

Я. А. ДУДАРЕВА¹

Кемеровский государственный университет

Е. Н. ГУБИНА²

Кемеровский государственный университет

ИНТЕРНЕТ-ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ: ЖАНРОВЫЙ И СТИЛИСТИЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ ОПИСАНИЯ

Настоящая статья посвящена рассмотрению жанровых и стилистических особенностей нового вида коммуникации - интернет-обращения гражданина в органы государственной власти. В результате проведенного жанрово-стилистического анализа выявлено, что интернет-обращение представляет собой макрожанр виртуальной коммуникации, в состав которого входят заявление, жалоба и предложение. Интернет-обращение характеризуется амбивалентными стилистическими чертами: обладает признаками как официально-делового стиля, так и естественной письменной речи.

Ключевые слова: политическая лингвистика, жанры интернет-коммуникации, интернет-обращение, естественная письменная русская речь, официально-деловая коммуникация.

YA. A. DUDAREVA,

Kemerovo State University

E. N. GUBINA

Kemerovo State University

INTERNET APPEAL TO STATE AUTHORITIES: GENRE AND STYLISH ASPECTS OF DESCRIPTION³

This article is devoted to the consideration of genre and stylistic features of a new type of communication - the citizen's Internet appeal to public authorities. As a result of the genre-stylistic analysis, it was revealed that the Internet appeal is a macrogenre of virtual communication, which includes a statement, a complaint and a proposal. Internet appeal is characterized by ambivalent stylistic features: it has the attributes of both an official business style and natural written language.

Keywords: political linguistics, genres of Internet-communication, Internet-statement, natural written Russian language, official business-communication.

¹ Яна Александровна Дударева, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка Кемеровского государственного университета

² Елена Николаевна Губина, магистр филологии Кемеровского государственного университета

³ Работа выполнена при финансовой поддержке фонда РФФИ, проект № 19-012-00202 «Обыденная политическая коммуникация в социальных сетях: комплексный лингвистический анализ»

Введение в проблематику исследования

Одним из актуальных направлений современной лингвистики является изучение интернет-коммуникации. Многочисленные исследователи, отмечая многогранность интернета как нового коммуникативного пространства, в первую очередь обращают внимание на такие его характеристики, как «диалоговость и коммуникативность» [Морозова, 2010, с. 152], обуславливающие функционирование в данной среде текстов разных жанров. Как отмечают лингвисты, «интернет становится жанропорождающей средой» [Ахренова, 2009, с. 166], при этом «практически все жанры интернет-дискурса занимают промежуточное положение между письменными и устными формами» [Зеленовская, 2014, с. 64].

Изучением интернет-жанров занимаются многочисленные исследователи (Е.Ч. Дахалаева, П.В. Кошель, Е.В. Холодковская, Л.Ю. Щипицина и др.), лингвистическую научную литературу дополнили труды, посвященные изучению языковых особенностей таких интернет-жанров, как блог (Е.А. Баженова, А.А. Калашникова, Т.О. Максимова, Н.В. Черкасова и др.), интернет-комментарий (Н.И. Клушина, Н.В. Мельник, Н.К. Радина и др.), интернет-мем (Н.В. Аниськина, Н.В. Часовский, С.В. Канашина и т.д.).

Одним из главных вопросов виртуального жанроведения является выбор термина, описывающего речевые жанры интернет-коммуникации. На данный момент наряду с термином *интернет-жанр* в лингвистике также используются следующие термины: виртуальный жанр (Е.И. Горошко, О.В. Лутовинова), электронный жанр (Е.Н. Вавилова, Л.А. Капанадзе), цифровой жанр (Е.И. Горошко), коммуникативный сервис Интернета, гипержанр (Л.А. Капанадзе), сетевой жанр (Н.Ю. Трофимова), жанровый формат виртуального дискурса (О.Ю. Усачева, Л.Ф. Компанцева). Виртуальное жанроведение как новое направление лингвистики, описанное в работах Е.И. Горошко, закрепило среди перечисленных терминов именно *виртуальный жанр*, понимаемый как «вербально-знаковое оформление типичной ситуации социального взаимодействия людей посредством сети Интернет» [Горошко, 2010, с. 116].

