

К вопросу о правовом режиме обращений граждан через официальные страницы государственных органов в социальных сетях

Д.С. Дружинина

Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия

Обоснование. В эпоху цифровой трансформации социальные сети приобретают все большее значение в контексте взаимодействия государства и общества. Согласно внесенным изменениям в 2022 году в Федеральный закон № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009, создание и ведение официальных страниц в социальных сетях стало обязательным для всех уровней публичной власти [2]. В развитие законодательного регулирования Распоряжением Правительства РФ № 2523-р от 02.09.2022 «Вконтакте» и «Одноклассники» были определены как основные платформы для размещения информации о деятельности органов власти [3]. Но практическое внедрение подобного инструмента информирования граждан повлекло за собой ряд проблем. Основная проблема заключается в отсутствии четкой правовой регламентации режима коммуникации между институтами власти и населением. С одной стороны, граждане воспринимают комментарии под постами как возможность задать вопрос, подать жалобу или выразить претензию. С другой стороны, государственные органы не имеют правовых оснований для признания таких комментариев официальными обращениями и предоставления на них ответов в соответствии с нормами Федерального закона № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 [1]. Это порождает правовую неопределенность, рост недовольства граждан и снижение доверия к власти.

Цель — анализ природы коммуникации граждан с органами государственной власти в социальных сетях (госпабликах).

Методы. В рамках исследования были использованы такие методы, как анализ, контент-анализ, статистический анализ, сравнение и обобщение.

Результаты. На 2024 год создано 175 тыс. официальных страниц органов власти в социальных сетях, насчитывается 50 млн уникальных пользователей [4]. Количество «обращений» через госпаблики увеличилось с 5 до 65 % с 2020 года и составило около 7 млн запросов в 2024 году. [4]. Однако комментарии в социальных сетях не имеют правового статуса официального обращения, и, как следствие, обязанность рассмотрения и ответа на них со стороны органов власти отсутствует. Граждане, находясь на площадке социальных сетей, природа которых обусловлена двусторонней коммуникацией, ожидают диалога, в то время как государственные служащие зачастую ограничены в возможностях отвечать в публичной плоскости. Это приводит к формальным отпискам, ухудшению репутации и потере доверия. Помимо этого, администраторами госпабликов являются специалисты, не обладающие полномочиями организовать работу по решению проблемы или решить проблему. Они выступают связующим звеном, в задачи которого входит быстрый ответ, что демонстрирует цель взаимодействия не в качественном решении поставленного вопроса, а в желании попасть в рейтинг и повысить число ответов.

Выводы. Для устранения выявленных проблем необходимо совершенствование российского законодательства в области правовой регламентации механизма работы с обращениями в социальных сетях. Представляется логичным:

- присвоить комментариям легальный статус «информационного сигнала», отграничив их от обращений;
- ввести систему мониторинга неофициальных пабликов для анализа общественного настроения;
- разработать единую методику оценки эффективности работы органов власти в социальных сетях, учитывая не только количественные, но и качественные показатели.

Данный подход позволит снизить административную нагрузку на институты публичной власти, избежать формализации коммуникации и обеспечить более эффективное реагирование на запросы населения.

Таким образом, закрепление правового режима обращений в социальных сетях и создание сбалансированной модели работы госпабликов являются важным условием построения открытого и современного государственного управления.

Ключевые слова: цифровая трансформация; законодательство; социальные сети; госпаблик; обращения граждан.

Список литературы

1. Федеральный закон № ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ Дата обращения: 15.05.2025.
2. Федеральный закон № 270-ФЗ от 14.07.2022 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации». Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404892163/> Дата обращения: 15.05.2025.
3. Распоряжение Правительства РФ № 2523-р от 02.09.2022 «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_425889/ Дата обращения: 15.05.2025.
4. Третью россиян читают госпаблики: на площадке АНО «Диалог» провели выездное заседание нашего ИТ-Комитета. В: Хинштейн А.Е. [Internet]. Режим доступа: <https://hinshtein.ru/gosudarstvennaya-duma/tret-rossiyan-chitayut-gospabliki-na-ploshhadke-ano-dialog-proveli-vyezdnoe-zasedanie-nashego-it-komiteta/> Дата обращения: 15.05.2025.

Сведения об авторе:

Дарья Сергеевна Дружинина — студентка, группа 7440-380304D, институт экономики и управления; Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия. E-mail: Druzhinina.pr@yandex.ru

Сведения о научном руководителе:

Виктория Владимировна Болгова — доктор юридических наук, профессор; Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, Самара, Россия. E-mail: Bolgova.vv@ssau.ru