

**Борзова Анастасия Игоревна**

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственное и муниципальное управление

**Работа с обращениями граждан в органах власти: теоретические аспекты**

**Аннотация.** В статье автор раскрыл понятие «обращения граждан», рассмотрел субъект и объект отношений взаимодействия органов власти и граждан. Кроме того, автор рассмотрел виды обращений граждан, а также формы подачи обращений граждан.

**Ключевые слова:** обращения граждан, заявление, предложение, жалоба, взаимодействие с населением, органы власти.

Обращения граждан являются одним из важных средств для осуществления и охраны прав человека и личности, укрепления взаимодействия между населением и органами власти, кроме того, обращения граждан – это одна из форм непосредственного участия граждан в управлении делами муниципального образования, города, всего государства и общества.

В Послании Федеральному Собранию 4 декабря 2014 г. Президент Российской Федерации В.В. Путин обратил внимание на важность участия населения в делах государства: «...чем активнее граждане участвуют в обустройстве своей жизни, чем более они самостоятельны как экономически, так и политически, тем выше потенциал России» [1].

Основным источником информации об обращениях граждан является Федеральный Закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который регламентирует порядок

работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления.

Определимся с сущностью понятия «обращения граждан». Согласно пункту 1 статьи 4 Федерального Закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращения граждан – это «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» [2].

В понимании автора обращения граждан – это заявления, предложения или жалобы, направленные в органы государственной власти или в органы местного самоуправления как в электронной форме посредством сети-Интернет, так и в устной форме при обращении гражданина в соответствующий орган власти.

Главной целью обращений граждан является обеспечение эффективного функционирования механизма реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Кроме этого, обращения граждан – это один из ценнейших источников информации для принятия управленческих решений органами власти для решения вопросов государственного или муниципального управления.

Инициатором возникновения правоотношений в рамках института обращений граждан является гражданин или же группа граждан. При получении обращения от гражданина ответственный орган власти: должностное лицо, рассматривающее обращение, должно принять соответствующее решение в течение времени, уставленного законодательством: восстановить нарушенное право гражданина, наказать виновных в нарушении прав гражданина, принести соответствующие извинения и другие меры.

Поскольку обращения граждан – это взаимодействие органов власти с населением, можно выделить субъекты и объекты отношений. В данном случае

следует отметить специфику субъектов и объектов: субъектом института обращений граждан может выступать как отдельное лицо, или группа лиц, так и в определенном отношении орган исполнительной власти. Объектом института обращений граждан выступает орган исполнительной власти, в который было направлено обращение, либо лицо или группа лиц, обращения которых рассматриваются органом власти [4, с. 9].

То есть стоит отметить, что в соответствии с ситуацией рассмотрения обращения субъект и объект меняются местами. Например, если гражданин Российской Федерации направляет обращение в орган власти, то в этом случае он является субъектом; если орган власти рассматривает обращение и направляет ответ гражданину, то в этой ситуации в качестве субъекта выступает орган власти. Каждая из групп обладает определенными правами и обязанностями, установленными законодательством.

Рассмотрим виды обращений граждан в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которому выделяются три вида обращений: предложение, заявление и жалоба. Раскроем сущность понятий «предложение», «заявление», «жалоба».

«Предложение» – это 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 [2].

Внося предложение, гражданин не преследует личные цели, а также не стремится защитить свои права от нарушений физических лиц, юридических лиц, должностных лиц, органов государственной власти или органов местного самоуправления, он пытается повлиять непосредственно на принятие управленческих решений, связанных с управлением делами государства, которые предпринимаются государственными органами власти или органами местного самоуправления.

Таким образом, посредством такого вида обращения гражданин реализует одно из своих главных гражданских прав: непосредственное участие в управлении делами государства. Предложения, направленные на улучшение законодательства изучаются, рассматриваются соответствующими государственными органами, структурными подразделениями или должностным лицом, в компетенцию которого входит данный вопрос. Эти предложения находят свое отражение в процессе нормотворческой деятельности.

Понятие «Заявление» определяется следующим образом: «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» [2].

Воспользовавшись отправкой заявления в государственный орган, гражданин может получить финансовую поддержку от органов государственной власти для дорогостоящего лечения ребенка. Кроме того, граждане могут просить об изменении маршрута транспортного средства, об улучшении жилищных условий, об очистке загрязнённого водоема, о предоставлении интересующей информации и т. п. Гражданин может написать заявление о получении государственной или муниципальной услуги, заявление о регистрации в принадлежащей на праве частной собственности квартире и т. д.

«Жалоба» трактуется следующим образом: «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц» [2].

Чаще всего в органы муниципальной власти поступают жалобы по вопросам землепользования, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, а также по вопросам градостроительства. Примеры жалоб: жалоба жильцов дома об отсутствии водоснабжения многоквартирного жилого дома, жалоба на

нотариальные действия или на отказ в их совершении, жалоба на некачественное выполнение капитального ремонта в жилом многоквартирном доме, жалоба на незаконное решение о привлечении к административной ответственности из-за отсутствия регистрации.

Должностное лицо, рассматривающее жалобу в административном порядке, должно принимать во внимание целесообразность и соответствие принимаемого управленческого решения по жалобе требованиям законности, а в судебном порядке судья проверяет жалобу на соответствие требованиям законодательства.

Обращения граждан также делятся по формам подачи обращения. Выделяется две формы подачи обращений: письменная и устная. Письменная и устная форма подачи обращений граждан имеет равную юридическую силу, а их рассмотрение и реализация равнозначно в органах власти.

К письменным относятся обращения, поданные с помощью традиционного почтового отправления, телеграммой, по факсимильной связи, фельдъегерской службой, при помощи СМИ или же электронным способом on-line, off-line.

К устным относятся обращения, когда гражданин обращается на личном приеме, по on-line связи, на публичных мероприятиях или по телефону.

Стоит только отметить, что Федеральный Закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан по телефонам горячей линии с участием высших должных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

И.И. Головкин отметил, что деление обращений на различные виды (предложение, заявление, жалоба) необходимо лишь для составления статистики органами власти [3, с. 87].

В заключении стоит отметить, что эффективная система взаимодействия общества и власти, «каналы обратной связи» для эффективного управления государством, где управленческие решения принимаются, основываясь на

интересах граждан, способствуют повышению доверия к властным структурам со стороны общества. На современном этапе развития актуальным является создание действенного механизма взаимодействия общества и властных структур на всех уровнях власти.

### Литература

1. Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

2. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию 4 декабря 2014 г. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://kremlin.ru/events/president/news/47173> (дата обращения 14.02.2018).

3. Головки И.И. Защита прокурором конституционного права на обращение юридических и физических лиц // КриминалистЪ. 2014. №1 (14).

4. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие. Н. Новгород: Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского Национальный исследовательский университет, 2012.