

Информационное общество и власть

## ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ВЛАСТИ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СТРАН БРИКС

Статья рекомендована к публикации членом редакционного совета А. А. Ефремовым 26.02.2024.

**Дмитриева Наталья Евгеньевна**

*Кандидат социологических наук*

*Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Институт государственного и муниципального управления, старший научный сотрудник*

*Москва, Российская Федерация*

*nedmitrieva@hse.ru*

### Аннотация

*В предлагаемой статье проанализирована российская и зарубежные практики подачи обращений граждан, поступивших в органы власти по разным каналам с использованием сети Интернет. Практически все международные и национальные программы и концепции электронного (цифрового) правительства включают положения об обеспечении коммуникаций общества и государства посредством информационных технологий и искусственного интеллекта. В исследовании поставлена задача сравнить организационно-правовые механизмы электронных обращений граждан в органы власти в 5 странах БРИКС.*

### Ключевые слова

*обращения и жалобы граждан, обратная связь, электронные обращения, общенациональные порталы, сайты органов власти*

### Введение

В современной академической литературе представлено достаточно большое количество исследований, посвященных механизмам обратной связи в госуправлении, в том числе вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан в органах системы публичной власти в Российской Федерации. Тематику работ можно обобщить в три основные группы: общетеоретические вопросы, включая типологизацию и классификацию обращений, анализ инструментов и механизмов подачи и рассмотрения обращений, обращения в электронном виде.

Значительная доля научных исследований посвящена проблемам электронных обращений. В период с 2017 г. по 2022 г. количество индексируемых в РИНЦ статей по данной проблематике увеличилось практически в 2 раза: с 559 до 1012 исследований в год. Работы таких авторов, как Агеева А.В., Зубарев С.М., Комарова В.В., Ревякин С.А., Сабаева С.В., Савоськин А.В., Чугунов А.В. и др. раскрывают различные аспекты электронных обращений. Одни исследователи, отмечая существенный рост обращений в электронном виде в последние годы, обосновывают недостаточность правового регулирования электронных обращений и предлагают использовать единый специализированный портал с единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА) [1]. Другие рассматривают возможности использования чат-ботов для повышения эффективности работы с обращениями граждан [2]. Третьи анализируют критерии и показатели эффективности и результативности цифровых платформ обратной связи [3].

За последние 5 лет существенно выросло количество обращений российских граждан в органы публичной власти в электронном виде. Так, в среднем доля электронных обращений в федеральные органы исполнительной власти в 2022 г. выросла практически до 70%. По сравнению с показателями 2018 г. рост составляет 5 п.п. Однако, как показал проведенный мониторинг обзоров

---

© Дмитриева Н. Е., 2024.

Производство и хостинг журнала «Информационное общество» осуществляется Институтом развития информационного общества.

Данная статья распространяется на условиях международной лицензии Creative Commons «Атрибуция — Некоммерческое использование — На тех же условиях» Всемирная 4.0 (Creative Commons Attribution – NonCommercial – ShareAlike 4.0 International; CC BY-NC-SA 4.0). См. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.ru>  
[https://doi.org/10.52605/16059921\\_2024\\_05\\_47](https://doi.org/10.52605/16059921_2024_05_47)

обращений граждан 41 федерального ведомства, общее количество обращений за этот период также выросло практически на 80% (с 1,08 млн обращений в 2018 г. до 1,93 млн обращений в 2022 г.).

Проведенное исследование продемонстрировало, что механизмы для подачи обращений в электронном виде в разные органы системы публичной власти существенно различаются. Наименее востребованным каналом для электронных обращений в федеральные ведомства, исходя из проанализированных отчетов, оказалось обращение посредством электронной почты, указанной на сайте. В то же время для органов местного самоуправления и бюджетных учреждений этот канал остается основным. Важно, что даже в рамках одного ведомства могут применяться все возможные механизмы для электронных обращений или только отдельные.

В предлагаемом исследовании была поставлена задача – провести сравнительный анализ созданных инструментов (каналов) для электронных обращений в нескольких странах БРИКС: Федеративной Республике Бразилия (далее – Бразилия), Российской Федерации (далее – Россия), Республике Индии (далее – Индия), Китайской Народной Республике (далее – КНР) и Южно-Африканской Республике (далее – ЮАР).

## 1 Обращения граждан в национальных правовых системах стран БРИКС

Во всех рассмотренных странах БРИКС право граждан на обращение в органы публичной власти установлено в Конституции.

Согласно Конституции Бразилии, принятой 5 октября 1988 г., [4] каждый гражданин может без уплаты денежных сборов: а) пользоваться правом подачи петиций в органы публичной власти в целях защиты прав или для своей защиты от незаконных действий или злоупотребления власти; б) получать от органов публичной власти все нужные справки для защиты своих прав и разъяснения обстоятельств личного характера (п. XXXIV ст. 5 Конституции Бразилии). В Конституции Бразилии определено право на получение информации, касающейся коллективных или общих интересов, в сроки, установленные законом, за исключением секретной информации (п. XXXIII ст. 5 Конституции Бразилии), а также право на народную акцию (инициативу) с целью аннулирования какого-либо акта, наносящего ущерб государственному имуществу, какому-либо учреждению, в котором участвует государство, служебной этике, окружающей среде или историческому или культурному наследию (п. LXXIII ст. 5 Конституции Бразилии).

Специальная статья Конституции Бразилии (ст. 58) наделяет постоянные и временные комиссии, которые создаются обеими Палатами Национального конгресса Бразилии, полномочиями принимать петиции, заявления, представителей или жалобы от кого-либо в отношении действий или упущений органов или должностных лиц органов публичной власти. Это означает, что федеральные органы законодательной власти вправе рассматривать любые обращения и жалобы граждан. Кроме того, согласно ст. 74 Конституции Бразилии любой гражданин, политическая партия, ассоциация или профсоюз могут на законном основании в форме, указанной в законе, сообщать о нарушениях в Счетный трибунал, который создается при Национальном конгрессе Бразилии как внешний контрольный орган. Аналогичные нормы предусмотрены и в Конституциях Штатов Бразилии. Надзор за соблюдением органами публичной власти прав, гарантированных Конституцией, и принятие мер для их обеспечения возложен на прокуратуру (ст. 129 Конституции Бразилии).

В Конституции Республики Индии, принятой 26 ноября 1949 г., [5] в статье 350 предусмотрено право каждому гражданину подать жалобу о нарушении его прав любому должностному лицу или власти Союза или Штата на любом языке, употребляемом в Союзе или в Штате соответственно.

Право на обращения в государственные органы граждан КНР является правом прямого действия статьи 41 Конституции КНР, принятой на 5-й сессии Всекитайского Собрания Народных Представителей пятого созыва 4 декабря 1982 г. [6]. Согласно Конституции КНР граждане имеют право критиковать и вносить предложения в отношении любого государственного органа или государственного служащего, а также подавать в соответствующие государственные органы жалобы, обвинения или отчеты против любого государственного органа или государственного служащего за нарушения закона или неисполнение служебных обязанностей. При этом Конституцией КНР предусмотрена взаимная ответственность сторон: государственные органы должны рассматривать жалобы, обвинения и заявления граждан путем проверки фактов и нести ответственность за их разрешение, а граждане не должны фабриковать или искажать факты и выдвигать ложные обвинения.

