



## ПРАВО

Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. Т. 21, вып. 4. С. 410–418  
*Izvestiya of Saratov University. Economics. Management. Law*, 2021, vol. 21, iss. 4, pp. 410–418  
<https://eup.sgu.ru> <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2021-21-4-410-418>

Научная статья  
УДК 338.1+736

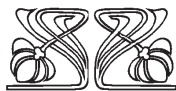
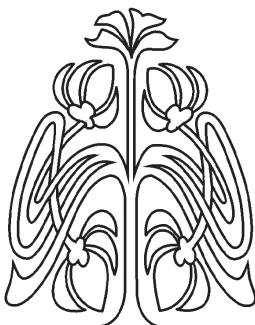
### Институт электронных обращений и его роль в повышении информационно-коммуникативной культуры

Г. Н. Комкова, Н. В. Тюменева 

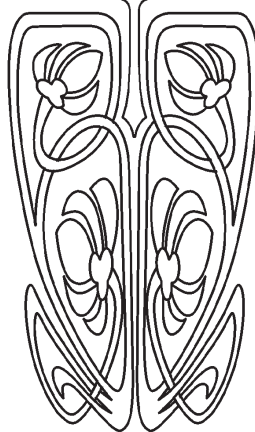
Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия, 410012, г. Саратов, ул. Астраханская, д. 83

Комкова Галина Николаевна, доктор юридических наук, профессор, Заслуженный юрист Российской Федерации, заведующий кафедрой конституционного и муниципального права, декан юридического факультета, [komkova\\_galina@mail.ru](mailto:komkova_galina@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-2572-2443>

Тюменева Наталия Владимировна, кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой теории государства и права, [tumeneva82@mail.ru](mailto:tumeneva82@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-1227-6923>



НАУЧНЫЙ  
ОТДЕЛ



**Аннотация. Введение.** В настоящее время большая часть публичных услуг предоставляется в цифровом формате, что обуславливает необходимость активизации канала «обратной связи» между органами власти и организациями, выполняющими публичные функции, и потребителями услуг. Функционально эту задачу можно решить с помощью института электронных обращений. **Теоретический анализ.** Отмечается, что качественные изменения в социальной настройке в связи с цифровизацией экономики привели к изменению взаимоотношений государства и индивида. Управленческая парадигма выстраивается в соответствии с интересами субъекта-потребителя публичных услуг населения, большинство из которых предоставляются субъекту в электронном виде с их последующей оценкой через институт электронных обращений. **Эмпирический анализ.** Проанализировано законодательство, регулирующее порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе письменных, поданных в электронной форме. Сформулировано определение понятия «электронные обращения», проведена классификация электронных обращений, охарактеризованы правовые режимы подачи и рассмотрения электронных обращений через официальные сайты публичных органов и организаций, выполняющие публичные функции, а также через общефедеральные официальные (государственные) сайты, специально предназначенные для подачи гражданами обращений в форме электронного документа. **Результаты.** Сделан вывод о важной роли института электронных обращений в цифровой трансформации и повышении уровня информационно-коммуникативной культуры.

**Ключевые слова:** цифровизация, электронные обращения, электронный документооборот, государственные (муниципальные) услуги, информационно-коммуникативная культура, право на обращение

**Благодарности:** Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (проект «Правовая основа становления, развития информационно-коммуникативной культуры населения и пути ее повышения в эпоху цифровизации» № 20-011-00211А).



