

**Ашихмина Юлия Васильевна**

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственная и муниципальная служба

**Особенности работы муниципальных бюджетных учреждений  
с обращениями граждан**

**Аннотация.** В статье проанализированы особенности работы муниципальных бюджетных учреждений с обращениями граждан, выявлены существующие проблемы и предложены пути их решения. Рассмотрены нормативно-правовые основы работы с обращениями; описаны применяемые на практике процедуры обработки обращений; проанализированы типичные сложности и барьеры; сформулированы рекомендации по совершенствованию системы работы с обращениями.

**Ключевые слова:** муниципалитет, муниципальное образование, население, обращения граждан, управление, муниципальное бюджетное учреждение, МБУ.

Муниципальные бюджетные учреждения играют ключевую роль в обеспечении жизнедеятельности населения муниципальных образований. Деятельность муниципальных бюджетных учреждений регулируется нормами Гражданского кодекса РФ, Бюджетного кодекса РФ, а также Федеральным Законом РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. 28.11.2025 г.) «О некоммерческих организациях».

В ст. 9.2 Федерального Закона РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. 28.11.2025 г.) «О некоммерческих организациях» определен статус муниципального бюджетного учреждения, которое является некоммерческой организацией, созданной муниципальным образованием в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов местного самоуправления в сферах науки, образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, а также в

иных сферах [1].

Право на обращение представляет собой один из краеугольных конституционных принципов, закреплённых как в самой Конституции Российской Федерации, так и детализированных в Федеральном законе РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (в ред. 28.12.2024.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Эти положения формируют фундамент законности и демократизма в деятельности муниципального сектора [2].

Современные юридические реалии обязывают муниципальные учреждения строго соблюдать требования закона к приёму, регистрации, рассмотрению и обработке обращений. Законодательством установлено, что каждое обращение подлежит обязательной регистрации в течение определённого срока с момента поступления. Данный порядок обеспечивает фиксацию сведений о каждом поступившем документе и исключает возможность его утраты или игнорирования. Кроме того, единая система учёта позволяет анализировать динамику и структуру обращений, а также выявлять системные проблемы во взаимодействии населения и организаций, оказывающих муниципальные услуги.

В соответствии с ФЗ-59 учреждения обязаны не только фиксировать ход рассмотрения заявлений, но и обеспечивать защиту персональных данных заявителей, не допуская их разглашения без согласия последнего. Под такое регулирование подпадает и хранение баз данных заявлений в электронных системах, использование которых становится обязательным в условиях цифровизации управления [5, с. 14].

Согласно требованиям ФЗ-59, срок рассмотрения не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения. В исключительных случаях возможно продление рассмотрения при обязательном уведомлении заявителя о причинах такого продления.

Контроль за деятельностью муниципальных бюджетных учреждений в рассматриваемой области осуществляется как внутриорганизационно, так и посредством внешнего надзора. Руководители отвечают за внедрение и исполнение нормативно установленных процедур, но также несут персональную

ответственность в случае выявления нарушений, связанных с несоблюдением сроков, неправомерным отказом в рассмотрении заявления, разглашением персональных данных или необоснованным затягиванием процесса ответа. В случае причинения гражданину ущерба вследствие неправильных действий или бездействия должностных лиц, он вправе потребовать возмещение убытков и компенсацию морального вреда, как это предусмотрено федеральным законом [4, с. 492].

В целом, работа муниципальных бюджетных учреждений с обращениями граждан отличается от работы органов местного самоуправления с обращениями граждан по нескольким основным направлениям.

Муниципальные бюджетные учреждения, как правило, занимаются предоставлением конкретных муниципальных услуг (образовательных, социальных, культурных и др.) и рассматривают обращения, связанные с качеством, доступностью и условиями этих услуг. Их работа с обращениями направлена на решение практических вопросов, возникающих у жителей при взаимодействии с учреждением [6, с. 226].

Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан предусмотрена ст. 5.59 КОАП РФ «Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций». Так, например, 24.09.2024 г. было возбуждено дело по ст. 5.59 КоАП РФ в отношении директора МБУ «Управление благоустройства города и озеленение» за нарушение порядка рассмотрения обращения гражданина. Гражданин жаловался на большое количество бродячих собак на территории бывшего завода ЖБИ, их нападения на людей, нарушение тишины и предпосылки к ДТП. Главой города рассмотрение обращения поручено директору МБУ «Управление благоустройства города и озеленение». Директор МБУ обязан был объективно и своевременно рассмотреть обращение,

однако, ответ заявителю был не по существу и не содержал всей необходимой информации. Обращение направлено в административную комиссию лишь на 24-й день, что нарушает закон. Вина директора МБУ подтверждалась материалами: постановлением, проверкой, обращением и должностной инструкцией. Директору МБУ был назначен штраф в размере 5000 руб. который требовалось оплатить в течение 60 дней [3].

Органы местного самоуправления выполняют управленческие, организационные и контрольные функции на территории муниципалитета. Они рассматривают обращения граждан по вопросам местного значения – развитие территории, организация инфраструктуры, распределение бюджета и другие вопросы, которые выходят за рамки одной сферы деятельности или одного учреждения.

Таким образом, ключевое отличие состоит в уровне решаемых вопросов и функциональной направленности: учреждения решают обращения, касающиеся своей деятельности в рамках предоставляемых услуг, а органы местного самоуправления рассматривают обращения по более широким и общим вопросам развития муниципального образования и организации его жизнедеятельности.

### Литература

1. О некоммерческих организациях: федеральный Закон РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. 28.11.2025 г.) / [Электронный источник] / URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 11.02.2026 г.)
2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (в ред. 28.12.2024.) / [Электронный источник] / URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 11.02.2026 г.)
3. Постановление мирового судьи судебного участка №119 судебного района г. Чапаевска Самарской области от 11 мая 2025 г. по делу № 5-166/2025 / [Электронный источник] / URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 11.02.2026 г.)
4. Брусненский Д.Е. Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг (на примере ТГМБУ «Радунца», г. Тверь) // Молодой

ученый. 2025. № 21 (572). С. 491-494.

5. Бабаева Д.Г. Цифровизация деятельности органов местного самоуправления // Вестник науки. 2020. Т. 3, № 5(26). С. 13-15.

6. Ивлев В.С., Оганесян Т.Л. Обращения граждан как средство взаимодействия общества с органами местного самоуправления / Актуальные вопросы формирования эффективных систем управления субъектами территориальных производственных комплексов в условиях необходимости обеспечения экономического суверенитета страны: Материалы Международной научно-практической конференции, Краснодар, 19 января 2024 года. – Краснодар: Краснодарский ЦНТИ - филиал ФГБУ «РЭА» Минэнерго России, 2024. С. 222-227.

@Бюллетень магистранта 2026 №2