ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

FEATURES OF PROTECTION OF THE RIGHTS OF RECIPIENTS OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES

УДК 342.5

Игина Кристина Александровна, студент (магистрант) юридического факультета Стерлитамакский филиал ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»

Igina K. A. e-mail: kristinaigina842@gmail.com

Аннотация

Статья посвящена анализу особенностей защиты прав получателей электронных государственных услуг. Рост числа оказываемых государственных и муниципальных услуг в электронном виде привел у увеличению числа жалоб на нарушение прав получателей таких услуг. В свою очередь, нарушения в области предоставления государственных услуг делают необходимым создание эффективного механизма защиты прав получателей электронных государственных услуг. Несмотря на то, что в Российской Федерации предусмотрен внесудебный и судебный порядок защиты указанных прав, все еще остаются проблемы в правоприменительной практике.

Annotation

The article is devoted to the analysis of the features of the protection of the rights of recipients of electronic public services. The increase in the number of state and municipal services provided in electronic form has led to an increase in the number of complaints about violations of the rights of recipients of such services. In turn,

violations in the provision of public services make it necessary to create an effective mechanism for protecting the rights of recipients of electronic public services. Despite the fact that the Russian Federation provides for an out-of-court and judicial procedure for the protection of these rights, there are still problems in law enforcement practice.

Ключевые слова: электронное правительство, электронные услуги, способы защиты, права получателей, государственные услуги, муниципальные услуги.

Keywords: electronic government, e-government, electronic services, methods of protection, rights of recipients, public services, municipal services.

В современном отечественном законодательстве все чаще мы встречаем правовые нормы, посредством которых регламентируются оказание услуг в электронном виде, проблемы цифровизации во всех сферах жизнедеятельности. Как указано на едином портале государственных и муниципальных услуг «Госуслуги» только за 2019 год было заказано 1,8 млрд. услуг заказано через сайт Госуслуг и мобильное приложение.

И.У. Кулдыбаева, анализируя эффективность процесса предоставления электронных государственных услуг, акцентирует внимание на ключевых аспектах указанного механизма, в частности на расширении доступности электронных государственных услуг для населения [3].

Следует согласиться с этим автором в том, что в данном вопросе необходима строгая регламентация и стандартизация и не просто предоставления государственных услуг, но государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

По мнению И.У. Кулдыбаевой необходимо дополнить существующий перечень оснований, при которых получателем услуги может быть подана жалоба, следующими: нарушение требований к местам предоставления государственной услуги, установленных законодательством и подзаконными нормативными актами; предоставление неполной и (или) недостоверной информации о государственной услуге (например, на сайте органа власти, на информационном стенде) [3]. В настоящее время большинство проблем, на которые указывала И.У.

Кулдыбаева, реализованы в части внедрения использования электронной подписи, применения системы защиты персональных данных.

Несмотря на рост популярности электронных государственных услуг, востребованность которых определяется жизненными обстоятельствами, растет и количество жалоб со стороны заявителей, не довольных качеством государственной услуги и условиями её оказания. Причины могут крыться в различных факторах, например, недостаточной степенью овладевания информационными ресурсами работниками многофункциональных центров, невысокая заработная плата и как следствие текучка кадров, отражающаяся на низком кадровом потенциале МФЦ, компьютерная неграмотность самих клиентов, не понимающих каким образом пользоваться Единым порталом государственных услуг. Помимо прочего недовольство может проистекать от негативного отношения к имеющейся законодательной базе в Российской Федерации и к системе оказания государственных услуг, в принципе не иметь отношения. В любом случае, имея определенные претензии к государственным органам, органам местного самоуправления, многофункциональному центру, граждане и организации вправе обратиться с соответствующей жалобой, порядок подачи и рассмотрения которых регулируется Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012г. № 840 [2], а также нормами Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1].

Статьей 11.2. Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлены общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба может быть подана как в письменной, так и в электронной форме. В соответствии с п.3 Правил подачи жалобы, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 840 от 16.08.2012 г. жалоба должна содержать все необходимые данные: во-первых, информацию о государственном органе, предоставляющем государственную услугу. должностном лице, действия или бездействия которых обжалуются; во-вторых, информацию о заявителе и соответственно лице, подающем жалобу, его фамилия, имя и отчество, место

жительства, контактные данные - номер телефона, адрес электронной почты, адрес для пересылки ответа; в-третьих, существо жалобы, сведения об обжалуемом решении государственного органа и доводы, по которым заявитель не согласен с принятым решением.