**Для цитирования:** Комкова Г. Н., Тюменева Н. В. Институт электронных обращений и его роль в повышении информационно-коммуникативной культуры // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. Т. 21, вып. 4. С. 410–418. <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2021-21-4-410-418>

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0)

Article

## The institution of electronic appeals and its role in improving information and communication culture

G. N. Komkova, N. V. Tyumeneva 

Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia

Galina N. Komkova, komkova\_galina@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-2572-2443>

Nataliya V. Tyumeneva, tumeneva82@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-1227-6923>

**Abstract. Introduction.** Currently, most of the public services are provided in a digital format, which triggers the activation of the “feedback” channel between authorities and organizations performing public functions and consumers of services. Functionally, this task can be solved with the help of the institution of electronic appeals. **Theoretical analysis.** It is noted that qualitative changes in the social setting in connection with the digitalization of the economy have led to a change in the relationship between the state and the individual. The management paradigm is built in accordance with the interests of the subject, i.e. the consumer of public services for the population, most of which are provided to the subject in the electronic form with their subsequent evaluation through the institution of electronic appeals. **Empirical analysis.** The authors analyze the legislation regulating the procedure for consideration of citizens’ appeals, including written ones, submitted electronically. The authors formulate the definition of the concept of “electronic appeals” and carry out the classification of electronic appeals. The researchers also characterize the legal regimes of filing and consideration of electronic appeals through the official websites of public bodies and organizations performing public functions, as well as through federal official (state) websites specially designed for citizens to submit appeals in the form of an electronic document. **Results.** In conclusion, the authors highlight the important role of the institution of electronic appeals in digital transformation and the increasing level of information and communication culture.

**Keywords:** digitalization, electronic appeals, electronic document management, state (municipal) services, information and communication culture, the right to appeal

**Acknowledgements:** This work was supported by the Russian Foundation for Basic Research (project “The legal basis for the formation and development of information and communication culture of the population and ways to improve it in the era of digitalization” No. 20-011-00211).

**For citation:** Komkova G. N., Tyumeneva N. V. The institution of electronic appeals and its role in improving information and communication culture. *Izvestiya of Saratov University. Economics. Management. Law*, 2021, vol. 21, iss. 4, pp. 410–418 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2021-21-4-410-418>

This is an open access article distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY 4.0)

### Введение

Концепция сервисного государства, реализуемая в современную цифровую эпоху, направлена на переориентацию и обновление властеотношений. Органы публичной власти заинтересованы в распространении информации об имеющихся публично-правовых услугах через официальные электронные сервисы. Граждане, в свою очередь, получают больше возможностей в решении общих социально значимых проблем. Для этого в интернет-пространстве необходимо формировать не только соответствующую технико-коммуникативную инфраструктуру, частью которой наряду с сервисами публично-правового характера выступает институт электронных обращений, но и правовую основу рассмотрения электронных обращений.

### Теоретический анализ

Цифровизация экономики, которая активно идет в России с 2016 г., детерминировала трансформацию всей социальной надстройки. Так,

общество стало информационным, государственно-правовая система – сервисной, а культура – информационно-коммуникативной. Качественные изменения выразились в расширении сферы взаимодействия государства и граждан в связи с переходом большей части общественных отношений в виртуальное пространство сети «Интернет», что повлекло внедрение новых форм интеграции между правительством, бизнесом и гражданами, приведшее к опциональности исполнительной власти [1, с. 69].

Переосмысление управленческой парадигмы связано с принципиальным изменением характера отношений между органами публичной власти и гражданином и превращением пассивного «просителя» в активного «клиента» и «заказчика» – потребителя услуг государственной и муниципальной службы, а порой и в их инвестора [2, с. 21]. Такое взаимодействие между публичными органами власти и населением моделируется путем использования сетевых и электронных технологий для непре-



рывной, системной, эффективной реализации публично-правовых услуг [3, с. 46]. На основе «согласованности интересов производителя и потребителя услуг» [4, с. 183] население активно вовлекается в процесс управления и принятия политически значимых решений [5, с. 54]. Это существенно изменяет качество работы исполнительной власти, формирует «культуру сервиса» [6, с. 100] в социально-политической сфере и информационно-коммуникативную культуру в информационном обществе в целом.

Несмотря на то что в последнее время наблюдается наращивание уровня информатизации и количества электронных государственных услуг, все же этого недостаточно для цифровой трансформации государственного управления и стабильного роста информационно-коммуникативной культуры. Необходим не только количественный и качественный показатель предоставления публично-правовых услуг, но и так называемое цифровое самообслуживание [7, с. 231], которое подразумевает как доступ населения ко всем публичным сервисам, так и оценку их эффективности [8, с. 27]. В этой связи важным звеном во взаимодействии государства с населением выступает институт электронных обращений.

