**МОФ «ГОЛОС-Урал» в рамках движения «Голос»**

 **Москва, 8 сентября 2014 года**

**Аналитический доклад №2 об информационной открытости деятельности избирательных комиссий:**

**организация работы с обращениями граждан**

**1. Выводы**

Результаты мониторинга информационных ресурсов Избирательных комиссий субъектов Российской Федерации демонстрируют, что ***организация работы региональных избирательных комиссий с обращениями граждан*** и их объединений, а также размещенная на них информация об этой деятельности, ***не соответствует в полной мере требованиям действующего законодательств***. Наименее «удобными» и информативными для граждан, желающих обратиться в адрес избиркома с целью прояснить тот или иной вопрос, являются ресурсы ***ЦИК Республики Башкортостан***, ИК ***Волгоградской области.*** Серьезные недоработки в организации работы с устными и письменными обращениями граждан имеются, например, в ИК Челябинской, Липецкой, Кировской, Ивановской областей.

Мониторинг корреспондентами «Голоса» в 15 регионах сайтов и иных информационных ресурсов ТИКов и ИКМО в очередной раз подтверждает крайне неудовлетворительную ситуацию с информированием избирателей и других заинтересованных пользователей на местном уровне. В тех случаях, когда ИК обладают собственными информационными ресурсами или страницами на сайтах местных администраций, они указывают для связи с избирателями, или направления обращений только телефоны и почтовые адреса. Иные способы (например, е-mail или форма для передачи on-line вопросов и получения ответов), по которым избиратели, и другие заинтересованные пользователи могли бы связаться с комиссией, как правило, отсутствуют. Таким образом, ***сайты большинства ТИК и ИКМО не соответствуют требованиям законодательства об организации работы государственных и муниципальных органов с обращениями граждан***. В условиях современного информационного общества и стремительного развития информационных технологий, неудовлетворительное состояние информационных ресурсов достаточно большого числа ИК является ощутимым препятствием в выстраивании конструктивного взаимодействия между комиссиями и заинтересованными пользователями их информации. Наличие возможности оперативно записаться на прием и своевременно посетить его, дистанционно направить вопрос и получить на него содержательный ответ, без лишних сложностей найти необходимые контакты ответственных лиц, получить справочную информацию – все это, безусловно, способствует большему доверию граждан к деятельности избирательной системы.

«Голос» считает необходимым, чтобы все постоянно действующие ИК в полном объеме выполняли требования действующего законодательства об организации работы с обращениями граждан.

**2. Введение**

Межрегиональный общественный фонд содействия развитию гражданского общества «ГОЛОС-Урал», в рамках Движения в защиту прав избирателей «Голос» (далее для удобства «Голос»), продолжает ***гражданский мониторинг информационных ресурсов*** избирательных комиссий в рамках проект «Время честных выборов. Повышение общественного доверия к институту выборов через создание системы гражданского контроля за соблюдением прав избирателей и организацию диалоговых площадок»[[1]](#footnote-1). Мониторинг осуществляется в **15** регионах Российской Федерации, где «Голос» проводит независимое долгосрочное наблюдение за выборами, которые состоятся в единый день голосования 14 сентября 2014 г.

*Данный отчет является частью серии аналитических материалов, посвященных информационной открытости и доступности избирательных комиссий (ИК) в сети «Интернет». Силами представителей «Голоса» в* ***15*** *регионах гражданский мониторингу были подвергнуты информационные ресурсы (официальные сайты и страницы, Интернет-порталы) ИКСФ, ТИК и ряда ИКМО на предмет доступности, полноты и актуальности предоставляемой ими информации о текущих выборах и о деятельности самих избирательных комиссий, а также на предмет обеспечения избирателей, кандидатов, журналистов и других заинтересованных лиц значимой для них информацией.*

*Современные подходы к осуществлению государственной политики, декларируемые российской властью, ориентируют государственные органы и учреждения на максимальную открытость, полноту и доступность формализованной информации об их деятельности и о предоставляемых ими услугах. В этой связи, на наш взгляд, необходимо обратить должное внимание на степень информационной открытости избирательных комиссий, в частности, на полноту и качество представляемой ими информации на своих информационных ресурсах (сайтах, порталах).*

Согласно положениям№67-ФЗ «Об основных гарантиях….» избирательные комиссии субъектов Российской Федерации (ИКСФ), являются: *государственными органами* субъектов Российской Федерации, действующими на *постоянной основе,* и *юридическими лицами* (статус и положение ТИК в системе государственных органов определяется законами субъектов РФ, согласно которым они также *могут* наделяться статусом юридических лиц). Деятельность ИК осуществляется **открыто и гласно**. Представляется, что помимо избирательного законодательства на деятельность избирательных комиссий также распространяются те ***принципы***, которые зафиксированы в статье *4 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»* в части отношений, связанных с обеспечением доступа пользователей информацией к информации о деятельности государственных и муниципальных органов, а именно: ***открытость и доступность*** информации об их деятельности; ***достоверность*** этой информации и ***своевременность*** ее предоставления; ***свобода поиска, получения, передачи и распространения информации*** о деятельности государственных и муниципальных органов любым законным способом; соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при ее предоставлении.