Право на обращения в органы власти корреспондируется со статьей 51 Конституции КНР о том, что граждане КНР при осуществлении своих прав и свобод не должны ущемлять национальные, социальные или коллективные интересы, а также законные свободы и права других граждан.

В Конституции ЮАР, принятой 8 мая 1996 г., [7] содержится две основополагающих для обращений граждан статьи – о доступе к любой информации, которой обладает государство, (ст. 32) и о праве на получение письменного объяснения причин в случае, если права граждан были нарушены административными действиями (ст. 33). При этом эффективное и справедливое администрирование вышеуказанных прав гарантировано Конституцией ЮАР.

В Конституции ЮАР предусмотрено право любому гражданину подавать петицию (ст. 17), участвовать в законодательном и других процессах в Национальных Собраниях и его Комитетах (ст. 59) и в законодательных органах провинций (ст. 118), а также подавать ходатайства, представления или обращения в Национальные Собрания или любой из их комитетов (ст. 56).

Право российских граждан на индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления установлено в статье 33 Конституции Российской Федерации. Однако в отличие от законодательства других стран основные положения о порядке подачи и рассмотрения обращений в России подробно урегулированы в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ).

Далее важно рассмотреть, как обеспечивается в национальных правовых системах комплаенс гарантированных конституциями рассмотренных стран прав на обращения в органы власти. Как показал проведенный анализ, общим является создание на уровне федеральной (центральной) власти специального уполномоченного госоргана, обеспечивающего организационно-правовую и методическую поддержку всего административно-правового механизма обратной связи, а также осуществляющего контроль за эффективностью работы госаппаратов с обращениями граждан.

За приём обращений граждан в Бразилии, передачу их в компетентные органы, отслеживание статуса обращения и конечный ответ гражданам о принятых решениях отвечают *омбудсмены CGU (Controladoria-Geral da Uniao)*. Омбудсмены CGU также могут попросить заявителя дополнить обращение или жалобу или вовсе отказаться её принять, если она не соответствует установленным требованиям. CGU возглавляет Генеральный федеральный омбудсмен, офис которого также отвечает за управление и обслуживание платформ Fala.BR и e-Ouv – национальной информационной системы, с помощью которой омбудсмены осуществляют работу с заявлениями.

В Индии за формирование политики, координацию и отслеживание вопросов, относящихся к урегулированию жалоб населения в целом и жалоб, поступающих в федеральные ведомства и Правительство Индии, отвечает Департамент административных реформ и общественных жалоб. Департамент на своем сайте (<https://www.pgportal.gov.in/Home/OtherGuidlines>) размещает подробные инструкции для организации в каждом публичном ведомстве деятельности по рассмотрению обращений граждан. Все правительственные организации и ведомства, а также организации госсектора работают с жалобами на основе своих внутренних руководств. Рассмотрением жалоб занимаются специально подготовленные и назначенные сотрудники – специалисты по работе с жалобами (Public Grievance Officers), всего таких сотрудников по состоянию на 25 декабря 2022 г. насчитывалось 33 318 человек.

В КНР в соответствии с Положением об обращениях [6] полномочия по рассмотрению обращений граждан распределены между разными государственными органами КНР. При этом Государственный комитет контроля КНР обладает расширенным функционалом и наделен правом осуществлять контроль и надзор за рассмотрением обращений и жалоб граждан на государственные административные органы, государственные предприятия и их работников, нарушающих дисциплину.

Специально выделим Комитет по здравоохранению КНР, который в 2018 г. издал специальное Положение о предупреждении и разрешении медицинских споров, в котором стандартизированы вопросы рассмотрения жалоб медицинскими учреждениями и создана модель управления жалобами [8]. Положение состоит из 7 глав и 50 статей, которые подразделяются на общие положения, общение между врачом и пациентом, прием и рассмотрение жалоб, надзор и управление, юридическую ответственность и др. Меры определяют управление жалобами как деятельность, в ходе которой пациенты сообщают медицинским учреждениям о проблемах,

существующих в поведении медицинских служб, медицинском управлении, качестве и безопасности медицинских услуг, представляют мнения, предложения или запросы на жалобы, а медицинские учреждения проводят расследование, обработку и обратную связь по результатам. Эти меры разъясняют обязанности организаций и персонала по рассмотрению жалоб, подчеркивают важность укрепления коммуникации между врачом и пациентом и уточняют требования к рассмотрению жалоб. Важный акцент делается на повышении уровня медицинского менеджмента, укреплении доверия между врачом и пациентом и уменьшение количества жалоб.

Положением предусмотрено, чтобы управление жалобами было включено в систему управления безопасностью пациентов, постоянно улучшало возможности предотвращения и контроля рисков, эффективно защищало безопасность пациентов и уменьшало количество медицинских споров и жалоб. Специальное место в системе управления медицинскими организациями отводится внедрению «системы ответственности за первую жалобу», разъясняются каналы подачи жалоб, требования к приему, расследованию, проверке, своевременной обратной связи и другие вопросы. Это обеспечивает гарантию оптимизации внутреннего управления медицинскими учреждениями, повышения удовлетворенности пациентов и построения гармоничных отношений между врачом и пациентом.

В Российской Федерации Законом № 59-ФЗ полномочиями по рассмотрению обращений граждан наделены все органы публичной власти, которые в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Как было сказано выше, Закон № 59-ФЗ является актом общего регулирования, в котором содержатся основы для рассмотрения всех видов обращений, базовые правила для порядка рассмотрения обращений граждан во всех сферах общественных отношений. Полномочие по возбуждению дел о нарушении порядка рассмотрения обращений гражданами органами публичной власти, государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, возложено на прокуратуру.

В ЮАР все центральные и местные органы власти и учреждения должны обеспечивать механизм обратной связи в соответствии с требованиями системы управления жалобами и предложениями (Complains and Compliments Management System), утвержденной Департаментом госслужбы и управления Правительства ЮАР в июле 2013 г. и направленной на формирование в каждой организации эффективной системы рассмотрения обращений граждан [9]. Вышеназванный документ определяет принципы, стандарты и процедуры, которым должны следовать ведомства при рассмотрении жалоб от граждан и обеспечивает единый подход к управлению жалобами на государственной службе.

Таким образом, в 5 странах БРИКС право граждан на обращения в органы публичной власти заложено в основном законе страны. Этим обусловлено то, что организационный механизм реализации этого права определяется на уровне федеральной (центральной) власти страны. Во всех странах устанавливаются принципы рассмотрения обращений граждан, требования к организации и осуществлению бюрократических (административных) процедур в органах власти при рассмотрении обращений и подготовке ответов на них, возложение специальных полномочий на отдельных сотрудников в органах власти.