### **Эмпирический анализ**

Институт электронных обращений успешно функционирует в России уже более 10 лет. Благодаря ему запросы, заявления и жалобы граждан могут быть приняты к рассмотрению органами государственного управления и контроля в электронном виде: по факсу, с отправкой письма по электронной почте, через интернет-приемные, работающие в онлайн-режиме на сайте принимающего учреждения, в устной форме с выполнением аудиозаписи звонка и с последующим оформлением протокола.

Очевидно, что востребованность электронных обращений по сравнению с традиционными письменными ежегодно растет. Так, например, в 2020 г. наибольшее количество обращений Президенту РФ (80,3%) поступило в форме электронного документа [9]. Однако электронные обращения не смогли полностью вытеснить обращения в традиционной письменной форме. Причин для этого немало, но основными, по нашему мнению, являются невысокий уровень цифровой грамотности населения, неравенство возможностей доступа к электронным услугам, наконец, бессистемная нормативно-правовая база, регулирующая вопросы обращения через электронные каналы связи.

Названные проблемы требуют комплексного решения на федеральном и региональном уровнях с применением соответствующих методов цифрового образования, совершенствования законодательства об электронных обращениях, защите персональных данных и других, а также серьезного финансирования развития информационно-коммуникативной инфраструктуры, особенно в субъектах РФ. Без государственной социальной поддержки решить этот вопрос затруднительно.

Следует отметить, что некоторые положительные шаги на пути преодоления низкой цифровой грамотности и цифрового неравенства уже сделаны. Преодоление цифрового неравенства подразумевал внесенный в 2020 г. в Государственную Думу проект Федерального закона № 1025833-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части введения льгот на оплату доступа к сети “Интернет” для отдельных категорий граждан)», в соответствии с которым предлагалось введение новой меры социальной поддержки ветеранов Великой Отечественной войны, а также инвалидов всех категорий – оплаты 50% стоимости услуг по обеспечению доступа к сети «Интернет» [10]. Разработчиками законопроекта обосновывалось, что приобщение и включение социально незащищенных категорий граждан в круг пользователей официальных информационных сервисов особенно важно, ведь именно этой категории граждан адресованы многие электронные публично-правовые услуги. Однако Правительство Российской Федерации дало отрицательное заключение на данный законопроект, отметив, что «введение предлагаемой дополнительной меры социальной поддержки для ветеранов Великой Отечественной войны и инвалидов всех категорий поставит в неравные условия другие категории ветеранов и инвалидов, для которых такая мера социальной поддержки не устанавливается, например ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, граждан, пострадавших от воздействия радиации, и других». Кроме того, в Заключении Правительства сказано: «...в послании Федеральному Собранию Российской Федерации в 2020 году Президент Российской Федерации предложил подготовить и реализовать проект “Доступный интернет”, в рамках которого на всей территории страны будет обеспечен бесплатный доступ к социально значимым отечественным интернет-сервисам и гражданам не придется платить за саму услугу связи, за интернет-трафик» [10].

Характеризуя правовой аспект регулирования института электронных обращений,



необходимо остановиться на анализировании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) [11], который является базовым в регулировании порядка подачи и рассмотрения обращений.

В нем содержатся общие требования к письменным обращениям независимо от их формы (письменные или электронные). Общий порядок рассмотрения письменных обращений, поданных как в письменной, так и в электронной форме, был установлен поправками в Федеральный закон № 59, принятыми в ноябре 2017 г. Так, в ч. 3 ст. 7 было уточнено, что обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном данным законом [11]. Уточнялось, что в электронном обращении заявитель обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин также вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы также в электронных формах.