Закон *№8-ФЗ в ст.13.* вводит перечень **обязательной** информации о деятельности государственных органов, которая должна быть размещена в Интернете. Этот факт с нашей точки зрения, является основанием для соответствующего ***мониторинга официальных сайтов ИКСФ и ТИК*** на предмет размещения данной информации, а также информации определенной к размещению избирательным законодательством.

***В данном докладе представлены результаты мониторинга того, как избирательными комиссиями субъектов федерации организована работа с обращениями граждан и организаций***.

**3. Формы предоставления информации избирателям о деятельности избирательных комиссий и проходящих выборах**

Информация о деятельности ИКСФ и ТИК может быть предоставлена гражданам и их объединениям в результате их *обращений*, как в ***устной форме***, так и в виде ***документированной информации*** (в том числе в виде электронного документа).

**4. Организация предоставления информации в устной форме**

Законодательство устанавливает порядок организации предоставления информации ее пользователям (в период выборов - это, прежде всего, избиратели, кандидаты и их представители, а также представители партий и СМИ) в устной форме. С этой целью для пользователей информацией должны быть соответствующим образом организованы: *личный прием*, а также работа *справочных служб* (указаны надлежащие номера *телефонов*, в том числе *должностных лиц*, уполномоченных на предоставление интересующей (справочной) информации (ст.7 №8-ФЗ). Логично, что информация о личном приеме граждан должна быть указана на информационных ресурсах ИК. Поэтому, согласно п.9. ст.13 №8-ФЗ, официальный сайт должен содержать информацию *о работе* государственного органа *с обращениями*: *порядок и время приема граждан,* *фамилию, имя и отчество руководителя* подразделения *или иного должностного лица,* к полномочиям которого отнесена организация личного приема граждан, а также *номер телефона*, по которому можно получить информацию справочного характера.

Мониторинг информационных ресурсов 15 ИКСФ ***(см. Таблица 1)*** показал, что ***контактная информация (адреса, телефоны) имеется на сайтах всех региональных комиссий, Однако, как правило, на этих сайтах не указывается, где и от кого именно гражданин может получить интересующую его информацию***.

***Справочные службы в ИКСФ отсутствуют*** (лишь ИК ***Алтайского края***, ***Новосибирской области*** указали «справочные телефоны», а в ***Челябинской области*** указаны телефоны *пресс-службы* ИКЧО). На практике функции «справочных служб» частично выполняют секретари Приемных избирательных комиссий. Представляется целесообразным, ***выделение в составе и/или аппарате ИКСФ специальных подразделений и/или должностных лиц, уполномоченных на предоставление информации справочного характера и более четкое информирование об этом на информационных ресурсах комиссий***.

Также далеко не на всех сайтах ИКСФ имеются *контактные телефоны* выборных должностных лиц (председателя, заместителя председателя, секретаря), которые, как правило, и уполномочены на предоставление официальной информации от имени комиссии: лишь 6 из 15 ИКСФ указывали на своих сайтах официальные рабочие телефоны руководителей. На сайтах ***Курганской, Самарской, Орловской областях, Ставропольском крае,*** и частично ***Челябинской области***, кроме общих контактных телефонов, не указаны ни телефоны руководства ИК, ни телефоны структурных подразделений комиссий. Наиболее полные телефонные контакты представлены лишь на сайтах ИК ***Алтайского края и Астраханской области***. Отсутствие прямых контактных телефонов руководства и структурных подразделений ИК, на наш взгляд, является определенным ***барьером*** в получении информации о деятельности избиркома заинтересованными лицами. Это *может* свидетельствовать о сложившейся практике ограничения «излишних» внешних контактов членов и сотрудников комиссии, а также может создать преставление о ее закрытости. Обращаем внимание на то, что законодательство требует информирование не просто о контактных телефонах, а о телефонах должностных лиц, с указанием их ФИО, уполномоченных на работу с обращениями граждан и предоставление справочной информации. Пользователь информации должен знать и понимать, кто непосредственно несет ответственность за работу с обращениями граждан и за предоставление информации по тому или иному вопросу, особенно, учитывая коллегиальных характер работы ИК.