Стремительное развитие цифровых технологий приводит к изменениям в деятельности органов публичной власти, в том числе связанной с рассмотрением обращений граждан. Поэтому в следующем разделе рассмотрим, какие формы подачи обращений граждан в органы власти посредством сети Интернет внедряются в странах БРИКС.

## **2 Межстрановый анализ каналов подачи электронных обращений**

В академической литературе принято определять следующие виды электронных обращений в органы власти по способам их подачи: «1) посредством электронной почты; 2) при помощи специализированных форм на официальных сайтах органов власти «Электронных приемных»; 3) через специализированные Интернет-порталы» [10]. Во всех проанализированных зарубежных странах для подачи обращений граждан в органы власти все перечисленные каналы предусмотрены. Рассмотрим их более подробно.

## 2.1 Сравнение общенациональных специализированных Интернет-порталов для обращений граждан

Для рассмотрения обращений и жалоб граждан, а также поиска и запроса официальной информации в Бразилии создан Интернет-портал *Fala.BR*, реализованный на платформе *gov.br*, объединяющей сайты органов власти федерального уровня, официальные порталы штатов Бразилии, а также портал государственных услуг.

На главной странице портала *Fala.BR* отдельно маршрутизировано несколько видов обращений: запрос у госорганов общедоступной информации, жалоба или сообщение о нарушении или противоправном действии, совершённом государственным служащим, одобрение (благодарность) за хорошее обслуживание и удобное получение государственной услуги, жалоба на некачественно оказанную государственную услугу, а также предложения по упрощению процедур и улучшению предоставляемых услуг.

Авторизоваться на портале *Fala.BR* возможно двумя способами. Первый – регистрация на самой платформе, что можно сделать не только с использованием национальных документов, но и документов иностранных граждан. Пользователи могут регистрироваться как физическое лицо, так и от имени организации. Другой способ авторизации на платформе *Fala.BR* – через портал государственных услуг, для этого необходимо зарегистрировать аккаунт либо на официальном портале *gov.br*, либо с использованием мобильного приложения. Учётная запись на *gov.br* имеет три уровня безопасности и доступа, которые обусловлены способом верификации аккаунта. Для регистрации аккаунта «бронзового уровня» достаточно заполнения онлайн-анкеты на портале, что обеспечивает доступ к базовому набору цифровых услуг *Fala.BR*. Активация «серебряного уровня» возможна через аккредитованные Правительством Бразилии банки. Этот уровень обладает высоким уровнем безопасности, благодаря чему для пользователей открыт доступ к услугам, требующим применения системы распознавания лиц или доступа к банковским услугам. Для верификации «золотого уровня» используются данные биометрии, поэтому для его получения необходимо, чтобы граждане Бразилии или иностранные граждане имели национальные водительские удостоверения нового образца. Таким пользователям гарантирован максимальный уровень безопасности и беспрепятственный доступ к любому цифровому сервису.

Срок принятия решения по жалобе или заявлению, поданному на портале *Fala.BR*, составляет 30 дней и может быть продлён еще на 30 дней при наличии обоснования со стороны органа власти, в который поступило обращение, либо омбудсмена, курирующего статус заявления. Граждане могут отслеживать текущий статус в личном кабинете портала, за исключением случаев, если жалоба или сообщение о нарушениях или противоправных действиях, совершённых государственными служащими, поданы анонимно. Если в орган власти поступил запрос на общедоступную информацию, которая хранится или обрабатывается государственными органами, то она официально публикуется в специальном разделе портала, и с ней могут ознакомиться все пользователи. Граждане Бразилии и иностранцы могут подавать жалобы и обращения как с помощью портала *Fala.BR*, так и электронным письмом или по телефону непосредственно в службу CGU.

В Индии Департаментом административных реформ Правительства Индии создана централизованная система рассмотрения и мониторинга публичных жалоб – *Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System* (далее – *CPGRAMS*), на которой к концу 2022 года присутствовали уже все федеральные органы власти и большая часть штатов Республики Индия. *CPGRAMS* доступна для использования гражданами с помощью специального приложения, а также с помощью приложения *UMANG* (*Unified Mobile Application for New-age Government*), предоставляющего онлайн-доступ к государственным услугам. Отдельно выделены каналы для специальных жалоб, связанных с доступом к информации, с религиозными вопросами, жалобами государственных служащих. Граждане Индии в отдельных штатах также могут подать жалобу с использованием официальных Интернет-порталов штатов, но только в части вопросов, связанных с органами власти конкретного штата.

Каждой поданной в *CPGRAMS* жалобе присваивается уникальный регистрационный идентификатор, позволяющий отслеживать статус обращения в реальном времени. Срок рассмотрения жалобы составляет так же 30 дней. Кроме того, граждане на портале *CPGRAMS* могут оставить отзыв, подать апелляцию и обжаловать результат рассмотрения поданного обращения.

В КНР создано несколько специализированных онлайн-каналов для обратной связи с гражданами.

Государственный совет КНР (<https://www.gov.cn/>) имеет собственный портал жалоб и предложений, касающихся работы органов государственной власти КНР, на котором можно не только оставить жалобу на любой орган власти Китая, но и направить предложения по работе правительства. Генеральный офис Государственного совета КНР в 2018 г. запустил платформу «Интернет + надзор» в целях сбора мнений и предложений от общества по четырем направлениям: 1) по проблемам ЦК партии и механизмам принятия решений и политических мер Госсовета КНР, которые не реализованы или не приняты; 2) о работе Правительства КНР и его и подразделений, 3) об издержках хозяйствующих субъектов и граждан, 4) сбор мнений и предложений по совершенствованию работы органов власти в ежегодный отчет Правительства КНР.

На сайте Государственного комитета контроля КНР (<https://www.ccdi.gov.cn/>) размещена специальная форма (<http://www.12388.gov.cn/>), заполнив которую, граждане могут сообщить о любых нарушениях законодательства чиновниками и служащими, а также об известных им фактах коррупции. Сайт представляет собой единую платформу для подачи обращений по проблемам коррупции и нарушения партийной дисциплины, как гражданами КНР, так и членами КПК, недовольными дисциплинарными взысканиями или иными распоряжениями органов дисциплинарной инспекции, а также подследственным лицом и его близкими родственниками на действия надзорных органов и их сотрудников. Заявитель на портале в соответствии с принципом «иерархической ответственности и разделения труда» направляет жалобу в соответствующую провинцию, уезд и уровень территории и несет ответственность за достоверность сообщаемых фактов. Отметим, что на сайтах административных органов дается соответствующая ссылка и QR-код на специальную форму жалоб на сайте Государственного комитета контроля КНР.

В Российской Федерации с 1 сентября 2023 г. получила законодательный статус платформа обратной связи, созданная на ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – ПОС), для направления гражданами и юридическими лицами в органы публичной власти, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений от граждан [11]. ПОС – это единое окно цифровой обратной связи на базе Единого портала, доступное для граждан всей страны, в том числе в мобильном приложении.