Основаниями подачи жалобы могут быть: во-первых, отказ в приеме документов у заявителя со стороны государственного органа или многофункционального центра. Это наиболее распространенный повод для обращения с жалобой; во-вторых, необходимость исправления допущенных опечаток или прочих ошибок в документах.

Для данных двух случаев предусмотрен срок рассмотрения жалобы в пять рабочих дней.

В остальных случаях для рассмотрения жалобы предусмотрен срок в пятнадцать рабочих дней, исчисляемых со дня регистрации жалобы.

Ряд авторов, среди которых А.В. Минбалеев и И.У. Кулдыбаева, предлагают расширить имеющийся перечень оснований привлечения к ответственности за счет включения нарушение требований к местам предоставления государственной услуги, а также в результате предоставления либо неполной и (или) недостоверной информации о государственной услуге [4, С.30]. Представляется, такое предложение вполне обоснованно может быть внедрено.

В результате рассмотрения обращения заявителя с жалобой может быть принято одно из двух возможных решений: либо об удовлетворении требований жалобы либо об отказе в их удовлетворении.

Если итогом рассмотрения жалобы является её удовлетворение, то для заявителя это влечёт наступление положительных последствий в виде устранения имеющихся нарушений, и кроме того, принесения извинения за доставленные неудобства.

Мотивированный ответ дается, как правило, в случае отказа в удовлетворении жалобы заявителя. Отказ в удовлетворении жалобы, в свою очередь, может быть обжалован в судебной порядке.

Для удобства граждан подать жалобу можно на Едином портале государственных и муниципальных услуг в разделе «Досудебное обжалование». Платформа ФГИС, обеспечивающая процесс досудебного обжалования решений и действий (бездействия) государственных и муниципальных органов, предлагает указать в чем заключается проблема: «Отказали в приеме документов или предоставлении услуги?», «Нарушены сроки предоставления услуги?», «Требуют дополнительные документы или оплату?». Подобный сервис облегчает защиту своих прав обычным гражданам, поскольку он является достаточно простым и понятным.

Подводя итог вышеизложенному, необходимо подчеркнуть важность правовое регламентации специфики защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Литература

1. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 30.12.2020 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 31, ст. 4179.
2. Постановление Правительства РФ от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 35, ст. 4829.
3. Кулдыбаева И.У. Правовое регулирование предоставления электронных государственных услуг: дис. ... канд. юрид. наук. Челябинск, 2014.239 с.

4. Минбалеев А.В., Кулдыбаева И.У. Особенности защиты прав получателей электронных государственных услуг // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. 2014. № 3 (13). С. 20-33.
5. Хаманева Н. Ю. Административно-правовые споры: проблемы и способы их решения // Государство и право. 2006. № 10. С. 6-12.

References

1. Federal Law «On the organization of the provision of State and Municipal services» of 27.07.2010 No. 210-FZ (ed. of 30.12.2020) // Collection of Legislation of the Russian Federation. 2010. No. 31, Article 4179.
2. Decree of the Government of the Russian Federation of 16.08 2012 No. 840 «On the Procedure for Filing and Considering Complaints against Decisions and Actions (Inaction) of Federal Executive Authorities and Their Officials, federal Civil Servants, Officials of State Extra-Budgetary Funds of the Russian Federation, state Corporations Authorized in accordance with Federal Laws to Provide Public Services in the established Field of activity, and their officials, organizations provided for in Part 1.1 of Article 16 of the Federal Law «On the Organization of the Provision of State and Municipal Services», and their employees, as well as multifunctional centers for providing state and municipal services and their employees» // Collection of Legislation of the Russian Federation. 2012. No. 35, Article. 4829.
3. Kuldybaeva I. U. Legal regulation of the provision of electronic public services: dis. ... cand. yurid. sciences. Chelyabinsk, 2014.236 p.
4. Minbaleev A.V., Kuldybaeva I. U. Features of protection of the rights of recipients of electronic state services // Vestnik UrFO. Security in the information sphere. 2014. No. 3 (13). PP. 20-33.
5. Khamaneva N. Yu. Administrative and legal disputes: problems and ways to solve them // State and law. 2006. No. 10. PP. 6-12.

© К. Игина, 2021