В настоящее время участниками интернет-коммуникации могут стать все носители языка, при этом часто виртуальная форма взаимодействия оказывается предпочтительнее, чем традиционная, связанная с написанием обращения на бумаге. На государственном уровне определяется, что развитие действенных механизмов взаимодействия органов власти с населением посредством института обращения граждан является одной из главных задач на сегодняшний день. Появление и широкое распространение интернет-приемных как

формы коммуникативного взаимодействия населения с представителями власти в лингвистическом аспекте приводит к возникновению «трансформированных традиционных жанров» [там же]. Так, наряду с традиционным обращением появляется и интернет-обращение в органы государственной власти.

Анализ обращений является весьма актуальным для современной науки. В настоящее время они рассматриваются в основном с политической и социологической точки зрения, поскольку позволяют исследовать социокультурные установки граждан (Е.А. Богданова, В.В. Воробьев, Ю.Г. Юрина), а также ценности современного гражданского общества (К.В. Подъячев, В. Савоськин, Д.С. Решетникова). Лингвистические работы связаны с анализом иллокутивной составляющей обращений (И.В. Коноваленко). При этом если традиционные обращения уже получили в лингвистике коммуникативно-прагматическое описание (А.В. Алексеева), то интернет-обращения представляют собой новый объект лингвистического анализа. Именно поэтому предпринятое в настоящей статье описание жанровых и стилистических особенностей интернет-обращений, позволяющее увидеть их полиаспектную природу (сочетание тенденций к институализации и к естественной речи), представляется значимым и актуальным.

Интернет-обращение как макрожанр виртуальной коммуникации

Обращение в органы государственной власти представляет собой особый вид коммуникации, специфика которого изложена на законодательном уровне. Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ [Федеральный закон, № 59-ФЗ, URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999] установлено право гражданина на обращение в органы власти, основные требования к содержанию и оформлению обращений, виды обращений, а также порядок и сроки рассмотрения. Согласно п. 1. ст. 4 названного закона «обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» [там же].

Также работа с обращениями граждан регулируется Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [Федеральный закон, № 149-ФЗ, URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798]. В названном законе раскрывается одно из конституционных прав человека, заключающееся в свободном поиске, получении и передаче

информации. Согласно п. 2 ст. 8 данного закона гражданин имеет право на получение информации, затрагивающей его права и свободы, от органов власти и их должностных лиц в установленном законодательством порядке.

Следующий нормативно-правовой акт, являющийся важным при рассмотрении данной темы, – это Федеральный закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» [Федеральный закон, № 131-ФЗ, URL: <https://zakoniros.ru/?p=27282>]. Ст. 32 Федерального закона № 131-ФЗ закрепляет индивидуальные и коллективные обращения граждан как одну из форм участия населения муниципального образования в осуществлении местного самоуправления, указывает, что рассмотрение такого обращения осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

В рамках нормативного регулирования работы с обращениями граждан также значимым документом является Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти. В 12 главе «Порядок работы с обращениями граждан и организаций, прием граждан» Типовой регламент подробно раскрывает деятельность органов исполнительной власти по рассмотрению обращений граждан. Относительно интернет-обращений сказано, что прием обращений в электронной форме, как правило, осуществляется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и последующего ответа [Типовой регламент, 2005, URL: <https://base.garant.ru/188439>].

Таким образом, подводя итог рассмотрению действующего законодательства, можно отметить, что работа с традиционными обращениями граждан достаточно полно регламентирована, а нормативно-методическая база делопроизводства по электронным обращениям практически отсутствует, порядок работы с электронными обращениями регламентируется в рамках традиционных обращений.

Обращение в органы государственной и муниципальной власти – это реализация конституционного права гражданина, значение которого весьма велико. Во-первых, посредством обращений граждане могут участвовать в определении задач и направлений деятельности как органов власти в целом, так и их должностных лиц. Во-вторых, обращения граждан – это своего рода индикатор социально-политической активности населения и средство его контроля над деятельностью органов власти. И в-третьих, от того, насколько полно, своевременно и качественно принимаются решения по обращениям, зависит не только качество жизни населения, но и его доверие к власти, к деятельности ее органов.