Однако и до 2023 г. в ряде регионов были созданы и функционировали региональные порталы для сообщений (обращений) от граждан по наиболее актуальным и типовым вопросам. По состоянию на 01.10.2020, в субъектах Российской Федерации действовало более полусотни таких порталов. Однако к моменту принятия изменений в Закон № 59-ФЗ количество региональных сократилось с 39 до 15, а муниципальных – с 20 до 2 порталов. Из активно и успешно работающих более 10 лет три: ГИС Республики Татарстан «Народный контроль» (<https://uslugi.tatar.ru/open-gov>), ГИС города Москвы «Наш город» (<https://gorod.mos.ru/?show=about>) и проект Белгородской области «Народная экспертиза» (<https://narod-expert.ru/>). За это время порталы значительно совершенствовались и развивались, но основная их идеология осталась неизменной: пользователь на карте может выделить объект, выбрать из предложенной тематики проблему и описать ее.

Портал «Мос.ру» имеет высокий потенциал для аналитической работы, поскольку позволяет оценить динамику по округам, районам, тематикам, активности пользователей и т.д. Срок рассмотрения заявки составляет не более 8 рабочих дней. Портал Татарстана проще для использования разными группами граждан: есть возможность обратиться в службу технической поддержки по телефону или электронной почте. В ГИС «Народный контроль» Республики Татарстан проблемы могут быть поддержаны другими пользователями, в том числе посредством комментариев ранее размещенных сообщений. По всем заявкам, поступившим на портал в Республике Татарстан, предусмотрено 4 статуса: в работе, заявка решена, запланировано, мотивированный отказ. Срок рассмотрения заявки составляет не более 10 календарных дней. Важно, что по результатам выполнения заявок пользователи также могут оценить полученный результат и дать свои комментарии.

По всем заявкам, поступившим на портал Мос.ру, дается обязательный ответ исполнителя, который ни оценить, ни прокомментировать нельзя. Однако заявитель может на портале подтвердить исполнение заявки, просмотреть историю всех заявок по каждому объекту, в определенный интервал времени, что позволяет также оценить качество (результативность)

выполнения заявок. Оба портала имеют мобильное приложение, а также аккаунты в социальных сетях.

*Правительство ЮАР* на своем официальном сайте поддерживает в актуальном состоянии базу данных контактной информации, включая телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты, официальный сайт, по всем правительственным структурам и органам власти, государственным учреждениям, включая местные организации и центры обслуживания «Гусонг». Создание единого Интернет-портала для обращений граждан является стратегическим приоритетом правительственных органов на ближайшую перспективу.

Таким образом, создание общенациональных порталов для обращений граждан является трендом развития цифрового правительства в странах БРИКС.

## 2.2 Обращения граждан через ведомственные и региональные сайты

Несмотря на общую тенденцию создания единых специализированных порталов для обращений граждан, в каждой из рассмотренных стран на официальных сайтах отдельных органов государственной власти также имеются специальные формы для отправки обращений граждан – это электронные приемные, или Интернет-приемные.

Так, на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти Бразилии созданы формы для запроса информации, например, на сайте Министерства здравоохранения (<https://www.gov.br/saude/pt-br>) или Министерства финансов (<https://www.gov.br/fazenda/pt-br>). Однако при переходе по ссылке пользователь автоматически перенаправляется на соответствующую страницу портала gov.br, а в случае оформления запроса с использованием учетной записи, будет перенаправлен на соответствующую страницу портала Fala.BR, где размещён основной функционал обратной связи в Бразилии.

В то же время в отдельных штатах Бразилии реализованы собственные платформы по доступу к открытой информации. Например, в штате Минас-Жейрас создан свой портал открытости (<https://www.transparencia.mg.gov.br/>), посредством которого можно запросить официальные данные или ознакомиться с результатами предыдущих запросов, открытыми данными, а также действует региональная система для обращений граждан, где можно подавать жалобы или заявления (<https://acessoainformacao.mg.gov.br/sistema/site/index.aspx>).

На многих сайтах федеральных министерств и штатов Индии в разделе для обращений расположены ссылки на портал CPGRAMS, где можно подать жалобу, связанную со органами власти конкретного штата. В отдельных штатах функционал онлайн-подачи жалобы реализован на официальном сайте штата либо Интернет-портале государственных услуг штата, без переадресации на сайт CPGRAMS. Даже регистрация и аутентификация на таких порталах может быть реализована без применения учётной записи CPGRAMS, как например, на сайтах штатов Телингана (<https://cpgrams.ts.nic.in/>), Керала (<https://cmo.kerala.gov.in/index17cc.html?eng=1>), Гоа (<https://goaonline.gov.in/Public/Login?d=PGR&s=PGR2601>), Мегхалая (<http://megppgrams.gov.in/index.htm>) и др.

Официальные сайты (порталы) центральных государственных органов КНР можно классифицировать на три группы по наполнению разделов, посвященных обращениям граждан.

Первая группа ведомств имеет много общего в части рубрикации разделов и даже схожую архитектуру раздела сайта «Обратная связь»: «подача жалобы», «часто задаваемые вопросы», «разъяснения ведомством правовых норм» и др. Среди наиболее интересных практик Интернет-приемных центральных госорганов КНР можно назвать раздел сайта «Почтовый ящик министра». Например, «Почтовый ящик министра» Министерства промышленности и информатизации КНР (<https://bzxx.miit.gov.cn/bzxx/>) включает телефонный справочник контактов, по которым граждане могут связаться в различных жизненных ситуациях, связанных с работой Министерства; «FAQ» часто задаваемых вопросов; ответы на ранее приходившие обращения на «Почтовый ящик министра», где реализована возможность поиска обращения по ключевым словам, а также проверки результата предыдущих обращений. Если пользователь хочет задать вопрос или оставить обращение, то происходит переадресация на портал госуслуг Министерства, где его встречает чат-бот «Саншайн Сяоксин». «Собственная кнопка» есть у жалобы на качество связи, сообщения о спам-номерах, а также номерах телефонов, распространяющих незаконный контент, а также жалоба на радиопомехи.

Отдельно необходимо отметить, что жалобу в некоторые центральные органы власти Китая можно оставить как анонимно (с указанием конкретного лица или организации, на которую жалуется заявитель), так и подписанную гражданином, для чего требуется авторизация на сайте или с использованием портала государственных услуг. Однако в подавляющем большинстве случаев для отправки обращения в центральный госорган КНР необходима авторизация заявителя.

