

комфортной работы в Интернете. Центр также занимается разработкой знания и навыков для определения «информации-пустышки»¹.

На основе экспертных оценок сформулируем основные правила верификации используемой информации: определить разновидность информации; выявить статус информации: факт или мнение; определить разновидность используемой информации: официальный документ, статья, монография, реклама или др.; проследить репутационный след, касающийся авторства текста; понять политические, религиозные, культурные взгляды автора; определить базовый характер информации: первоисточник или вторичный источник; произвести процедуру перекрестной проверки с помощью других источников информации².

Таким образом, при сборе информации и последующем ее использовании в научной деятельности важным является выявление основных характеристик полученных данных с целью максимально полного приближения к объективности. Развитие современной цивилизации немыслимо без Интернета: настолько глубоко он вошел в нашу жизнь, охватив практически все области жизнедеятельности. Информация, полученная в Интернете, влияет на наше мнение, формирует картину мира, во многом определяя наши политические, культурные взгляды. При этом разнообразии мнений, суждений не стоит забывать, что для оперирования точными данными и их верной интерпретации необходимо критически подходить к информационным потокам, которые наполняют нашу повседневность. Важно понимать, что фактор субъективности так или иначе останется при дальнейшем использовании полученной информации. В зависимости от различных психологических, социальных, религиозных, нравственных факторов человек принимает разные решения, занимает ту или иную позицию. Однако следует стремиться отличать «мнение» от «знания», и строить свои выводы на проверяемой информации.

Борисова Т. В., Саратов (Поволжский институт управления–
филиал РАНХиГС)

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В последние годы Российская Федерация ставит приоритетной задачей своего развития переход к электронным формам управления, которые необходимы в информационном обществе. Постепенно создается «электронное государство» и «электронное правительство», основным инструментарием которого становятся современные информационные технологии. При переходе к государственному управлению с использованием механизмов электронного государства, граждане

¹ Официальный сайт «Национального узла Интернет-безопасности в России». URL: <http://www.saferunet.org>.

² Поддубная М. В. Интернет как источник информации для исследователя. URL: <http://www.mosgu.ru/nauchnaya/publications/SCIENTIFICARTICLES/2006/PoddubnajaMV>.

получают новые возможности по взаимодействию с властными структурами, в т. ч. и посредством направления обращений и запросов в органы государственной власти и местного самоуправления через Интернет-порталы этих органов, через Интернет-конференции Президента РФ, Председателя Правительства РФ, членов Правительства РФ и других представителей власти в режиме реального времени или задавая вопросы по электронной почте, а также участвуя в дискуссиях, возможность которых предусмотрена теперь на официальных сайтах (порталах) многих государственных и муниципальных органов. Данная возможность предусмотрена федеральным законодательством¹.

Рассмотрим некоторые аспекты организации работы с обращениями граждан. Право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления может быть реализовано путем заполнения специальной формы на официальном сайте органа власти². Обращения, направленные в электронном виде, обрабатываются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹.

Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем сведений об авторе документа, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае их незаполнения, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение.

В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением².

Все поступившие в соответствующие органы публичной власти обращения, невзирая на их подведомственность, способ их доставки, передачи или создания подлежат обязательному приему, регистрации с последующей проверкой и при необходимости переадресацией по подведомственности.

Регистрация обращений осуществляется в трехдневный срок с момента поступления. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа власти, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным

¹ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.11.2015) // Собрание законодательства РФ. 2009. № 7. Ст. 776; Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) // Собрание законодательства РФ. 2010. № 31. Ст. 4179.

² *Кравец И. А.* Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник НГУ. 2012. Том 8. Выпуск 2. С. 33–47.

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 19. Ст. 2060.

² О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 (ред. от 27.03.2013) // Собрание законодательства РФ. 2005. № 31. Ст. 3233.

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации. Поступившее обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме¹.

Для формирования эффективной информационно-поисковой системы, а также качественного информационно-аналитического и методологического обеспечения деятельности органов власти и управления необходимо осуществлять автоматизированную обработку данных об обращениях граждан с использованием информационных технологий, которые в настоящее время все активнее внедряются в практику работы органов власти и управления². При этом трудоемкость обработки электронных сообщений значительно меньше по сравнению с бумажными.

Между тем, на сегодняшний день электронные обращения граждан в государственные и муниципальные органы нельзя в полной мере приравнять к обращениям на бумажных носителях. Причина этого кроется в том, что в отличие от обращений, оформленных на бумажных носителях, обеспечивающих проставление всех необходимых реквизитов, электронные обращения не имеют официального статуса, что может отражаться на организации работы с ними. Необходимо, в частности, решение проблемы проставления простой электронной подписи для идентификации обращений граждан, что позволит применять более совершенные формы работы с обращениями граждан.

Бутакова А. В., Магнитогорск (МГТУ)

НОВАЯ ЭРА ХРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Историческая ценность архивных документов не вызывает сомнения. Архивы есть во многих странах мира, они существовали уже в государствах Древнего Востока. Где хранили хозяйственные документы, дипломатические переписки, а также произведения литературы. С течением времени количество архивных документов возросло, данный факт требует правильного и современного хранения, чтобы сохранить внешний вид документа и информацию, которую он несёт.

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 19. Ст. 2060.

² Ермолаева А. В., Ланденюк М. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (на примере Саратовской области) // Секретарское дело. 2004. № 12. С. 34–42.