В связи с подачей обращений в электронной форме в Федеральный закон № 59 были внесены и другие изменения. Так, в ч. 4 ст. 10 закреплено, что ответ на электронное обращение направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу [11]. В этой же норме фиксируется, что на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления.

Наконец, в п. 5.1 содержится пояснение о том, что в случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного государственного органа или органа местного самоуправления в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается [11].

Указанные изменения, внесенные в Федеральный закон № 59 в 2017 г., были самыми масштабными за последнее время. После их принятия больше столь серьезных поправок в Закон не вносилось, хотя периодически Государственная Дума рассматривает законодательные инициативы, касающиеся, в частности, регулирования электронных обращений. Так, в 2017 г. предлагалось уточнить требования к обращениям в виде электронного документа [12], в 2019 г. – сократить срок рассмотрения обращений до 20 календарных дней [13]. Объясняли депутаты это значительным увеличением количества электронных обращений, что свидетельствует об улучшении технических возможностей заявителей. Однако все вышеназванные предложения были отклонены в связи с необоснованностью.

В 2020 г. предлагалось внести изменение, согласно которому заявитель обязательно должен был указывать в электронном обращении либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность. Если заявитель не укажет эти сведения, то государственный орган вправе не давать ответ по существу на такое обращение. Однако заявитель должен был уведомляться о том, что обращение должно направляться непосредственно в орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов [14]. Государственная Дума в апреле 2021 г. отклонила и этот законопроект в связи с избыточностью регулирования.

Несмотря на то что законодатель попытался уточнить некоторые аспекты, регулирующие вопросы подачи и рассмотрения электронного обращения, принятые новеллы так и не сняли законодательную неопределенность в вопросе понятия «электронное обращение»; до сих пор отсутствуют детальные требования к форме, содержанию, процедуре подачи и рассмотрения электронных обращений. С одной стороны, неурегулированность этих вопросов понятна – законодатель, следуя принципу формального равенства, не желает создавать для заявителя каких-то преимуществ или дополнительных гарантий при подаче электронных обращений по сравнению с письменными или устными.





Вместе с тем широкое внедрение электронных обращений было направлено не на то, чтобы дополнить традиционные формы взаимодействия власти и общества или расширить способы взаимодействия власти и общества, а преследует более амбициозную цель – сформировать качественно новую и максимально эффективную систему публичного управления. Кроме того, это касается и системы межведомственного электронного взаимодействия, которая (вместо заявителя) обеспечивает сбор в органах публичной власти необходимых сведений для предоставления госуслуги, что значительно облегчает доступ граждан к реализации своих прав и свобод [15, с. 112].

Безусловно, электронное обращение является неотъемлемой частью электронного документооборота, одним из важнейших направлений цифровизации публичной власти, а его специфическая форма и способ подачи – через информационно-коммуникативную сеть «Интернет» – обуславливает необходимость конкретизации правового регулирования. Так, необходимо законодательно закрепить дефиницию «электронное обращение», уточнить требования к реквизитам электронного документа для повышения достоверности его содержания и информации о заявителе, его подавшем, повысить степень защиты информации о персональных данных заявителя, дифференцировать срок рассмотрения электронных обращений различных видов и пр.

Авторы настоящей статьи хотели бы предложить свои варианты решения некоторых обозначенных проблем.

Итак, в законодательстве отсутствует терминологическое единообразие рассматриваемого вида обращений: используются наименования «обращение в виде электронного документа», «электронное обращение», «обращение в электронном виде». Объединение их функционального значения позволяет сделать вывод, что используемые понятия едины, тождественны и обладают двумя сущностными признаками: это их форма существования и способ подачи. Так, речь идет об электронном (письменном) документе, который направляется адресату через сеть «Интернет». Обобщив эти особенности, можно сформулировать такое определение электронного обращения – это обращение в форме электронного документа в виде предложения, заявления или жалобы, поступившее к адресату по электронным каналам связи.