Взаимодействие осуществляется путем передачи социально значимой информации между субъектами коммуникации, а именно между физическими и (или) юридическими лицами, имеющими право на подачу заявлений, жалоб и предложений, и должностными лицами, в обязанность которых входит рассмотрение поступивших обращений. Взаимодействие протекает в рамках официально-делового общения, которое характеризуется следующими значимыми признаками, отражающими характеристики коммуникантов: во-первых, асимметричностью, т.е. коммуниканты не равны по статусу и коммуникативным ролям; автор обращения (коммуникант с более низким статусом), как правило, изначально учитывая более высокий статус адресата, выражает коммуникативную цель в определенной форме и признает за адресатом право на принятие решения; во-вторых, использованием в интернет-коммуникации с представителями органов государственной власти норм делового общения.

Как описывает М.В. Колтунова, целью делового общения является «поддержание деловых контактов, информирование и воздействие на адресата с целью принятия какого-то конкретного решения» [Колтунова, 2002, URL: <https://textarchive.ru/c-2493133.html>]. Доминирующая цель обращения – воздействие на адресата, побуждение к действию. Автор может реализовывать эгоцентрическую цель, связанную с реализацией собственных потребностей, и/или общественно полезную, проявляющуюся в побуждении адресата повлиять на ситуацию, которая затрагивает интересы общества или отдельных социальных групп.

Наличие коммуникативной цели является первым жанрообразующим признаком в соответствии со схемой анализа речевых жанров, разработанной Т. В. Шмелевой [Шмелева, 1997, с. 81-90]. Следующий признак – образ автора. В зависимости от типа обращения образ автора можно охарактеризовать как пострадавший (жалоба), просящий (заявление) или заинтересованный (предложение). Образ адресата – должностное лицо, уполномоченное принимать меры. Диктум обращения связан с информированием о ситуации, имеющейся в настоящий момент, и проекцией развития описываемой ситуации в будущее. Фактор прошлого соотносится с коммуникативными событиями, которые предшествовали данному обращению (к примеру, устные диалоги с сотрудниками различных учреждений). Фактор будущего связан с воздействующей функцией обращения, с перспективой изменения имеющейся в настоящий момент и отрицательно оцениваемой ситуации к лучшему. Формальная организация обращения связана с наличием языковых клише, используемых для его написания.

Таким образом, *обращение* обладает жанрообразующими признаками и может быть охарактеризовано как самостоятельный макрожанр. Макрожанр *обращение* является гомогенным, то есть состоящим из аналогичных жанров, к которым согласно Федеральному закону № 59-ФЗ относятся *предложение, заявление и жалоба*. Аналогичность названных жанров прослеживается исходя из их определений:

«предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц» [Федеральный закон, № 59-ФЗ, URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999].

Понимание обращения как макрожанра также основывается на современной практике организационного проектирования органов власти. Во многих государственных учреждениях существуют специальные отделы по работе с обращениями граждан, рассматривающие предложения, заявления и жалобы.

Государством предусмотрены различные формы взаимодействия между гражданином (автором) и должностным лицом (адресатом). Ранее гражданин мог обратиться лично или отправить обращение в традиционном бумажном виде. С вступлением в силу в 2011 году изменений к ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» законодательно закрепились принципиально новая возможность обращения не только в устной или письменной форме, но и с использованием информационных технологий, а именно через официальные сайты учреждений. Размещенные на сайте интернет-приемная и форма обратной связи «Вопрос-ответ» – это дополнительный и эффективный канал коммуникации, позволяющий вывести взаимодействие между населением и органами государственной и муниципальной власти на принципиально новый уровень.

