Шаехова Р.Р.

Гайдученко Т.Н.

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

В статье раскрываются новые способы подачи обращений граждан в органы государственной власти, должностным лицам, основанные на мобильных приложениях.

*Ключевые слова:*информационные технологии, обращения граждан, социальные сети, мобильное приложение, электронное правительство.

*Сведения об авторе:* Шаехова Ралина Ревенеровна – студент - бакалавр, 3 курса, группа ДВ-1-17, Казанский государственный энергетический университет, Казань, Россия.

E-mail: [miss.shaehova\_99@mail.ru](mailto:miss.shaehova_99@mail.ru)

Гайдученко Татьяна Николаевна – научный руководитель, кандидат социологических наук, доцент кафедры «Менеджмент», Казанский Государственный Энергетический Университет, Казань, Россия.

E-mail:tatyana\_gaiduchenko@mail.ru

Shaehova R.

Gayduchenko T.

**USE OF MOBILE APPLICATIONS IN ORGANIZATION OF WORK WITH APPEALS OF CITIZENS**

The article reveals new ways of submitting citizens' appeals to public authorities, officials based on mobile applications.

Keywords: information technologies, citizens' appeals, social networks, mobile application, e-government.

Information about the author: Shaehova Ralina Revenerovna - student - bachelor, 3 courses, group DV-1-17, Kazan State Energy University, Kazan, Russia.

E-mail: [miss.shaehova\_99@mail.ru](mailto:miss.shaehova_99@mail.ru)

Gayduchenko Tatyana Nikolaevna - scientific adviser, candidate of sociological sciences, associate professor of the Department "Management", Kazan State Energy University, Kazan, Russia.

E-mail:tatyana\_gaiduchenko@mail.ru

Актуальность данной темы обусловлена тем, что использование цифровых и информационных технологий позволяют осуществлять работу с обращениями граждан более оперативно.

Информационные технологии (ИТ, от англ. information technology, IT) – это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации. Они широко используются в государственном управлении, социальных процессах, научной и производственной деятельности, торговле, сфере услуг, культуре и т.д.

В современных информационных технологиях используются принципы «обратной связи», «диалогичности», учета времени и качества прохождения информации, ее прозрачности, использования возможностей мобильного Интернета, усиливающейся конвергенции СМИ и др. В этом смысле ИТ выступают как информационно– коммуникативные технологии (ИКТ).

Использование информационных и цифровых технологий позволяют сделать работу обращения граждан более мобильной.

В соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.1

Обращение гражданина - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные или в виде электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Развитие информационно-коммуникационных технологий позволяет населению России воспользоваться различными услугами посредством компьютерной техники и различных программных приложений. Популярными услугами среди пользователей являются государственные и муниципальные услуги. Успех данного вида ресурсов зависит от отлаженного механизма их реализации.

Как полагают эксперты, введение информационно-коммуникационных технологий в государственное управление позволит ускорить развитие экономики, снизить затраты на бюрократические процедуры, повысить эффективность работы и производительность труда государственных ведомств, расширить возможности населения в формировании гражданского общества за счет улучшения доступа к различного рода информации, создания более прозрачной работы государственных служб, ослабления бюрократических барьеров.

Электронное правительство – система государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества. Создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки.2

«Электронное правительство» подразумевает использование информационных технологий, в частности Интернета, как наиболее доступного средства электронного взаимодействия с гражданами.

Электронное правительство имеет следующие основные цели:

- оптимизацию предоставления правительственных услуг населению и бизнесу;

- повышение степени участия всех граждан в процессах руководства и управления страной;

- поддержку и расширение возможностей самообслуживания граждан;

- рост технологической осведомленности и квалификации граждан;

- снижение воздействия фактора географического местоположения.

Таким образом, создание электронного правительства должно обеспечить не только более эффективное и менее затратное администрирование, но и кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и правительством.