Исходя из сложившейся практики, электронные обращения по способу подачи можно дифференцировать на поданные через:

1) электронную почту;

2) специализированные «электронные приемные», функционирующие на официальных сайтах органов власти;

3) общефедеральные официальные (государственные) сайты, специально предназначенные для подачи гражданами обращений в форме электронного документа. В настоящее время создано несколько общефедеральных официальных сайтов, что позволяет провести подвидовую дифференциацию электронных обращений, поданных через:

– единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

– интернет-портал досудебного (внесудебного) обжалования государственных и муниципальных услуг;

– интернет-портал «Ваш контроль»;

– сайт «Российская общественная инициатива» [16, с. 86].

Некоторая неопределенность возникает при подаче электронных обращений через специализированные интернет-приемные. Вообще, обязанность создания интернет-приемных на официальных сайтах государственных и муниципальных органов прямо не закреплена в законодательстве (например, в ч. 1 ст. 110 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» закреплена лишь обязанность создания официального сайта государственного или муниципального органа в сети «Интернет»), но интернет-приемные достаточно быстро показали свою эффективность при взаимодействии с заявителем и размещении справочной информации в них.

Актуализируется целесообразность создания интернет-приемных в случае, когда на официальном сайте государственного или муниципального органа, указано несколько официальных адресов электронных почт отдельных должностных лиц, структурных подразделений и пр. В такой ситуации остается неясным, обращение по какому электронному адресу будет порождать обязанность у государственного или муниципального органа рассмотреть электронное обращение заявителя. Отсутствие четких законодательных требований по вопросу «работы» интернет-приемных вносит неопределенность, прежде всего, в возможность отслеживания судьбы электронного обращения, поданного заявителем.

В связи с увеличением количества электронных обращений представляется необходимым закрепить в законодательстве требование либо



о создании интернет-приемной на официальном сайте (портале) государственного или муниципального органа для рассмотрения обращений (запросов) заявителей с установлением порядка ее работы, либо указывать конкретный адрес официальной электронной почты, который будет использоваться исключительно для работы с электронными обращениями. Это позволит упорядочить работу по регистрации и рассмотрению электронных обращений.

Имеет свои особенности подача электронных обращений через общефедеральные официальные (государственные) сайты. Самым популярным в настоящее время является Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – Госуслуги). На нем уже зарегистрированы более 78 млн граждан, это почти 2/3 всех граждан старше 14 лет [17]. Госуслуги предназначены, прежде всего, для получения разнообразных публичных услуг, и до недавнего времени направить через портал электронное обращение в виде заявления, предложения или жалобы в какой-либо государственный или муниципальный орган было невозможно.

В 2020 г. Правительством РФ было принято решение о расширении функционала портала Госуслуг в целях реализации предусмотренной федеральным проектом «Цифровое государственное управление» задачи по созданию «единого цифрового окна обратной связи». В Положении о Едином портале закреплялось, что он должен обеспечивать возможность направления гражданами и организациями обращений в органы публичной власти и их должностным лицам.

Для осуществления поставленной задачи с 12 ноября 2020 г. по 30 декабря 2021 г. проводится эксперимент по использованию портала Госуслуг для направления гражданами и юридическими лицами электронных обращений в органы власти [18]. Эксперимент проводится с целью улучшения качества взаимодействия заявителей с органами власти, выполняющими публичные функции.

В качестве адресатов обращений выступают Минздрав и Минпросвещения России, а также Фонд обязательного медицинского страхования, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции.

Заявители на добровольной основе могут подать электронное обращение в любой из указанных органов из своего личного кабинета, созданного на портале, или с помощью

мобильного приложения, но с обязательной авторизацией гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

Через портал Госуслуг заявители могут отправлять сообщения и обращения (предложение, заявление или жалоба), которые проходят предварительную проверку и автоматически направляются для исполнения адресату – в орган публичной власти или организацию, выполняющую публичные функции. После предварительной проверки сообщения и обращения поступают адресату и принимаются к исполнению. Электронные сообщения или обращения могут быть направлены в подведомственный или неподведомственный орган или организацию, о чем заявитель получает уведомление через портал Госуслуг.