Ко второй группе отнесём сайты органов власти КНР, которые не имеют структурированного инструмента обратной связи с гражданами, однако имеют функционал, предусматривающий возможность создать обращение или жалобу<sup>1</sup>. С одной стороны, это ведомства КНР, в которые поступает очень маленькое количество обращений. Например, на странице онлайн-обращений Министерства иностранных дел КНР приведены ответы на 10 обращений граждан в период с 19 июля 2022 года по 4 июня 2023 года. Другой подход к обратной связи без дополнительных возможностей – сайт Министерства юстиции, на котором указан адрес электронной почты для направления онлайн-обращения, либо пользователю необходимо выбрать провинцию проживания, после чего он будет перенаправлен на портал госуслуг соответствующей провинции.

К третьей группе относятся центральные госорганы КНР, преимущественно «силовые», которые наделены специфичными полномочиями по рассмотрению обращений граждан. Это Государственный комитет контроля КНР, о котором было сказано выше, Министерство государственной безопасности КНР (<https://www.12339.gov.cn/>), сайт которого фактически представляет собой Интернет-приёмную органа, где граждане могут сообщить о лицах и организациях, представляющих угрозу национальной безопасности КНР. На странице жалоб Министерства общественной безопасности КНР (<https://www.mps.gov.cn/>) можно сообщить о нарушениях и коррупции со стороны полиции, об известных фактах нелегального игорного бизнеса, а также о преступлениях в Интернете. Также имеется специальный раздел, где можно сообщить о фактах, связанных с организованной преступностью, в том числе, предоставить улики и показания (возможна анонимность: регистрация и авторизация на портале не требуется). В случае если гражданин хочет оставить обращение, то его переадресует на сайт Министерства общественной безопасности его провинции. Так, например, на портале МВД Пекина (<http://gaj.beijing.gov.cn/>) расположена своя страница для жалоб и обращений, для доступа необходима авторизация, которая возможна через правительственную сеть КНР, электронную карту социального обеспечения, а также при использовании Alipay, WeChat или Baidu.

В России Интернет-приемные реализованы практически на всех официальных сайтах федеральных и региональных органов исполнительной власти. Это один из наиболее популярных каналов для обращений граждан в электронном виде в органы государственной власти. В среднем, более 40% электронных обращений поступают в федеральные ведомства через Интернет-приёмную на официальном сайте. При этом есть ведомства, в которых эта доля превышает половину от всех поступивших обращений: Рособрнадзор, Россельхознадзор, ФНС России и Минпросвещения России. В Росаккредитации доля обращений, поступивших в 2022 г. через Интернет-приёмную, достигла 90%. На рис. 1 на основании обзоров обращений граждан, размещенных на сайтах 53 из 69 федеральных ведомств, продемонстрировано распределение основных каналов электронных обращений за 2022 г.

<sup>1</sup> Примерами этой категории выступают интернет порталы Министерства иностранных дел КНР (<https://www.mfa.gov.cn/>), Министерства юстиции (<http://www.moj.gov.cn/>), Министерства жилья, городского и сельского хозяйства КНР (<https://www.mohurd.gov.cn/>), Министерства транспорта КНР (<https://www.mot.gov.cn/>) и Министерства коммерции КНР (<http://www.mofcom.gov.cn/>).

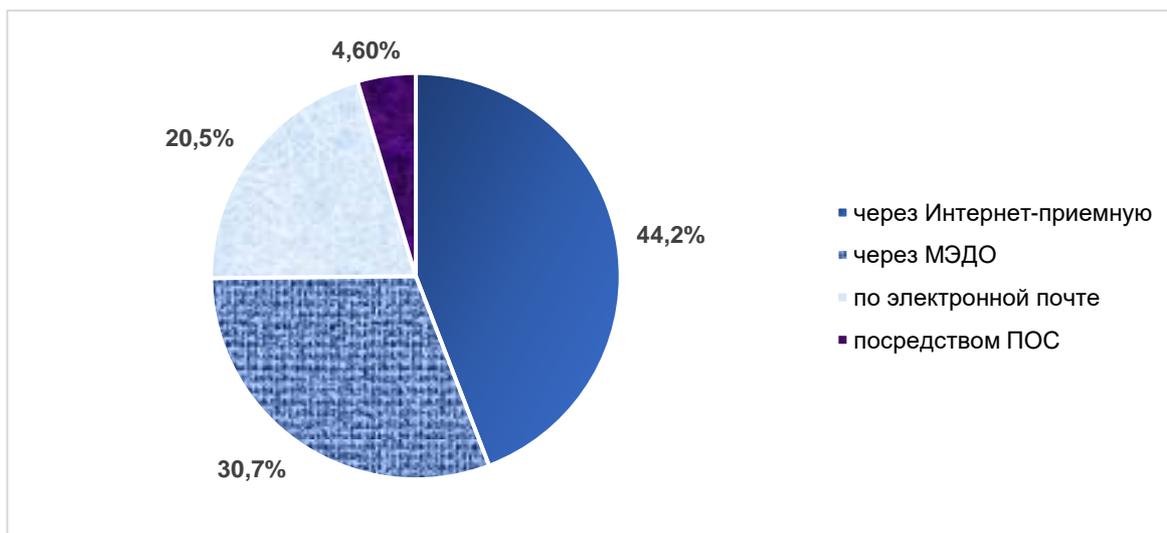


Рис. 1 Распределение основных каналов электронных обращений в ФОИВ за 2022 г.

Как показал проведенный анализ, в регионах России доля обращений через Интернет-приемную несколько ниже: в 2022 г. она составила в среднем до 35% от всех электронных обращений, что в свою очередь на 9 п.п. выше, чем это было в 2018 г. (26%). При этом на региональном уровне административно-правовые механизмы подачи обращений в электронном виде через сайт различаются. В 19 регионах: Республики Башкортостан, Бурятия, Крым, Саха-Якутия, Забайкальский, Пермский, Ставропольский края, Амурская, Астраханская, Калужская, Курганская, Курская, Московская, Ростовская, Самарская, Тюменская, Челябинская области, г. Москва и Ямало-Ненецкий Автономный округ – создана единая точка входа для всех органов системы публичной власти на территории субъекта Российской Федерации. Не нужно искать в сети Интернет нужный сайт с необходимой страницей на нем – все обеспечивает единая Интернет-приемная для органов власти в регионе. В 21 регионе созданы Интернет-приемные, единые для всех органов исполнительной власти. Это: Республики Адыгея, Карелия, Коми, Мордовия, Хакасия, Камчатский, Красноярский, Приморский края, Архангельская, Волгоградская, Воронежская, Калининградская, Ленинградская, Магаданская, Мурманская, Оренбургская, Орловская, Псковская, Саратовская и Томская области, г. Севастополь. В 5 регионах (Республики Башкортостан и Коми, Курганская область, Санкт-Петербург, Ямало-Ненецкий Автономный округ) посредством Интернет-приемной можно отправить обращение еще и в региональные подведомственные учреждения.