Распространение интернет-приемных и электронных форм обратной связи привело к изменению содержательной стороны обращений граждан. Виртуальная среда коммуникации создает для автора иллюзию частного общения, побуждает его к проявлению излишней эмоциональности и спонтанности в речевой деятельности, в связи с чем в обращениях, функционирующих в сфере официально-деловой коммуникации, мы можем наблюдать проявление признаков естественной письменной речи.

Функционально-стилистический анализ интернет-обращений

Нами было проведено лингвистическое исследование 50 интернет-обращений, размещенных на официальном сайте администрации г. Петушки Владимирской области. Для проведения функционально-стилистического анализа использована схема В.Н. Артамонова [Артамонов, 2004, с. 54].

1. *Тема.* Проанализированные обращения, как правило, затрагивают тему обустройства города (ремонт и строительство дорог, городских построек) или жилищно-коммунальную сферу (подача отопления и энергии).

2. *Идея.* Замысел автора выражается в целях, которые он преследует: проинформировать должностное лицо о некотором событии или сложившейся ситуации, побудить адресата принять решение, высказать свое мнение.

3. *Сфера коммуникации.* Обращения затрагивают административно-правовые отношения, поскольку должностное лицо наделено специальными полномочиями, а автор (гражданин) – правами.

4. *Содержательно-логический план.* Анализируемые тексты представляют собой обращение автора к адресату. Графически текст не разделен, компоненты стандартной содержательной композиции отсутствуют. Как документ обращение состоит из некоторого набора реквизитов. В форме обратной связи предусмотрены поля для ввода следующих реквизитов: фамилия и инициалы адресанта, текст обращения, адрес электронной почты, который рассматривается как подпись, наименование документа, дата документа и адресат, заполняющиеся автоматически.

5. *Функционально-смысловой тип речи.* Текст относится к функционально-смысловому типу речи «инструктирование», т. к. автор стремится к следующим коммуникативным целям: побудить, просить, приказывать.

6. *Форма реализации.* Письменная.

7. *Стилевые черты.* Стилиевые черты рассматриваются на лексико-фразеологическом, морфологическом и синтаксических уровнях.

Функционально-стилистический анализ на лексико-фразеологическом уровне показал следующие результаты:

- 38% авторов используют в своем тексте разговорную и просторечную лексику («хлам», «денег содрать», «присесть», «вбивать в говно», «колдобины» и т. д.);

- 5% авторов употребляют оценочные словосочетания, в том числе фразеологические («похоже на блошинный рынок», «утереть слезы счастья от безразличия властей» и т. д.);

- 50% авторов, стремясь к достижению экспрессивной цели, употребляют эмоционально-окрашенные слова, находящиеся в антонимических отношениях: «ужасный», «ужасно» – «прекрасный», «прекрасно»;

- в 15% интернет-обращений конкретная лексика преобладает над абстрактной.

Выявленные особенности характерны для текстов разговорного стиля.

Функционально-стилистический анализ на морфологическом уровне показал следующие результаты:

- в текстах анализируемых обращений в 15% случаев формы инфинитива преобладают над остальными глагольными формами, в нескольких случаях употребляются производные предлоги. Другие типовые грамматические характеристики официально-делового стиля, такие, как например, близкое количественное соотношение конкретных и отвлеченных имен существительных, преобладание форм родительного падежа над другими формами косвенных падежей, употребление причастий и деепричастий, высокий процент употребления форм настоящего времени в значениях «настоящего абстрактного» и «настоящего предписания» не выявлены;

- в текстах частотны существительные и глаголы, имеющие конкретную семантику и относящиеся к просторечию, разговорному стилю («откачка», «захламлять город», «присесть», «вбивать в говно», «колдобины» и т. д.).