 Мониторинг также показал, что в различных регионах сложилась весьма разнообразная практика организации *личного приема* граждан. В ряде комиссий, судя по информации имеющейся на их сайтах, личный прием граждан **не проводится** (например, ЦИК **Республики Башкортостан,** ИК **Челябинской области)**. На сайте ИК **Волгоградской области** имеется информация лишь о *Графике приема для представителей партий* руководителями ИКВО. ***В любом случае, очевидно, что в указанных ИК не выполняются требования о его организации.*** В большинстве комиссий личный прием граждан ведется, но в различном режиме: в *еженедельном* режиме – в Воронежской, Курганской, Новосибирской областях, в *ежемесячном* – в Иркутской, Кировской, Орловской областях, Ставропольском крае. При этом, примерно в половине регионов необходима *предварительная запись* на прием (например, в Воронежской, Ивановской, Иркутской, Липецкой, Новосибирской, Орловской, Самарской областях). Представляется, что для удобства пользователей информацией о деятельности ИК, особенно в период избирательной кампании, наиболее оптимальной является организация личного приема граждан комиссиями ***не менее одного раза в неделю*** *(*как например, в ***Курганской области***, где каждый из трех должностных лиц комиссии проводит еженедельный прием, причем в разные дни недели*).* Предварительная запись должна быть возможным*,* но***не обязательным*** условием его посещения.

Некоторые комиссии (**Алтайский край, Ивановская область**) устанавливают, что прием граждан ведется ежедневно *в течение всего рабочего времени* и без предварительной записи, т.е. фактически гражданин может явиться в ИК в любое рабочее время*.* При этом необходимо учитывать, что члены избирательной комиссии достаточно регулярно, а в период выборов весьма часто, собираются на заседания всего состава и составов различных рабочих групп, которые могут проходить продолжительное время. Кроме того, члены комиссии на постоянной (штатной) основе – особенно председатель, заместитель председателя, секретарь – регулярно участвуют в различных совещаниях и мероприятиях, выезжают на территории региона и т.п. Поэтому простого информирования о времени работы комиссии, без указания, конкретных *дней и часов* *приема* посетителей, на наш взгляд, явно ***не достаточно***, и может привести либо к длительному ожиданию встречи гражданина с соответствующим членом комиссии в силу его занятости, либо к невозможности такой встречи, в силу его отсутствия.

Таким образом, в целом можно отметить ***положительный опыт*** организации личного приема граждан ИК ***Алтайского края, Воронежской и Астраханской областей*** (посетителей заранее предупреждают о том, что необходимо иметь при себе паспорт и что будет заведена личная карточка приема). В свою очередь, ИК ***Республики Башкортостан, Волгоградской области***, судя по данным на их официальных сайтах, ***не выполняют требования*** законодательства об организации личного приема граждан и о предоставлении им иных возможностей для получения информации в устной форме.