Важнейшим элементом Интернет-приемных является необходимость авторизации пользователя на сайте (портале) для подачи обращения. В 54 регионах никакая регистрация и авторизация не предусмотрена. При этом важно, что в половине из них можно через Интернет-приемную подать не только классическое обращение по Закону № 59-ФЗ, но также выделены отдельные треки – сообщить о факте коррупции, экстремизме в Интернете (Республика Адыгея), о наличии на страницах сайтов в сети Интернет противоправной информации (Республика Алтай, Вологодская область), о нелегальном игорном заведении (Республика Калмыкия). В отдельных регионах (Карачаево-Черкесская Республика, Республика Хакасия, Алтайский край, Тульская область, Ненецкий Автономный округ) на официальном сайте предусмотрен механизм регистрации личного кабинета заявителя с использованием электронной почты, что является необходимым для отслеживания статуса направляемого обращения, а также доступа к истории рассмотрения обращения. В целом ряде регионов (Республика Крым, Камчатский край, Амурская, Воронежская, Ивановская, Калининградская, Калужская, Курская, Ленинградская, Оренбургская, Смоленская, Тюменская области, г. Санкт-Петербург) предусмотрена авторизация посредством ЕСИА не только для подачи обращений (заявлений) граждан и организаций в связи с угрозой причинения или причинением вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, предусмотренных Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», но и для других категорий обращений.

Однако для большинства Интернет-приемных авторизация посредством ЕСИА является рекомендованной опцией.

Как было сказано выше, *государственные ведомства и учреждения в ЮАР* обеспечивают многоканальность для получения жалоб граждан: непосредственное обращение к должностным лицам очно, по телефону, SMS-сообщением, факсом в колл-центр или офис, по электронной почте, через социальные сети. Однако основной канал обращений – по телефону и посредством электронной почты. По телефонам горячих линий, размещенным на сайте Правительства ЮАР, граждане могут получить информацию об услугах, оказываемых государственными органами, оставить жалобу, а также проинформировать о преступных действиях и мошенничестве и др., включая обращение к Президенту ЮАР.

Специальные формы на официальных сайтах являются скорее исключением, чем распространенной практикой. Например, в подчинении Министерства полиции ЮАР находится Независимое управление полицейских расследований (Independent Police Investigation Directorate, IPID), к полномочиям которого относится рассмотрение жалоб в отношении сотрудников южноафриканской полиции, нарушивших закон. На сайте IPID (<https://www.ipid.gov.za/content/contact-us>) размещены контактные данные IPID в провинциях ЮАР. Кроме того, граждане могут обратиться на общую электронную почту или воспользоваться типовой формой для жалобы.

Внедрение в ЮАР общенациональной системы управления жалобами и предложениями позволяет добиваться высокого уровня эффективности рассмотрения поступающих обращений. Так, по данным Департамента правительственной связи и информации Правительства ЮАР, стандарт на 2022 г. предусматривал, что на 70% поступивших обращений ответ должен быть дан в течение трех рабочих дней. На 2024 г. определен КПЭ – ответ на 80% поступивших обращений, полученных через различные каналы, должен быть направлен заявителю в течение 48 часов.<sup>2</sup> [12].

Таким образом, проведенный обзор официальных сайтов (порталов) органов государственной власти в рассмотренных странах БРИКС продемонстрировал наличие общих тенденций в развитии электронных обращений граждан. Во-первых, создание общенациональных порталов для обращений граждан, которые могут специализироваться по отдельным тематикам. Во-вторых, стремление конкретных ведомств, обеспечивая многоканальность подачи обращений, сокращать издержки и повышать доступность для граждан онлайн-обращений.

### **3 Подходы к оценке эффективности электронных каналов обращений граждан в органы государственной власти**

Электронные обращения посредством сети Интернет становятся приоритетным механизмом обратной связи федеральных (центральных) органов власти с гражданами. Однако обнаружить специальные методики оценки эффективности таких инструментов в рассмотренных странах БРИКС не удалось.

Бразильский портал Fala.BR предоставляет гражданам широкий функционал по подаче жалоб, заявлений, поиску информации. На Портале размещены статистические данные о запросах на доступ к информации и ресурсам, о количестве поступивших обращений. Так, за 2022 г. на Fala.BR поступило около 118 тыс. обращений, на подавляющее большинство из которых ответ был дан в установленный месячный срок и полностью или частично размещен на Fala.BR.

Согласно отчётам о работе индийской платформы CPGRAMS за 2022 г. было принято к рассмотрению 1 195 723 жалобы, по 1 193 992 жалобам было принято решение. Для сравнения за 2021 г. в адрес федеральных властей поступило и было принято к рассмотрению 1 415 958 жалобы, из них по 1 362 924 было принято решение. С использованием порталов штатов Индии в 2022 г. было подано 653 499 жалоб, из которых по 470 083 (72% обращений) было принято решение. Для сравнения, за 2021 год было принято в работу 719 065 обращений, из них решение было принято по 637 366 жалобам, что составляет 88,6% поступивших обращений [13].

Сводной отчетности по электронным обращениям граждан в Китае и ЮАР найти не удалось.

В то же время сравнительный обзор международного опыта показал, что статистика обращений в других странах несопоставима с Россией. Так, на централизованной платформе

<sup>2</sup> Для справки: на вопрос автора в Правительство ЮАР по поводу каналов и сроков обращений ответ был получен в течение суток.

Индии CPGRAMS за весь 2022 год было принято к рассмотрению около 1,2 млн обращений при численности населения страны на начало 2023 года 1,423 млрд человек. За тот же период только на одну платформу «Мос.ру» было подано свыше 1,6 млн заявок от граждан и столько же обращений в исполнительные органы власти Москвы, численность населения которой по данным Росстата составляет более 13 млн человек.

Анализ обзоров обращений, размещенных за 2018–2022 гг. федеральными и региональными органами исполнительной власти на официальных сайтах, показал, что количество обращений граждан в органы власти постоянно растет. Так, за 5 лет общее количество обращений граждан в федеральные ведомства выросло на 80%, а доля электронных - на 5,3%. Исследование показало, что при схожей динамике количество обращений граждан в региональные органы власти существенно различается. Проанализировав отчеты высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, мы выявили дифференциацию в общем количестве обращений за 2022 г. к численности населения в соответствующем регионе. На рис. 2 представлены данные по субъектам России, занимающим верхние и нижние строчки рейтинга. В Новгородской и Московской областях, городах Москве и Севастополе самая высокая доля обращений на 10 тыс. населения, в Республиках Удмуртская, Бурятия, Пермской крае и Курганской области - самая низкая. При этом, как видно из рис. 2, с долей электронных обращений общее количество обращений не связано.