Функционально-стилистический анализ на синтаксическом уровне показал следующие результаты:

- только 15% авторов используют обращение либо к городской администрации как субъекту власти, либо непосредственно к руководителю органа власти. Такой незначительный процент употребления обращений говорит о нарушении правил делопроизводства и деловой этики. Примерно 50% авторов вместо принятых обращений употребляют приветственные слова («здравствуйте», «добрый день» и т. д.). Остальные предпочитают перейти сразу к сути дела и изложить вопрос;

- употребление предложений с простым глагольным сказуемым, выраженным глагольным описательным оборотом, и предложных субстантивных обстоятельственных оборотов, характерных для официально-делового стиля, не было обнаружено;

• в ходе проведенного анализа также выявлено использование восклицательных и неполных предложений, нарушение прямого порядка слов, употребление вводных слов и частиц эмоционально-оценочной семантики («неужели», «как обычно», «как всегда» и т.д.). Большое количество восклицательных предложений объясняется тем, что при виртуальной коммуникации интонация и эмоции передаются знаками препинания. Часто с этой целью используются восклицательные знаки. Для структуры предложений характерны эллипсис и не прямой порядок слов, перестановка высказываний. Все вышеперечисленное является показателями разговорного стиля анализируемых текстов.

Также нами были проанализированы пунктуационные и орфографические особенности интернет-обращений. Пунктуация в анализируемых обращениях приобретает семантический характер, поскольку общение протекает в рамках интернет-коммуникации и «представляет собой письменную фиксацию устной речи» [Бирюкова, 2014, с. 92]. Например, обращение автора к должностному лицу или органу власти может не обособляться вовсе («Уважаемая администрация города планируется ли отремонтировать тротуар»), а может отделяться тире. Запятые могут опускаться при придаточных предложениях, однородных членах предложения, сравнениях. В то же время авторы обращений часто ставят запятые и тире на месте пауз, с помощью которых в устной речи ставился бы смысловой акцент («Ремонта на этом участке не было лет 40-50, со времён райкома партии», «зачем захламлять город – зрелище ужасное»). Поскольку во многом интернет-обращения представляет собой письменную фиксацию устной речи, то это проявляется и в наличии грамматических ошибок. 60% авторов допускают ошибки в согласовании подлежащего и сказуемого, грамматическом оформлении предложно-падежных конструкций («место для пешеходов не осталось», «возобновить подача отопления» и т. п.).

Анализ интернет-обращений по модели естественной письменной речи (далее – ЕПР)

Проанализируем интернет-обращения граждан в соответствии с «коммуникативно-семиотической моделью ЕПР» Н.Б. Лебедевой [Лебедева, 2001, с. 4-10].

Автор. Как правило, автором выступает равнодушный житель определенной местности, желающий улучшить социальную обстановку в своем регионе путем информирования должностных лиц о некоторых, на его взгляд, нарушениях прав. Также встречаются случаи, когда автор благодарит должностное лицо за проделанную работу и благоприятное решение конкретного вопроса.

Категория автора имеет следующие параметры:

1. Количество авторов. В анализируемом материале встречается как моноавторский текст (персональное обращение), так и полиавторский текст (например, коллективное обращение жильцов дома).

2. Эксплицированность. Все авторы заполняют информацию о себе в поле обратной связи.

3. Пол автора определяется автоматически, поскольку обращения не анонимны.

4. Социологические характеристики. Некоторые авторы обозначают свои социальные роли в тексте (мама двоих детей, покупатель и т. д.), некоторые предпочитают ограничиться фамилией и инициалами.

Цель – коммуникативно-целевой фацент (зачем?). Автор преследует следующие цели: экспрессивную, побудительную и информационную. *Экспрессивная цель* достигается путем вербального выражения автором эмоции возмущения, вызванного некоторым событием, как правило, оценивающимся как нарушение прав и действующего законодательства. *Информационная цель* достигается путем сообщения автором о некотором событии, нарушении законодательства, о ненадлежащем исполнении должностными лицами своих обязанностей и т. д. *Побудительная цель* заключается в желании автора стимулировать адресата к определенным действиям: отремонтировать дорогу, возобновить подачу тепла, ответить на запрос и т. д.

Адресат (кому?). Отправляя обращение, гражданин ожидает ответ от руководителя органа власти. Некоторые авторы используют обращение в своем тексте, например, «уважаемая администрация города».

Знак, «письмо» (что?). Наиболее актуальны вопросы коммунального обслуживания населения: неудовлетворительная подача тепла; благоустройство дворовых территорий – обустройство парковочных мест, детских площадок; вопросы эксплуатации и ремонта дорог.