**Таблица 1. Организация получения информации в ИКСФ в устной форме**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Регион | Официальный сайт ИКСФ | Организация приема граждан (адрес, контактные телефоны, режим работы, график и порядок личного приема) | Справочная служба или информационная служба (пресс-служба), телефоны | Телефоны выборных должностных лиц ИК (председ., зам.предс., секрет.) и сотрудников аппарата |
| Алтайский край | [http://altai\_terr.izbirkom.ru](http://altai_terr.izbirkom.ru/)  | Указаны адрес и контактные телефоны ИКАК В структуре аппарата выделена Приемная (указаны ФИО специалиста, телефон). Указан общий график работы ИКАК.График личного приема отсутствует.Прием граждан производится *в течение всего рабочего времени*. | Информацию справочного характера по вопросам работы ИКАК с обращениями граждан, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления можно получить по телефону (3852) 36-72-30. | Указаны телефоны всех руководителей комиссии и специалистов ее аппарата |
| Воронежская область | [http://voronezh.izbirkom.ru](http://voronezh.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКВО.Указан общий График работы комиссии.Указан *еженедельный* График и порядок личного приема граждан1. Прием осуществляется по понедельникам по адресу: г.Воронеж, площадь Ленина, д.1 с 15:00 до 17:00 по мере поступления заявок (при себе необходимо иметь паспорт). 2. Прием производится *по предварительной записи* по телефону (473) 277-55-41.Ведется личная карточка приема | Специальной справочной службы нет  | Не указаны Указаны только телефоны сотрудников аппарата |
| Астраханская область | [http://www.astrakhan.izbirkom.ru](http://www.astrakhan.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКАО.Указан общий График работы комиссии.Подробно описывается график и порядок проведения личного приема. Прием *еженедельно* проводят должностные лица комиссии *–* по вторникам с 14.00 до 17.00  | Специальной справочной службы нет | В специальном разделе указан полный Список телефонов руководителей комиссии и специалистов ее аппарата |
| Ивановская область | [http://ivanovo.izbirkom.ru](http://ivanovo.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКИО.Указан общий График работы комиссии.Прием граждан производится в течение *всего рабочего времени*. | Специальной справочной службы нет  | Указаны телефоныПредседателяЗаместителяСекретаря |
| Иркутская область | [http://www.irkutsk.izbirkom.ru](http://www.irkutsk.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКИО.Распоряжением председателя комиссии на каждый квартал устанавливается *ежемесячный* график личного приема граждан (последняя пятница каждого месяца с 14:00 до 17:00).Прием ведется должностные лица комиссии *по предварительной записи*. | Специальной справочной службы нет  | Не указаны Указаны телефоны отделов и др. структурных подразделений аппарата ИКИО |
| Кировская область | <http://www.kirov.izbirkom.ru/> | Указаны адрес и телефоны ИККОИмеется график *ежемесячного* личного приема граждан: Председатель - каждый первый вторник месяца с 14.00 до 17.00 часов; Заместитель - каждую вторую среду месяца с 14.00 до 17.00 часов; Секретарь - каждый третий четверг месяца с 14.00 до 17.00 часов. | Специальной справочной службы нет  | Указаны телефоныПредседателяЗаместителяСекретаря |
| Курганская область | [http://kurgan.izbirkom.ru](http://kurgan.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИККО.В разделе работа с обращениями граждан указан График работы комиссии иГрафик *еженедельного* личного приема:Председатель − Понедельник (еженедельно) с 16 часов 00 минут до 17 часов 30 минутЗаместитель председателя − Вторник (еженедельно) с 16 часов 00 минут до 17 часов 30 минутСекретарь − Пятница (еженедельно) с 09 часов 00 минут до 12 часов 00 минут | Специальной справочной службы нет  | Не указаны |
| Липецкая область | <http://www.lipetsk.izbirkom.ru/>   | Указаны адрес и телефоны ИКЛО.Указан лишь общий График работы комиссии.Личный прием организуется *по предварительной записи*. На сайте есть График приема председателя и секретаря комиссии. | Специальной справочной службы нет  | Указаны телефоны председателя, заместителя,секретаря |
| Новосибирская область | <http://www.izbirkomnso.ru/> | Указаны адрес и телефоны ИКНО.Указано общее время работы комиссии.Личный прием проводится *еженедельно* с 16.00 до 18.00 *по предварительной записи* председателем, заместителем председателя и секретарем согласно графику. | Специальной справочной службы нет, тем не менее, указан Справочный телефон (383) 227-02-57  | Указаны телефоны председателя, заместителя,секретаря |
| Орловская область | <http://www.orel.izbirkom.ru/> | Указаны адрес и телефоны ИКОО.Указан общий График работы комиссии. Личный прием проводится *ежемесячно по предварительной записи*. Проводят его: Председатель, его зам и секретарь. | Специальной справочной службы нет | Не указаны |
| Самарская область | [http://samara.izbirkom.ru](http://samara.izbirkom.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКСО.Указан общий График работы комиссии.Личный прием проводится *по предварительной записи*. Проводят его руководящий состав комиссии и три члена комиссии с правом решающего голоса, работающие на постоянной (штатной) основе. | Специальной справочной службы нет | Не указаны |
| Ставропольский край | <http://stavizbirkom.ru/> | Указаны адрес и телефоны ИКСКУказан общий График работы комиссии.Личный прием граждан проводится *ежемесячно* *председателем избирательной комиссии, в его отсутствие – заместителем председателя, в отсутствие председателя и заместителя председателя – секретарем* каждый третий вторник месяца с 9-00 до 17-00 часов с перерывом с 13-00 до 14-00 часов.Также содержит информацию о личном приеме всех ТИКов | Специальной справочной службы нет  | Не указаны |
| Челябинская область | <http://www.iksrf74.uu.ru/> | Указаны адрес и телефоны ИКЧОУказан общий График работы комиссии.Раздел с информацией о личном приеме не открывается, в т.ч. График приема. | Указаны контактные телефоны для справокФИО руководителя и телефоны Пресс-службы | Не указаны |
| Волгоградская область | [http://ikvo.ru](http://ikvo.ru/) | Указаны адрес и телефоны ИКВО.Имеется информация лишь о Графике приема для представителей *партий* руководителями ИКВО (пн, вт, чет – с 14.00 до 18.00 часов). | Специальной справочной службы нет | Не указаны Указаны только телефоны сотрудников аппарата |
| Республика Башкортостан | [http://www.cikrb.ru](http://www.cikrb.ru/) | Указаны адрес и телефоны ЦИК РБ.Информация об организации приема на сайте ***отсутствует***.Указан лишь общий График работы комиссии. | Специальной справочной службы нет | Не указаны |