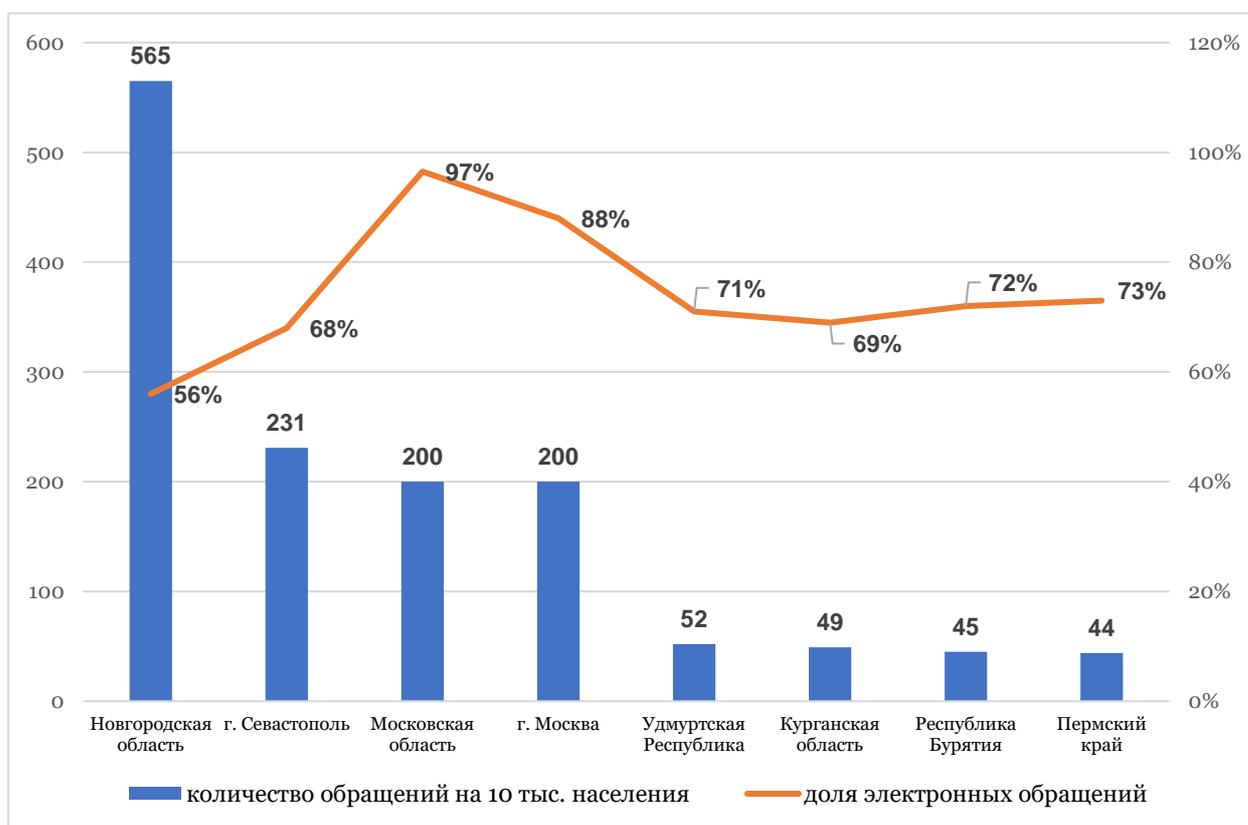


Рис.2 Рейтинг регионов России по количеству обращений граждан в ВИОГВ в 2022 г. на 10 тыс. населения в сравнении с долей электронных обращений

Таким образом, использовать только количественные данные по видам и каналам обращений для оценки эффективности инструментов обратной связи нецелесообразно.

Для улучшения эффективности рассмотрения жалоб и оценки результатов работы органов власти федерального уровня Правительством Индии был разработан специальный индекс рассмотрения жалоб, который включает в себя показатели, сгруппированные по двум параметрам: скорость рассмотрения жалоб и качество принятых решений. Показатели эффективности рассмотрения жалоб представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Система показателей для оценки эффективности рассмотрения жалоб и оценки результатов работы органов власти федерального уровня Республики Индии

№ п/п	Группа показателей	Показатель	Направление показателя	Вес показателя
1	Скорость рассмотрения жалоб	Процент жалоб, рассмотренных в течение 30 дней	Позитивный	20%
2		Процент жалоб, 30-дневный срок рассмотрения которых был просрочен	Негативный	20%
3	Качество принятых решений	Процент рассмотренных жалоб, по результатам рассмотрения которых от пользователей была получена оценка «Превосходно» или «Очень хорошо»	Позитивный	30%
4		Процент рассмотренных жалоб, по результатам рассмотрения которых от пользователей была получена оценка «Средне» или «Неудовлетворительно»	Негативный	20%
5		Процент рассмотренных жалоб, на решения которых были поданы апелляции	Негативный	10%
Итого				100%

Представляется, что приведенный в таблице 1 подход при дифференциации на виды и каналы обращений, а также установленные для различных тематик (категорий) сроки рассмотрения может быть положен в основу национальных и международных рейтингов для оценки эффективности механизмов обратной связи в части подачи и рассмотрения обращений граждан.

## Заключение

Проведенный сравнительный анализ конституционной и организационно-правовой основ для обращений граждан в странах БРИКС, а также правоприменительной практики электронных обращений в этих странах продемонстрировал наличие некоторых общемировых тенденций развития инструментов обратной связи посредством сети Интернет.

Было выявлено, что несмотря на то, что численность населения Бразилии, а особенно Индии и Китая значительно превышает численность российского населения, общее количество обращений граждан в органы власти Российской Федерации намного больше, чем в каждой из рассмотренных стран. При этом и для нашей страны продемонстрированы различия в активности граждан в обращениях в региональные органы власти.

Перспективным представляется дальнейшее изучение факторов, влияющих на востребованность и выбор используемых каналов для обращений в федеральные и региональные органы власти. Еще одной проблемой для продолжения исследования считаем разработку методологии мониторинга эффективности рассмотрения обращений в целом и электронных – в частности. Достоянным внимания представляется исследовательский вопрос: означает ли снижение количества обращений в органы власти, что эффективность их рассмотрения и удовлетворенность граждан полученными ответами повышается или наоборот снижается.