Структурно-содержательная сторона знака. В анализируемом нами материале представлено инициативное начало диалога, поскольку любое обращение предполагает ответ на него (за исключением анонимных обращений).

Графико-пространственный параметр знака (как?). Проанализировав интернет-обращения, мы делаем следующие выводы:

а) как правило, обращения написаны кириллицей, отсутствуют паравербальные и пиктографические средства общения;

б) графико-пространственный вид – компьютерный;

в) графологический анализ – тенденция к написанию слов прописными буквами с целью акцентирования внимания на смысловой нагрузке слова. Отдельного внимания заслуживают знаки препинания, которым авторы обращений нередко придают семантическое значение. Благодаря знакам препинания автор обращения передает свои чувства, эмоции, которые вызывает у него то или иное событие. Запятые и многоточия передают, в первую очередь, темп речи; тире выделяют значимую информацию, обычно противопоставляемую предшествующему тексту; в скобки помещается то, что неважно, а также то, что относится к метатексту;

г) ортологический анализ (нормативность, «правильность» внешней формы). Виртуальной среде коммуникации свойственно отхождение от норм. Как правило, авторы допускают следующие ошибки:

- неверное употребление знаков препинания;
- неверное определение границ предложений;
- нарушение связи в словосочетаниях и предложениях;
- нарушение в образовании деепричастного и причастного оборотов;
- нарушение прямого порядка слов.

Орудие и Средство написания Знака (Чем?). Все интернет-обращения размещаются на сайте с помощью компьютера и телекоммуникационной сети «Интернет».

Субстрат – Материальный носитель знака (На чем?). Для того чтобы отправить интернет-обращение должностным лицам государственного или муниципального органа власти, необходимо посетить их официальный сайт. В разделе сайта «Вопрос-ответ» автор заполняет форму обратной связи, в которой определенное место отведено под текст обращения. После отправления интернет-обращение обрабатывается, на него дается ответ, который размещается в этом же разделе вместе с обращением.

Этот фациент также может участвовать в коммуникации самыми разными способами. Например, автор может заметить, что ранее другой гражданин обращался по данному вопросу и использовать эти данные в тексте своего обращения. Также отметим, что текст обращения приобретает свою вещественную субстанцию, знак начинает жить своей собственной жизнью: быть доступным для других пользователей и быть отдаленным от автора и момента продуцирования текста.

Место расположения Знака – Носитель субстрата («вместилище носителя») (В чем? На чем?). Телекоммуникационная сеть «Интернет».

Среда коммуникации (Где?) – это пространственная, природная, социальная среда, в которой протекает ход коммуникации. Рассматриваемая коммуникация проходит в виртуальной среде и представляет собой «взаимодействие, общение с удаленным партнером, опосредствованное компьютером и телекоммуникационными системами» [Баева, 2015, с. 97].

Коммуникативное время. Коммуникация в ЕПР непрямая, т. к. между написанием текста и его получением имеется временной интервал. В процесс коммуникации может войти иной коммуникант (в качестве соавтора, «со-адресата» или другого участника). Таким образом, письменный текст оказывается вне контроля со стороны основных коммуникантов. *Интернет-обращение* соответствует данному параметру, т. к. во-первых, имеется временной интервал, который согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, как правило, может иметь продолжительность до 30 календарных дней. Во-вторых, в ход коммуникации вмешиваются другие коммуниканты: исполнитель, который выступает в качестве «со-адресата» и специалисты по размещению интернет-обращения на официальном сайте.

Пациент «Ход коммуникации». Коммуникация между автором обращения и адресатом имеет прерывистый характер с участием других коммуникантов. Это связано со спецификой работы органов власти. Так, согласно Типовому регламенту внутренней организации федеральных органов исполнительной власти рассмотрение обращений (ответ адресата) проходит следующие этапы:

- экспедиционная обработка обращений;
- рассмотрение руководителем, проставление резолюции;
- передача на исполнение;
- подписание руководителем ответа на обращение.