Последнее время одной из наиболее распространенных форм организации предоставления информации о деятельности государственных органов в устной форме становятся т.н. **«горячие линии»**. Некоторые избиркомы также прибегают к данной форме взаимодействия с гражданами ***(см.Таблица 2)***. «Горячие линии» становятся особенно актуальными в период предвыборной кампании и в день голосования как оперативный способ связи с ИК для получения справки и консультации, для передачи сообщений о фактах нарушений. Как правило, они открываются избиркомами за несколько недель до дня голосования: 7 из 15 комиссий уже открыли «горячие линии». На сайте комиссии помещается специальный баннер, указывается телефон и время его работы. Целесообразной представляется практика ряда комиссий (например, Волгоградской области), когда в день голосования «горячие линии» переходят в круглосуточный режим работы, а также продление ее работы и на день-два по окончании дня голосования. Нередко «горячие линии» ИК организуются совместно с общественными институтами. Наиболее частными партнерами выступают региональные Общественные палаты, которые могут предоставлять для работы «горячей линии» свои помещения и специалистов. Следует обратить внимание, что во многих регионах в организации работы «горячих линий» принимает участие «Российский фонд свободных выборов», либо на сайтах ИКСФ просто существует ссылка на «горячую линию» организованную фондом. Данная организация воспринимается в общественных и правозащитных кругах как аффилированная с руководством ЦИК, и относящаяся к числу т.н. GONGO - некоммерческих организаций, созданных по инициативе или при участии государственных структур, и имеющих «проправительственную» направленность.

Также следует отметить, что ИК крайне редко по окончании работы «горячих линий» предоставляют аналитическую информацию о результатах и эффективности их деятельности.

**Таблица 2. Организация работы «горячих линий» в ИКСФ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Регион | Официальный сайт ИКСФ | «Горячая линия»: контакты, ссылки, график работы | Организаторы |
| Алтайский край | [http://altai\_terr.izbirkom.ru](http://altai_terr.izbirkom.ru/)  | Телефон: 8 (3852) 363-248e-mail: altai22-hotline@mail.ru<http://altai-terr.izbirkom.ru/WAY/951210/sx/art/990015/cp/1/br/984632.html.html>   | Общественная палата Российской Федерации,Институт Социально-политических Исследований РАН,Российский фонд свободных выборов,Алтайская краевая общественная организация по защите прав человека «ФОРПОСТ»,Координационный Совет по защите избирательных прав граждан. |
| Республика Башкортостан | http://www.cikrb.ru/ | Нет данных | – |
| Волгоградская область | http://ikvo.ru/ | Телефон: (8442) 33-45-07.График работы:с 1 по 12 сентября с 10:00 по 18:00.13, 14 и 15 сентября -круглосуточно<http://www.ikvo.ru/news/7/8637/> | Избирательная комиссия Волгоградской областиНКО «Российский фонд свободных выборов»  |
| Воронежская область | [http://voronezh.izbirkom.ru](http://voronezh.izbirkom.ru/) | Нет данных | – |
| Ивановская область | [http://ivanovo.izbirkom.ru](http://ivanovo.izbirkom.ru/) | Нет данных | – |
| Иркутская область | <http://www.irkutsk.izbirkom.ru/> | телефон: 25-64-97 График работы:пн.-пт. – с 10 до 17 часов,14 сентября – с 8 до 24 часов | Избирательная комиссия Иркутской области |
| Кировская область | [http://www.kirov.izbirkom.ru](http://www.kirov.izbirkom.ru/) | 29.08. принято решение комиссии организовать «горячую линию» <http://kirov.izbirkom.ru/WAY/971061/sx/art/974606/cp/1/br/971063.html>  | Избирательная комиссия Кировской области  Российский фонд свободных выборовпланирует открыть свою горячую линию. |
| Курганская область | [http://kurgan.izbirkom.ru](http://kurgan.izbirkom.ru/) | телефон: 43-35-76График работы:с 7 июля по 17 августа - два раза в неделю (вторник, четверг).с 18 августа по 13 сентября – ежедневно, кроме воскресенья.с 09.00 часов до 18.00 часов (перерыв с 12.00 часов до 13.00 часов).<http://kurgan.izbirkom.ru/WAY/998921/sx/art/1004036/cp/1/br/998930.html> | Избирательная комиссия Курганской области  На сайте также есть ссылка на «горячую линию» Российского фонда свободных выборов |
| Липецкая область | <http://www.lipetsk.izbirkom.ru/>   | Пока только новость, на сайте телефон еще не указан<http://lipetsk.izbirkom.ru/isp/sx/art/963908/cp/1/br/949110.html>  | Избирательная комиссия Липецкой областиТелефоны «Горячей линии» будут работать в помещении Липецкого городского отделения Общероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органовРуководитель пункта «горячей линии»- Пахомов Владимир Михайлович(тел. 28-08-25 ), заместитель руководителя - Макаров Геннадий Иванович (тел. 72-44-37). |
| Новосибирская область | <http://www.izbirkomnso.ru/> | телефон: 8 (383) 223-53-55Режим работы:с 11 августа по 15 сентября – ежедневно, с 9.00 часов до 18.00 часов; 14 сентября 2014 года – с 8.00 часов до 22.00 часов.<http://www.izbirkomnso.ru/Hotline/> | Общественная «горячая линия» Избирательной комиссии Новосибирской области  |
| Орловская область | <http://www.orel.izbirkom.ru/> | нет данных | –имеется ссылка на сайтРоссийского фонда свободных выборов, где открыта «горячая линия»  |
| Самарская область | [http://samara.izbirkom.ru](http://samara.izbirkom.ru/) | нет данных | –имеется ссылка на сайтРоссийского фонда свободных выборов, где открыта «горячая линия» |
| Ставропольский край | <http://stavizbirkom.ru/> |  Нет данных | –Имеется ссылка на сайтРоссийского фонда свободных выборов, где открыта «горячая линия» |
| Челябинская область | <http://www.iksrf74.uu.ru/> | Нет данных | – |
| Астраханская область  | <http://astrakhan.izbirkom.ru/> | Телефон: 8 (8512) 51-44-65,с 15 августа по 15 сентября - ежедневно с 8.00 до 19.00 часов;дежурство членов ИКАО с правом решающего голоса - ежедневно с 17 до 19 часов,в день голосования 14 сентября с 8.00 до 24.00 по телефону 8 (8512) 51-45-23. |  Избирательная комиссия – Астраханской области совместно с Общественной палатой Астраханской области (председатель Виталий Аракелян) |