## Литература

1. Агеева А. В., Торопова К. Ю. Проблемы правового обеспечения реализации электронных обращений граждан в аспекте цифровой трансформации государственного управления в России // Парадигмы управления, экономики и права. - 2020. - № 2. - С. 189-197.
2. Беген П. Н., Рыбальченко П. А., Чугунов А. В. Совершенствование системы электронного взаимодействия власти и граждан с использованием технологий искусственного интеллекта: развитие портала «Наш Санкт-Петербург» в 2019-2020 гг. // Информационные ресурсы России. - 2020. - № 4 (176). - С.30-36.
3. Ревякин С.А. Об эффективности электронных платформ участия граждан в государственном управлении // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2018. - № 2. - С. 94-113.
4. Конституции зарубежных государств: Великобритания, Франция, Германия, Италия, Соединенные Штаты Америки, Япония, Бразилия: учебное пособие / сост., пер. - В. В. Маклаков. - 6-е изд., перераб. и доп. М.: Волтерс Клувер, 2009. 598 с.
5. Конституции зарубежных государств: Великобритания, Франция, Германия, Италия, Европейский союз, Соединенные Штаты Америки, Япония, Индия: учеб. пособие / [В. В. Маклаков]. - 5-е изд., перераб. и доп. М.: Волтерс Клувер, 2006. 581 с.
6. Современное законодательство Китайской Народной Республики: Сб. нормат. актов / Рос. акад. наук, Ин-т Дал. Востока; Сост., ред. и авт. предисл. д.ю.н., проф. Л.М. Гудошников. М.: Зерцало-М, 2004. 430 с.
7. Конституции стран Африки: монография / Р.В. Пашков, Ю.Н. Юденков. М: Ruscience, 2021.Т. 6. с. 144 – 280.
8. Законодательные акты КНР. Официальный сайт Госсовета КНР. URL: <http://en.npc.gov.cn.cdurl.cn/laws.html> (дата обращения: 25.01.2024).
9. Система управления жалобами и обращениями. Официальный сайт Департамента госслужбы и управления Правительства ЮАР. URL: [https://www.dpsa.gov.za/dpsa2g/documents/sdot/2013/4\\_07\\_2013\\_framework.pdf](https://www.dpsa.gov.za/dpsa2g/documents/sdot/2013/4_07_2013_framework.pdf) (дата обращения: 25.01.2024).
10. Нарутто С.В. Обращение граждан в органы публичной власти: учебник. - М.: Норма: Инфра-М, - 2021. - С.53.
11. Федеральный закон от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
12. Ежегодный доклад Департамента правительственной связи и информации Правительства ЮАР, 2022 – 2023 гг. с. 26. URL: [https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/202311/gcisannualreport2023.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/202311/gcisannualreport2023.pdf) (дата обращения 25.01.2024).
13. Отчеты по обращениям граждан на портал CPGRAMS: отчёт за январь-июнь 2022 г. URL: <https://darpg.gov.in/sites/default/files/2022-06-01.pdf>, отчёт за июль-декабрь 2022 г. URL: <https://darpg.gov.in/sites/default/files/2022-12-01.pdf>. Отчет Моды за 2021 г. URL: <https://dopt.gov.in/sites/default/files/AR%202021-22%20English.pdf> (дата обращения 25.01.2024).

# ELECTRONIC APPEALS OF CITIZENS TO THE AUTHORITIES: COMPARATIVE ANALYSIS OF THE BRICS COUNTRIES

**Dmitrieva, Natalya Evgenievna**

*Candidate of sociological sciences*

*HSE University, The Institute of Public Administration and Governance, senior researcher*

*Moscow, Russian Federation*

*nedmitrieva@hse.ru*

## Abstract

*This article analyzes Russian and foreign practice of submitting citizens' appeals received by authorities through various channels using the Internet. Almost all international and national programs and concepts of electronic (digital) government include provisions on ensuring communications between society and the state through IT technologies and artificial intelligence. The study sets the task of comparing the organizational and legal mechanisms of electronic appeals from citizens to authorities in 5 BRICS countries.*

## Keywords

*citizens' appeals and complaints, feedback, electronic appeals, national portals, government websites*

## References

1. Ageeva A. V., Toropova K. Yu. Problemy pravovogo obespecheniya realizacii elektronnyh obrashchenij grazhdan v aspekte cifrovoj transformacii gosudarstvennogo upravleniya v Rossii // Paradigmy upravleniya, ekonomiki i prava. - 2020. - № 2. - S. 189-197.
2. Begen P. N., Rybal'chenko P. A., Chugunov A. V. Sovershenstvovanie sistemy elektronnoho vzaimodejstviya vlasti i grazhdan s ispol'zovaniem tekhnologij iskusstvennogo intellekta: razvitie portala «Nash Sankt-Peterburg» v 2019-2020 gg. // Informacionnye resursy Rossii. - 2020. - № 4 (176). - S.30-36.
3. Revyakin S.A. Ob effektivnosti elektronnyh platform uchastiya grazhdan v gosudarstvennom upravlenii // Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya. - 2018. - № 2. - S. 94-113.
4. Konstitucii zarubezhnyh gosudarstv: Velikobritaniya, Franciya, Germaniya, Italiya, Soedinennye Shtaty Ameriki, Yaponiya, Braziliya: uchebnoe posobie / sost., per. - V. V. Maklakov. - 6-e izd., pererab. i dop. M.: Volters Kluver, 2009. 598 s.
5. Konstitucii zarubezhnyh gosudarstv: Velikobritaniya, Franciya, Germaniya, Italiya, Evropejskij soyuz, Soedinennye Shtaty Ameriki, Yaponiya, Indiya: ucheb. posobie / [V. V. Maklakov]. 5-e izd., pererab. i dop. M.: Volters Kluver, 2006. 581 s.
6. Sovremennoe zakonodatel'stvo Kitajskoj Narodnoj Respubliki: Sb. normat. aktov / Ros. akad. nauk, In-t Dal. Vostoka; Sost., red. i avt. predisl. d.yu.n., prof. L.M. Gudoshnikov. M.: Zercalo-M, 2004. 430 s.
7. Konstitucii stran Afriki: monografiya / R.V. Pashkov, Yu.N. Yudenkov. M: Ruscience, 2021.T. 6. s. 144 – 280.
8. Zakonodatel'nye akty KNR. Oficial'nyj sajt Gossoveta KNR. URL: <http://en.npc.gov.cn.cdurl.cn/laws.html> (data obrashcheniya: 25.01.2024).
9. Sistema upravleniya zhalobami i obrashcheniyami. Oficial'nyj sajt Departamenta gossluzhby i upravleniya Pravitel'stva YuAR. URL: [https://www.dpsa.gov.za/dpsa2g/documents/sdot/2013/4\\_07\\_2013\\_framework.pdf](https://www.dpsa.gov.za/dpsa2g/documents/sdot/2013/4_07_2013_framework.pdf) (data obrashcheniya: 25.01.2024).
10. Narutto S.V. Obrashchenie grazhdan v organy publichnoj vlasti: uchebnik. - M.: Norma: Infra-M, - 2021. - S.53.
11. Federal'nyj zakon ot 04.08.2023 № 480-FZ «O vnesenii izmenenij v Federal'nyj zakon \ "O poryadke rassmotreniya obrashchenij grazhdan Rossijskoj Federacii».
12. Ezhegodnyj doklad Departamenta pravitel'svennoj svyazi i informacii Pravitel'stva YuAR, 2022 - 2023 gg. s. 26. URL:

- [https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/202311/gcisannualreport2023.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/202311/gcisannualreport2023.pdf)  
(data obrashcheniya 25.01.2024).
13. Otchety po obrashcheniyam grazhdan na portal CPGRAMS: otchyot za yanvar'-iyun' 2022 g. URL: <https://darp.gov.in/sites/default/files/2022-06-01.pdf>, otchyot za iyul'-dekabr' 2022 g. URL: <https://darp.gov.in/sites/default/files/2022-12-01.pdf>. Otchet Modi za 2021 g. URL: <https://dopt.gov.in/sites/default/files/AR%202021-22%20English.pdf> (data obrashcheniya 25.01.2024).