На подготовку ответа по общему правилу отводится 30 календарных дней. Для отдельных сообщений и обращений предусмотрены ускоренный порядок обработки – в течение 10 календарных дней. Заявитель уведомляется о статусах обработки поданных им сообщения или обращения, а в дальнейшем – и ответа, который дается уполномоченным органом или организацией через портал Госуслуг.

Безусловно, возможность электронного обращения в органы публичной власти через портал Госуслуг будет весьма полезна многим гражданам и организациям. Однако проблема проверки достоверности электронного обращения до конца не решается посредством алгоритма, предложенного в рассмотренном эксперименте.

Так, в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, что касается даты и подписи заявителя, то они не являются обязательными реквизитами электронных обращений. Между тем для публичных органов власти и организаций, выполняющих публичные функции, рассматривающих электронное обращение и дающих на него ответ по электронным каналам связи, подпись уполномоченного субъекта и дата подписания документа являются обязательными реквизитами электронного документа.

Следует обратить внимание и на то, что Федеральный закон № 59 не требует соотнесения фамилии, имени и отчества с адресом электронной почты, который указывает гражданин в момент регистрации электронного обращения. Соответственно, заявитель может указать как свою электронную почту, так и любую другую.



Наконец, у заявителя может быть нескольких электронных почт, что заметно осложняет удостоверение личности автора конкретного электронного обращения и позволяет одному и тому же гражданину посылать электронные обращения с разных электронных почт. В результате заявитель может многократно подавать электронные обращения в различные органы или организации за короткий промежуток времени. Это может создать эффект «массового участия» или, напротив, усугубления ситуации в разрешении какой-то проблемы. Думается, что законодательная лояльность требований к реквизитам электронного сообщения и обращения может быть использована недобросовестными заявителями, а органы власти окажутся перегружены запросами заявителей, что можно будет рассматривать как злоупотребление правом на обращение.

### Результаты

Таким образом, институт электронных обращений занимает важное место в цифровой трансформации государства и общества. Вместе с тем анализ законодательства показывает, что в настоящее время институт электронных обращений на законодательном уровне урегулирован недостаточно, отсутствует системный подход к формированию правового режима реализации электронных обращений, недостаточно обеспечена единая стандартизация работы органов публичной власти с электронными обращениями заявителей. Для преодоления обозначенных проблем целесообразно на федеральном уровне закрепить понятие «электронное обращение», детализировать способы, порядок подачи и процедуру их рассмотрения. Такая мера упорядочила бы работу органов публичной власти с электронными обращениями, повысила качество межведомственного взаимодействия, а также эффективность реализации конституционного права граждан на обращение. В масштабе цифровизации и информатизации всей страны унификация правовой основы рассмотрения электронных обращений стала бы важной мерой повышения информационно-коммуникативной культуры граждан в России.