Таким образом, ход коммуникации схематично можно представить следующим образом: автор-специалист IT-отдела, отвечающий за публикацию интернет-обращений и ответов на них, – специалист по работе с обращениями граждан – исполнитель – руководитель органа власти – специалист IT-отдела, отвечающий за публикацию интернет-обращений и ответов на них.

Пациент «Социальная оценка» (аксиологический аспект). Обращения граждан – это действенный механизм по улучшению качества жизни всего населения нашей страны. Обращаясь с заявлением, жалобой или предложением, автор, как правило, затрагивает интересы всего общества или определенной группы людей, например, жильцов дома. Автор как гражданин РФ имеет конституционное право обратиться к должностным лицам с заявлением, предложением или жалобой по конкретному вопросу, поэтому жанр интернет-обращение граждан оценивается положительно.

Итак, подводя итог рассмотрению обращения граждан с нормативно-правовых позиций, а также собственно лингвистических (жанрово-стилистических), следует отметить, что макрожанру *обращение* свойственны проявление институциональности официально-делового общения в рамках коммуникативной ситуации «человек-организация», наличие определенного статуса у субъектов коммуникации и жесткой целевой установки, четкая регламентированность этапов коммуникации, соответствие правилам составления и оформления документов. В то же время лингвистический анализ показал, что интернет-обращения, несмотря на деловую сферу коммуникации, имеют следующие признаки ЕПР:

- спонтанность;
- непрофессиональность исполнения;
- между написанием обращения и получением его адресатом существует временной интервал, в который может «проникнуть» иной коммуникант: исполнитель, специалист по работе с обращениями граждан, IT-специалист;
- авторы обращений преследуют коммуникативные цели: экспрессивную, информационную и побуждающую;
- интернет-обращения имеют две стороны: содержательную и формальную;
- среда коммуникации: административные отношения, протекающие в виртуальной коммуникации;
- коммуникация непрямая;
- ход коммуникации определен должностными инструкциями и типовыми регламентами работы с обращениями граждан;
- сама природа жанра включает положительную социальную оценку, т.к. интернет-обращения граждан – это один из механизмов реализации конституционного права гражданина;
- существует «избранный адресат» – руководитель органа власти (лицо, принимающее решение).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Артамонов, В. Н. Функционально-стилистический анализ текста: Учебное пособие для студентов специальностей «Издательское дело и редактирование», «Связи с общественностью» и других родственных специальностей / В.Н. Артамонов. – Ульяновск: УлГТУ, 2004. – 54 с.

Ахренова, Н. А. Основные способы классификации жанров интернет-дискурса / Н.А. Ахренова // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – 2009. – № 9. – С.166–174.

Баева, Л. В. Виртуальная коммуникация: особенности и этические принципы / Л.В. Баева // Философские науки. – 2015. – № 10. – С. 94–110.

Бирюкова, Е. А. Интернет-коммуникация как средство межкультурного общения: жанровые и языковые особенности / Е.А. Бирюкова // Язык. Словесность. Культура. – 2014. – № 6. – С. 75–98.

Горошко, Е. И. Виртуальное жанроведение: устоявшееся и спорное / Е.И. Горошко, Е.А. Жигалина // Вопросы психолингвистики. – 2010. – №12. – С. 105–123.

Зеленовская, А. В. Свообразие интернет-дискурса (на материале социальной сети Facebook) / А.В. Зеленовская // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – Тамбов. – 2014. – №10 (40): в 3 ч. Ч. II. – С. 61–65.

Колтунова, М. В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – Москва: Экономическая литература, 2002. [Электронный ресурс]. – URL: <https://textarchive.ru/c-2493133.html> (21.10.2019).

Лебедева, Н. Б. Естественная письменная русская речь как объект лингвистического исследования / Н.Б. Лебедева // Вестник Барнаульского государственного педагогического университета. Гуманитарные науки. – Барнаул. – 2001. – Вып. 1. – С. 4–10.

Морозова, О. Н. Особенности интернет-коммуникации: определение и свойства / О.Н. Морозова // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2010. – Т.1. – №5. – С. 150–158.

Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти (утв. постановлением Правительства РФ от 28 июля 2005 г. N 452). – [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/188439/> (21.10.2019).

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция). – [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (21.10.2019).

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция). – [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (21.10.2019).

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ. – [Электронный ресурс]. – URL: <https://zakoniros.ru/?p=27282> (21.10.2019).

Шмелёва, Т. В. Модель речевого жанра / Т.В. Шмелева // Антология речевых жанров. – Москва, 1997. – С. 81–90.

REFERENCES:

Artamonov, V. N. Funkcional'no-stilisticheskij analiz teksta: Uchebnoe posobie dlya studentov special'nostej «Izdatel'skoe delo i redaktirovanie», «Svyazi s obshchestvennost'yu» i drugih rodstvennyh special'nostej. / V.N. Artamonov. – Ul'yanovsk: UIGTU, 2004. – 54 s.

Ahrenova, N. A. Osnovnye sposoby klassifikacii zhanrov internet-diskursa / N.A. Ahrenova // Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. – 2009. – №9. – S.166–174.

Baeva, L. V. Virtual'naya kommunikaciya: osobennosti i eticheskie principy / L.V. Baeva // Filosofskie nauki. – 2015. – № 10. – S. 94–110.

Biryukova, E. A. Internet-kommunikaciya kak sredstvo mezhkul'turnogo obshcheniya: zhanrovye i yazykovye osobennosti / E.A. Biryukova // Yazyk. Slovesnost'. Kul'tura. – 2014. – № 6. – S. 75–98.

Federal'nyj zakon «O poryadke rassmotreniya obrashchenij grazhdan Rossijskoj Federacii» ot 02.05.2006 N 59-FZ (poslednyaya redakciya). – [Elektronnyj resurs]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (21.10.2019).

Federal'nyj zakon «Ob informacii, informacionnyh tekhnologiyah i o zashchite informacii» ot 27.07.2006 N 149-FZ (poslednyaya redakciya). – [Elektronnyj resurs]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (21.10.2019).

Federal'nyj zakon ot 06.10.2003 N 131-FZ «Ob obshchih principah organizacii mestnogo samoupravleniya v Rossijskoj Federacii». – [Elektronnyj resurs]. – URL: <https://zakoniros.ru/?p=27282> (21.10.2019).

Goroshko, E. I. Virtual'noe zhanrovedenie: ustoyavsheesya i spornoe / E. I. Goroshko, E. A. Zhigalina // Voprosy psiholingvistiki. – 2010. – №12. – S. 105–123.

Koltunova, M. V. Yazyk i delovoe obshchenie: normy, ritorika, etiket / M.V. Koltunova. – Moskva: Ekonomicheskaya literatura, 2002. [Elektronnyj resurs]. – URL: <https://textarchive.ru/c-2493133.html/> (21.10.2019).

Lebedeva, N. B. Estestvennaya pis'mennaya russkaya rech' kak ob'ekt lingvisticheskogo issledovaniya / N. B. Lebedeva // Vestnik Barnaul. gos. ped. un-ta. Gumanitarnye nauki. – Barnaul. – 2001. – Vyp. 1. – S. 4–10.

Morozova, O. N. Osobennosti internet-kommunikacii: opredelenie i svojstva / O.N. Morozova // Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina. – 2010. – T.1. – № 5. – S. 150–158.

Tipovoj reglament vnutrennej organizacii federal'nyh organov ispolnitel'noj vlasti (utv. postanovleniem Pravitel'stva RF ot 28 iyulya 2005 g. N 452). – [Elektronnyj resurs]. – URL: <https://base.garant.ru/188439/> (21.10.2019).

Shmelyova, T.V. Model' rechevogo zhanra // Antologiya rechevyh zhanrov. – Moskva, 1997. – S. 81–90.

Zelenovskaya, A. V. Svoeobrazie internet-diskursa (na materiale social'noj seti Facebook) // Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki. – Tambov. – 2014. – №10 (40): v 3 ch. Ch. II. – S. 61–65.