

УДК 342.736

**Каплунова Дарья Валентиновна**

магистрант  
Тихоокеанский государственный университет  
Хабаровск, Россия  
kaplunovadara@gmail.com

**Daria V. Kaplunova**

Post-graduate student  
Pacific State University  
Khabarovsk, Russia

## **ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

---

### **Аннотация**

В статье исследуется классификация обращений по форме или способу подачи обращения, которая имеет важное практическое значение, поскольку в зависимости от формы обращения зависит способ подачи, порядок регистрации, рассмотрения и ответа на обращение. Отдельное внимание уделяется обращениям, направленным в форме электронного документа, критериям и обоснованию их выделения в отдельный вид обращений.

### **Ключевые слова:**

обращения граждан, письменное обращение, электронная форма обращений, сообщения в социальных сетях

---

## **DIFFERENTIATION OF ELECTRONIC AND WRITTEN APPEALS**

---

### **Abstract**

The article examines the classification of appeals according to the form or method of filing an appeal, which is of great practical importance, since the method of filing, the procedure for registration, consideration and response to the appeal depends on the form of the appeal. Special attention is paid to the appeals sent in the form of an electronic document, the criteria and justification for their allocation to a separate type of appeals.

### **Keywords:**

citizens' appeals, written appeal, electronic form of appeals, messages in social networks

---

Обращения можно классифицировать по различным признакам. По способу подачи выделяют письменные, устные и электронные обращения. Особое внимание стоит уделить обращениям, направленным в форме электронного документа, а также их дифференциации с обращениями в письменном виде.

Письменные обращения выражены в документальной форме и соответствуют определенным формальным требованиям (имеют необходимый набор реквизитов), при этом они различаются по способу изготовления (напечатанные или рукописные) и подачи (поданные непосредственно в подразделение органа; посредством почтового отправления, по результатам личного приема или направленные фельдъегерской службой) [7].

Под обращением в электронной форме понимается пригодное для восприятия людьми с помощью использования электронно-вычислительных машин обращение, к тому же применимое при обработке и передаче в различных информационных системах, а также информационным телекоммуникационным сетям [2]. К примеру, отправленные по электронной почте; при помощи электронных приемных или

официальных интернет-порталов органов власти; в частности, «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Следует отметить, что ввиду отсутствия унифицированного федерального регулирования электронных обращений и в целом значительного отставания юридического понятийного аппарата от достижений научно-технического прогресса среди исследователей правового института обращений граждан отсутствует единство во мнениях относительно электронных обращений.

Например, Кравец И.А. классифицируя обращения обособленно выделяет обращения в электронной форме наравне с устными и письменными [5].

Напротив, согласно классификации Савоськина А.В., Надыгиной Е.В. электронное обращение выступает подвидом письменного обращения [6, 7].

Необходимо отметить, что несмотря на идентичный порядок рассмотрения обращений в письменных и электронных формах в силу ч. 3 ст. 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законодатель разграничивает указанные виды, устанавливая для них определенные требования при подаче.

Подавая обращение в форме письменного документа в нем должны быть указаны адресат, имя, фамилия, отчество заявителя, его почтовый адрес, излагается предмет обращения, ставится дата и подпись заявителя [1].

К электронному обращению установлено меньше требований, а именно, из обязательного является только прописать адрес электронной почты, имя, фамилию и отчество заявителя [1].

Учитывая положения базового закона о рассмотрении обращений граждан, в рамках которых к обращению, подаваемому в электронной форме, предъявляются самостоятельные требования, отличные от требований к письменному обращению, и, соответственно, дифференциацию федерального законодателя относительно обращений в электронных и письменных формах, полагаем целесообразным считать электронные обращения отдельным видом в общей массе обращений.

Обращаем внимание, что весьма востребованной стала электронная форма обращений, которая к тому же широко применяется в деятельности публичных органов. С помощью электронного правительства предоставление государственных услуг с использованием сети «Интернет» стало проще и доступней для населения России. На сегодняшний день существует много интернет приемных органов

различных ветвей и уровней власти, к примеру, интернет приемная Генеральной прокуратуры России, интернет приемная Правительства Хабаровского края.

Кроме того, государственная структура, стараясь не отставать от информационного и цифрового развития общества, внедряют и используют новые формы взаимодействия с населением для эффективной защиты прав и свобод человека и гражданина.

Например, для того, чтобы сформировать с населением Хабаровского края эффективную обратную связь, и наряду с этим организовать работу с поступившими через официальные аккаунты Губернатора края сообщениями пользователей, порядок рассмотрения которых не регламентирован федеральным законодательством, постановлением Губернатора края от 8 июля 2022 г. № 64 утвержден соответствующий порядок работы по рассмотрению указанных сообщений.

Под сообщением пользователя в рамках указанного Порядка понимается сообщение, размещенное в социальных сетях в официальном аккаунте Губернатора края и содержащее конкретный вопрос, относящийся к полномочиям исполнительных органов края [3].

Распоряжением Правительства Нижегородской области от 11 ноября 2021 г. № 1168-р «О работе с сообщениями граждан в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» определяется процедура работы с сообщениями граждан, направленными исполнительным органам Нижегородской области с помощью информации открытого (комментарий) или закрытого типа (в директ) на страницах официального аккаунта в социальных сетях, регламент рассмотрения которых также не предусмотрен законодательством федерального уровня [4].

Тем самым, региональные законодатели выделили самостоятельный вид электронного обращения – сообщения, поступающие в социальных сетях через официальные аккаунты или страницы органов управления, и определили особый механизм работы с ними.

Следовательно, региональными органами власти практически реализуются и в то же время находятся на стадии развития и совершенствования правового регулирования различные формы информационно-документационного взаимодействия с населением, используя возможности современных информационных технологий.

Поскольку количество обращений в электронном виде с каждым годом увеличивается, целесообразно продолжать развивать законодательное регулирование организации работы с данными обращениями, используя возможности интернет-порталов, официальных сайтов, страниц в социальных сетях и при всех остальных формах взаимодействия с населением агитировать людей пользоваться новыми формами взаимодействия с властью.

### **Список использованных источников**

1. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 19. – ст. 2060; 2018. – № 53(часть I). – ст. 8454.

2. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448; 2022. – № 29 (часть III). – Ст. 5292.

3. Об утверждении Порядка рассмотрения сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» : постановление Губернатора Хабаровского края от 08.07.2022 № 64 // Официальный интернет-портал правовой информации pravo.gov.ru. – 2022.

4. О работе с сообщениями граждан в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» : распоряжение Правительства Нижегородской области от 11.11.2021 № 1168-р // Официальный интернет-портал правовой информации pravo.gov.ru. – 2021.

5. Кравец И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации / И.А. Кравец // Вестник Новосибирского государственного университета. Право. – 2012. – № 2. – С. 35.

6. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации» : учеб. пособие / Е.В. Надыгина. – Н.Новгород, 2012. – 51 с.

7. Савоськин А.В. Обращения граждан как правовая категория / А.В. Савоськин // Науч. Ежегодник Ин-та философии и права Урал. отд-ния Рос. акад. наук. – 2017. – № 3. – С. 85-99.