### Список литературы

1. Кабашов С. Ю. Перемены в философии государственной и муниципальной службы : от «сильного государства» к «сервисному государству» // Экономика и управление : научно-практический журнал. 2016. № 5 (133). С. 69–75.
2. Зайковский В. Н. «Сервисное государство» : новая парадигма или современная технология государственного управления // Национальные интересы : приоритеты и безопасность. 2014. Т. 10, № 24 (261). С. 18–28.
3. Коженко Я. В., Мамычев А. Ю. Сервисное государство : проблемы теории и практика реализации // Власть. 2010. № 3. С. 44–46.
4. Бачило И. Л. Государство социальное или сервисное? Информационно-правовой аспект // Современное государство : политико-правовое и экономические исследования : сб. науч. тр. / отв. ред. Е. В. Алферова. М. : Ин-т научной информации по общественным наукам РАН, 2010. С. 182–191. (Правоведение).
5. Дураев Т. А. Трансформация политической системы в условиях многопартийности // Выборы в конституционной системе власти : материалы IX Международного Конституционного форума. Саратов : Саратовский источник, 2018. С. 53–55.
6. Абаева Е. А., Байниязова З. С., Басова А. В., Василевич Г. А., Велиева Д., Габдуалиев М. Т., Голуб О. Ю., Казаков А. А., Комкова Г. Н., Куликова С. А. Повышение уровня информационно-коммуникативной культуры граждан правовыми средствами и механизмами. М. : Русайнс, 2021. 295 с.
7. Холодная Е. В. О цифровой трансформации государственного администрирования Дании // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2020. № 4 (135). С. 230–235. <https://doi.org/10.24411/2227-7315-2020-10121>
8. Куликова С. А. Законодательное закрепление права граждан на доступ к информации в актах субъектов Российской Федерации // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. № 11. С. 27–30.
9. Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2020 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер. URL: <http://www.letters.kremlin.ru/digests/248> (дата обращения: 20.09.2021.).
10. Паспорт проекта Федерального закона № 1025833-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части введения льгот на оплату доступа к сети «Интернет» для отдельных категорий граждан) от 05.06.2020. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
11. О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации : федер. закон от 02.05.2006 (ред. от 27.12.2018) // Российская газета. 2006. 5 мая ; 2018. 29 дек.
12. О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: проект ФЗ от 10.05.2017. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/169842-7> (дата обращения: 20.09.2021).
13. О внесении изменений в статьи 10 и 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» : проект ФЗ от 01.03.2019 г. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/657188-7> (дата обращения: 20.09.2021).



14. О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» : проект ФЗ от 05.10.2020 г. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1030137-7> (дата обращения: 20.09.2021).
  15. Тогузаева Е. Н. О соотношении понятий «информирование», «информационное обеспечение», «информационная деятельность» // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2011. Т. 11, вып. 2. С. 112–113.
  16. Савоськин А. В. Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан // Административное и муниципальное право. 2017. № 2. С. 85–96. <https://doi.org/10.7256/1999-2807.2017.2.21503>
  17. Количество граждан, которые воспользовались сервисами единого портала Госуслуг в 2020 году, составило 56 млн человек. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/40942/> (дата обращения: 01.09.2021).
  18. О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения : постановление Правительства РФ от 10.11.2020. № 1802. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- References**
1. Kabashov S. Yu. Changes in the philosophy of state and municipal service: From a “strong state” to a “service state”. *Ekonomika i upravlenie: nauchno-prakticheskij zhurnal* [Economics and Management: A Scientific and Practical Journal], 2016, no. 5 (133), pp. 69–75 (in Russian).
  2. Zajkovskij V. N. “Service state”: A new paradigm or modern technology of public administration. *Natsional'nye interesy: priority i bezopasnost'* [National Interests: Priorities and Security], 2014, vol. 10, no. 24 (261), pp. 18–28 (in Russian).
  3. Kozhenko Ya. V., Mamychyev A. Yu. Service state: Problems of theory and practice of implementation. *Vlast'* [Power], 2010, no. 3, pp. 44–46 (in Russian).
  4. Bachilo I. L. Is the state social or service? Information and legal aspect. In: E. V. Alferova, ed. *Sovremennoe gosudarstvo: politiko-pravovye i ekonomicheskie issledovaniya* [Modern State: Political, Legal and Economic Research]. Moscow, Institut nauchnoi informatsii po obshchestvennym naukam RAN, 2010, pp. 182–191 (in Russian).
  5. Duraev T. A. Transformation of the political system in conditions of multiparty system. *Vybory v konstitutsionnoi sisteme vlasti* [Elections in the Constitutional System of Power. Materials of the IX International Constitutional Forum]. Saratov, Saratovskiy istochnik Publ., 2018, pp. 53–55 (in Russian).
  6. Abaeva E. A., Bajniyazova Z. S., Basova A. V., Vasilevich G. A., Velieva D., Gabdualiev M. T., Golub O. Yu., Kazakov A. A., Komkova G. N., Kulikova S. A. *Povyshenie urovnya informatsionno-kommunikativnoi kul'tury grazhdan pravovymi sredstvami i mekhanizmami* [Raising the Level of Information and Communication Culture of Citizens by Legal Means and Mechanisms]. Moscow, Rusajns Publ., 2021. 295 p. (in Russian).
  7. Kholodnaya E. V. On the digital transformation of public administration in Denmark. *Saratov State Law Academy Bulletin*, 2020, no. 4 (135), pp. 230–235 (in Russian). <https://doi.org/10.24411/2227-7315-2020-10121>
  8. Kulikova S. A. Legislative consolidation of the right of citizens to access information in the acts of the subjects of the Russian Federation. *Gosudarstvennaya vlast' i mestnoe samoupravlenie* [State Power and Local Self-government], 2010, no. 11, pp. 27–30 (in Russian).
  9. *Information and statistical review of the appeals of citizens, organizations and public associations addressed to the President of the Russian Federation in 2020, as well as the results of consideration and measures taken by the State power and local self-government*. Available at: <http://www.letters.kremlin.ru/digests/248> (accessed 20 September 2021) (in Russian).
  10. Passport of the draft Federal Law No. 1025833-7 “On Amendments to Individual Legislative Acts of the Russian Federation (regarding the introduction of benefits for paying for Internet access for certain Categories of citizens) of 05.06.2020. *ATR “Consultant”* [electronic resource] (in Russian).
  11. On the procedure for considering the appeal of citizens of the Russian Federation. Federal Law of 02.05.2006 (an edition of 27.12.2018). *Rossiyskaya gazeta* [Russian Newspaper], 2006, May 5; 2018, December 29 (in Russian).
  12. *On amendments to the Federal Law “On the Procedure for Considering Appeals from Citizens of the Russian Federation”*. Draft Federal Law of 10.05.2017. Available at: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/169842-7> (accessed 20 September 2021) (in Russian).
  13. *On amendments to Articles 10 and 12 of the Federal Law “On the Procedure for Considering Appeals from Citizens of the Russian Federation”*. Draft Federal Law of 01.03.2019. Available at: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/657188-7> (accessed 20 September 2021) (in Russian).
  14. *On amendments to Articles 7 and 11 of the Federal Law “On the Procedure for Considering Appeals from Citizens of the Russian Federation”*. Draft Federal Law of 05.10.2020. Available at: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1030137-7> (accessed 20 September 2021) (in Russian).