**5. Организация предоставления ИКСФ документированной информации, в том числе в виде электронного документа**

Важнейшим способом взаимодействия государственных органов с гражданами является работа с *письменными*, в том числе и направленными в электронной форме, *обращениями* граждан. Обращения также рассматриваются как одна из форм общественного участия в управлении делами государства. Организации работы с обращениями граждан и организаций посвящен Федеральный закон от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Порядок информирования о работе с обращениями урегулирован в уже упоминавшемся №8-ФЗ.

Согласно действующему законодательству официальные сайты государственных органов должны содержать информацию *о работе* государственного органа *с обращениями граждан*, в том числе: *порядок рассмотрения этих обращений* с указанием *актов*, регулирующих эту деятельность; *обзоры обращений,* а также обобщенную информацию *о результатах* рассмотрения этих обращений и принятых мерах. Кроме того, сайты должны предоставлять возможность направления обращения по *электронной почте* на соответствующий адрес.

Мониторинг сайтов ИК (см. ***Таблица 3)*** свидетельствует о том, что ***даже ИКСФ значительно «недорабатывают» при организации работы с письменными обращениями граждан***. Некоторые ИКСФ либо вообще **не имеют** соответствующие разделы на своих сайтах ( например, ИК ***Волгоградской области),*** либопрактически их **не ведут** и не используют в своей работе с гражданами (например, ИК ***Ивановской, Новосибирской, Челябинской и Кировской областей, Республики Башкортостан)***.

Обращает на себя внимание тот факт, что, несмотря на наличие у всех ИКСФ в их контактных данных электронных адресов, ***далеко не все из них готовы принимать официальные обращения граждан в электронной форме***. Возможность направить обращения в электронной форме (иногда при помощи специальной on-line формы) предоставляют 8 из 15 комиссий: ИК Алтайского и Ставропольского края, Иркутской, Липецкой, Новосибирской, Орловской, Астраханской, Кировской областей. Вместе с тем, большинство ИК на своих ресурсах разъясняют для граждан порядок направления обращений и порядок их рассмотрения.

