходимой для оперативного решения многих важных вопросов. Поэтому для повышения эффективности электронных обращений в региональные органы власти необходимо совершенствовать процедуру направления и рассмотрения таких обращений.

Список использованных источников:

1. Андреев, М.А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования / М. А. Андреев. — Текст : электронный // Делопроизводство : электронный журнал. — 2014. - № 4. —

URL: <https://wiseeconomist.ru/poleznoe/89096-elektronnoe-obrashhenie-grazhdan-organy-vlasti-poetapnyj-mexanizm> (дата обращения: 12.12.2019).

2. Назаренко А.А. Документационное обеспечение работы Интернет-приемной / А. А. Назаренко. – Текст : электронный // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2011. - № 8. – С. 32 - 40. – URL: <https://ru.calameo.com/read/00117118798c59406ff03> (дата обращения 10.12.2019).

3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ : (последняя редакция) : [Принят Государственной Думой 21 апреля 2006 года : одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 года]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения 12.12.2019). – Текст : электронный.