15. Toguzaeva E. N. On the correlation of the concepts of “informing”, “information support”, “information activity”. *Izvestiya of Saratov University. Economics. Management. Law*, 2011, vol. 11, iss. 2, pp. 112–113 (in Russian).
16. Savos'kin A.V. Specialized official websites on the Internet for filing citizens' appeals. *Administrativnoe i municipal'noe pravo* [Administrative and Municipal Law], 2017, no. 2, pp. 85–96 (in Russian). <https://doi.org/10.7256/1999-2807.2017.2.21503>
17. *Kolichestvo grazhdan, kotorye vospol'zovalis' servisami edinogo portala Gosuslug v 2020 godu, sostavilo 56 mln chelovek* (The number of citizens who used the services of the unified portal of Public services in 2020 amounted to 56 million people). Available at: <https://digital.gov.ru/ru/events/40942/> (accessed 1 September 2021) (in Russian).
18. On conducting an experiment on the use of the federal state information system “A single portal of state and municipal services (functions)” for sending citizens and legal entities to state bodies, local governments, state and municipal institutions, other organizations performing publicly significant functions, and their officials to persons of messages and appeals, as well as for the direction of such bodies and organizations of responses to these messages and appeals. Resolution of the Government of the Russian Federation no. 1802 of 10.11.2020. *ATP “Garant”* [electronic resource] (in Russian).

Поступила в редакцию 21.09.2021, после рецензирования 25.09.2021, принята к публикации 26.09. 2021  
Received 21.09.2021, revised 25.09.2021, accepted 26.09.2021