***Самой проблемной*** частью работы ИК с обращениями граждан является требование законодательства регулярно ***вести обзоры*** поступивших обращений, т.е. проводить аналитическую работу над ними. Только избирательные комиссии Самарской области и Ставропольского края ведут эту деятельность на регулярной основе. ИК Иркутской области по итогам прошедшего года составляет письменные отчеты о работе с обращениями граждан в избирательных комиссиях на территории области. Еще несколько комиссий ограничиваются информацией справочного характера (Алтайский и Ставропольский край, Астраханская область). При этом, многие комиссии прекратили подобного рода аналитическую работу в 2009-2010 гг., возможно, это связано со сменой их составов. ИК Воронежской области, своеобразным образом обходит требование законодательства, размещая на своем ресурсе обзоры обращений, подготовленные ЦИК РФ.

Одной из форм работы с гражданами, которые зачастую сталкиваются с одними и теми же проблемами, является информирование пользователей о наиболее типичных ситуациях и вопросах, поступающих в адрес государственного органа. Это позволяет «разгружать» его сотрудников, а гражданам оперативно получать необходимую информацию, не дожидаясь, зачастую требующих определенное время на обработку, официальных ответов на их обращения. Тем не менее, 8 из 15 ИК фактически не используют эту форму взаимодействия с избирателями. В качестве положительно примера можно привести опыт ИК Алтайского и Ставропольского краев, Липецкой, Курганской И Иркутской областей.