Гражданин не должен носить справки из одного ведомства в другое, будь то оформление прав собственности или та или иная регистрация. Он должен просто обратиться в государственные органы, а весь дальнейший взаимообмен документами и обмен информацией должен произойти внутри без его участия - и в фиксированные сроки.

Сегодня в России, по некоторым проводившимся исследованиям и экспертным оценкам, затраты времени граждан на обращения в государственные службы составляют примерно 3-4 млрд. человеко-часов в год, что соответствует 1,5 млн. человеко-лет в год.3

В обработке непосредственных обращений граждан занято порядка 400 тысяч государственных служащих, соответственно, затраты их времени тоже должны вычитаться из совокупного общественно-полезного труда. Учитывая это обстоятельство, важнейшей задачей создания электронного правительства должно стать развитие и распространение «принципа одного окна» на взаимоотношения государства и граждан.

Наиболее быстрым и удобным способом для граждан обратиться в государственный орган является сайт и мобильное приложение Госуслуги РФ и Госуслуги РТ.

Портал Gosuslugi.ru — государственный веб-сайт РФ — функционирует на основе Федерального закона РФ от 27 июля 2010 г. N 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановления Правительства России от 24 октября 2011 года № 861.4

«Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации» (Единый портал госуслуг, ЕПГУ) — справочно-информационный [интернет-портал](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB) ([сайт](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D0%B9%D1%82)). Ресурс позволяет получать справочную информацию о государственных и муниципальных услугах, подавать онлайн обращения (заявления, жалобы, регистрация в очереди на личный приём и т. д.) в органы и учреждения федерального и муниципального уровня, в том числе с приложением электронных документов или электронных образов бумажных документов с автоматическим формированием электронной подписи заявителя, заказывать и получать справки в электронном виде заверенные электронной подписью должностного лица из некоторых ведомств (к примеру, об отсутствии судимости из МВД), осуществлять онлайн-оплаты [госпошлин](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%88%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0), налогов, [административных штрафов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%88%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%84), услуг [ЖКХ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%89%D0%BD%D0%BE-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%85%D0%BE%D0%B7%D1%8F%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE), в том числе задолженность (на портале происходит агрегация данных по платежам в «личном кабинете» с соответствующих электронных ресурсов ведомств, либо по реквизитам квитанций).5

Среди наиболее популярных мобильных приложений которыми пользуются граждане является Instagram.

Например, в социальной сети Instagram летом 2019г. солистка группы «Болгар кызлары» Айгуль Зайнуллина разместила обращение к президенту Татарстана Рустаму Минниханову с просьбой помочь ей вернуть детей. Как рассказала певица, её бывший муж Тимур 9 июня похитил детей и увез их в Казахстан, нарушая решение суда Советского района Казани. Женщина столкнулась с бездействием правоохранительных органов и решила обратиться к президенту через Интернет.6

Благодаря такому обращению, через Instagram солистка группы смогла решить свою проблему.

Примечания

1 Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: http://pravo.gov.ru/ (дата обращения: 4.02.2020).

2 Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики. Словарь цифровой экономики. [Электронный ресурс]. – URL: <http://xn--80apaiifgbp3bu.xn--p1ai/studentam/slovar-tsifrovoy-ekonomiki/ea/?sphrase_id=25770> (дата обращения: 7.03.2020).

3 Ирхин Ю.В. Роль информационных технологий во взаимодействии власти и общества (на примере Московского портала государственных услуг) [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-informatsionnyh-tehnologiy-vo-vzaimodeystvii-vlasti-i-obschestva-na-primere-moskovskogo-portala-gosudarstvennyh-uslug/viewer> (дата обращения: 28.02.2020).

4 Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: http://pravo.gov.ru/ (дата обращения: 11.02.2020).

5 Электронное правительство Госуслуги Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/content/120/290/309> (дата обращения: 11.02.2020)

6 Информационно-новостной сайт KazanFirst [Электронный ресурс]. – URL: <https://kazanfirst.ru/news/495229> (дата обращения: 15.02.2019).