**Таблица 3. Организация работы с обращениями граждан в ИКСФ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регион, официальный сайт ИКСФ** | **Наличие специального раздела по работе с обращениями граждан** | **Указание на нормативные акты, регулирующие работу с обращениями** | **Обзоры обращений** | **Информация о результатах рассмотрения обращений, о принятых мерах** | **Наличие возможности направить обращение по электронной почте** | **Наличие форм, инструкций для составления обращений** | **Наиболее часто задаваемые вопросы** |
| Алтайский край [http://altai\_terr.izbirkom.ru](http://altai_terr.izbirkom.ru/)  | + | - №59-ФЗ;- извлечения из №67-ФЗ;- Кодекс Алтайского края о выборах, референдуме, отзыве (ссылка не работает);- Регламент Избирательной комиссии Алтайского края. | Имеется информация справочного характера об обращениях (о количестве и видах), поступивших вИКАК на определенных выборах (с 2010 г.), лишь за 2010 г имеется подробный обзор обращений. | -Несистематизированная информация о рассмотрении отдельных обращений В подразделе Судебная практика содержатся сведения лишь за 2001-12 гг. | Обращения в ИКАК можно направить в письменном или в электронном виде по адресу kik22@altkik.ru | Имеются:- форма для обращения,- требования для составления письменных обращений;- разъяснения о порядке заполнения форм, о направлении обращений и их рассмотрения | Около 30 вопросов и ответов |
| Республика Башкортостан [http://www.cikrb.ru](http://www.cikrb.ru/) | + | Краткие извлечения из №67-ФЗ и№59-ФЗ  | –Отдельные неполные сведения об обращениях за 2010-2012 гг. | – | –Такая возможность не указана | – | Около 20 «модельных» вопросов и ответов, но с 2010 г. не обновлялись |
| Волгоградская область [http://ikvo.ru](http://ikvo.ru/) | – | – | – | – | – | – | раздел «Вопрос/Ответ» содержит on-line форму для направления вопросов и ответы на них |
| Воронежская область [http://voronezh.izbirkom.ru](http://voronezh.izbirkom.ru/) | + | Извлечения из №67-ФЗ и№59-ФЗ  | –Вместо собственных обзоров обращений присутствуют лишь ссылки на ежегодные обзоры ЦИК | Несистематизированная информация о решениях по отдельным жалобам и обращениям | –О такой возможности не указано | –Форма отсутствуетВ формате WORD имеется файл Письменные обращения граждан, где разъясняется порядок работы с ними. | В формате WORD имеется файл «Вопросы и ответы» 2011 г. |
| Ивановская область [http://ivanovo.izbirkom.ru](http://ivanovo.izbirkom.ru/) | +  | – | – | Несистематизированная информация о решениях по отдельным жалобам и обращениям, последнее от 31 июля 2013 г. | – | – | – |
| Иркутская область [http://www.irkutsk.izbirkom.ru](http://www.irkutsk.izbirkom.ru/) | + | №59-ФЗизвлечения из №67-ФЗ  | Письменные Отчеты о работе с обращениями граждан в избирательных комиссиях на территории Иркутской области за 2013, 2012, 2010 гг. | – | ikio@irkutsk.ru    | - on-line форма для отправки обращений- инструкция о Порядке приема и рассмотрения обращений в адрес ИКИО | +ок. 20 вопросов и ответов |
| Кировская область<http://www.kirov.izbirkom.ru/> | + | – | –Подраздел [Документы и материалы](http://kirov.izbirkom.ru/way/946257.html)не заполнен | – | info@izbirkom.netхотя на сайте указано лишь об адресе для направления почтовых обращений |  - on-line форма для отправки обращений - разъяснения о компетенции ИККО | – |
| Курганская область [http://kurgan.izbirkom.ru](http://kurgan.izbirkom.ru/) | + | №59-ФЗизвлечения из №67-ФЗ  | –Подраздел [Документы и материалы](http://kirov.izbirkom.ru/way/946257.html) содержит лишь ссылки на законы | Краткая информация от отдельных жалобах, последняя от марта 2012 г. | iksrf45@mail.ru но о такой возможности не сообщается |  – | +Более 30 конкретных вопросов и ответов |
| Липецкая область<http://www.lipetsk.izbirkom.ru/>  | + | №59-ФЗизвлечения из №67-ФЗ  | с 2009 г. по итогам прошедших выборов принимаются постановления связанные с обращениями граждан, которые содержат обзоры и сводные таблицы | – | zbirkom@admlr.lipetsk.ru уточняется, что обязательно д.б. указана Тема письма: Обращение в комиссию. иначе они могут быть удалены почтовым сервером как спам. | –Краткая информация об оформлении обращений | +Достаточно подробный раздел«Вопросы и ответы» вопросы сгруппированы по разделам, имеются материалы интернет-конференций |
| Новосибирская область<http://www.izbirkomnso.ru/> | + | – | – | – | infc@obladm.nso.ru  | - Письменная форма- on-line форма для составления и отправки обращений- краткие разъяснения | – |
| Орловская область<http://www.orel.izbirkom.ru/> | +Имеется раздел «Интернет-приемная» при активации происходит переход на другой сайтhttp://ik57.ru/faq.html | – №59-ФЗ и №67-ФЗ лишь упоминаются в разъяснениях к работе с обращениями  | –Имеется лишь сводная таблица обращений за 2010 г. | – | ik@ik57.ruно о такой возможности не сообщается | - on-line форма для отправки обращений- разъяснения о порядке работы с обращениями граждан | – |
| Самарская область [http://samara.izbirkom.ru](http://samara.izbirkom.ru/) | + | Указания на №59-ФЗ№67-ФЗрегиональные законы и Положение об организации работы с обращениями граждан | Ежемесячный обзор обращений рассмотренных ИКСО с января 2012 г., содержит краткое описание обращения и суть решения | – | samara-izbirkom@yandex.ru | –Имеется лишь разъяснения о порядке работы с обращениями граждан, их составления | – |
| Ставропольский край<http://stavizbirkom.ru/> | + | №59-ФЗ№67-ФЗ№ 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».Постановление ИКСК №34/475 от 26.12.2008 «Об организации работы с обращениями граждан в избирательные комиссии, созданные в Ставропольском крае»  | Краткие обзоры за полугодие о количестве и характере обращений граждан в ИКСК и ТИКи сравнительный анализ количества обращений, жалоб (заявлений) о нарушении законодательства… за 2010 г. | –Лишь ответы на 2 обращения | stavropol-izbirkom@yandex.ru  | - Форма- Требования и порядок рассмотрения обращений граждан, направленных в электронном виде через официальный Интернет-портал ИКСК- on-line форма для отправки обращений по работе с сайтом  | +Разнообразные вопросы |
| Челябинская область<http://www.iksrf74.uu.ru/> | + | – | – | –В подразделе «Жалобы» размещены лишь 10 жалоб за 2011 г. (!)Подраздел «Судебные решения» содержит информацию также лишь за 2011 г. | -Почтовый адрес для приемки письменных обращений  | -Порядок работы с обращениями граждан и других участников выборов и референдумов в избирательных комиссиях Челябинской области от 25 декабря 2009 года № 72/511-4 | – |
| Астраханская область [http://www.astrakhan.izbirkom.ru](http://www.astrakhan.izbirkom.ru/) | + | №59-ФЗ извлечения из №67-ФЗ   | – | Начиная с 2010 г. в табличной форме представлены Сведения об обращениях, поступивших в ИКАО при подготовке и проведении определенных выборов (в том числе и текущих выборов губернатора). Указывается дата поступления обращения, его краткое содержание, ФИО обратившегося, сведения о подтверждении, принятые меры. | Указаны письменный адрес и эл.адрес ikao@rambler.ru для на направления обращений | - Форма для обращения- разъясняется порядок ее заполнения, отправки и рассмотрения | –Раздел имеется, но не ведется |

1. При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 18.09.2013 № 348-рп и на основании конкурса, проведенного Грантодателем. [↑](#footnote-ref-1)