

Смирнов Денис Владиславович

Магистрант

Направление: Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа: Государственная и муниципальная служба

**Организация работы с обращениями граждан: теоретические основы,
проблемы и направления совершенствования**

Аннотация. В статье рассматриваются теоретические и практические аспекты организации работы с обращениями граждан в органах публичной власти. Анализируется понятийный аппарат, правовые основы, принципы и современные тенденции развития института обращений граждан. Особое внимание уделяется проблемам, возникающим в процессе рассмотрения обращений, включая высокую нагрузку на специалистов, формальный подход к подготовке ответов и недостаточную автоматизацию процессов. На основе анализа практики работы с обращениями в различных регионах и сферах деятельности предлагаются направления совершенствования данной работы, включая внедрение цифровых технологий, развитие систем аналитики обращений и совершенствование нормативно-правового регулирования. Сделан вывод о необходимости комплексного подхода к организации работы с обращениями граждан как важнейшего инструмента обратной связи и повышения доверия населения к деятельности органов власти.

Ключевые слова: доверие населения, обращения граждан, обратная связь, общественный контроль, качество государственных услуг, право на обращение, цифровизация, электронные обращения.

Право на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления является неотъемлемым конституционным правом человека и гражданина в Российской Федерации. Как справедливо отмечает Г.А. Нартиков [4, с. 451-456], обращение гражданина представляет собой обязательное к рассмотрению волеизъявление индивида (или группы лиц), оформленное по установленным

правилам и выражающее требование о реализации прав, свобод и законных интересов, направляемое органам власти или должностным лицам.

Основополагающим нормативным актом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан, выступает Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1]. Данный закон устанавливает единые принципы рассмотрения компетентными органами и их должностными лицами предложений, заявлений и жалоб граждан, определяет сроки и процедуры их рассмотрения, а также гарантирует реализацию конституционного права на обращение.

В соответствии с указанным законом, обращения граждан классифицируются на следующие виды: предложения – рекомендации по совершенствованию законов, деятельности органов власти, развитию общественных отношений; заявления – просьбы о содействии в реализации прав и свобод либо сообщения о нарушениях; жалобы – требования о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов.

К основным принципам работы с обращениями граждан исследователи относят: всеобщность права на обращение; объективность рассмотрения; свободу направления обращений; обязательность рассмотрения; сочетание гласности и конфиденциальности; своевременность разрешения обращений; равную ответственность должностных лиц и заявителей.

Цифровая трансформация государственного управления оказывает существенное влияние на развитие института обращений граждан. Как отмечает Т.А. Литвякова [2, с. 36-42], стремительное развитие цифровых технологий существенно меняет формы взаимодействия граждан с публичной властью, расширяя возможности для реализации конституционного права на обращение.

В настоящее время обращения могут быть направлены в органы власти различными способами: в письменной форме на бумажном носителе; в форме электронного документа с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг; через официальные сайты государственных органов; с использованием специализированных платформ обратной связи (ПОС); на личном

приеме граждан должностными лицами.

Несмотря на позитивные изменения в организации работы с обращениями граждан, исследователи отмечают ряд системных проблем, требующих решения.

Как указывает Сухоплюева А.А. [6, с. 246-248], в законодательстве отсутствует четкое определение понятия «обращение», что порождает сложности в правоприменительной практике и позволяет относить к обращениям различные по своей природе коммуникации граждан с органами власти.

Высокая нагрузка и низкое качество обработки. Большой поток обращений, поступающих по различным каналам, приводит к перегрузке специалистов и, как следствие, к снижению качества их рассмотрения. Нередки случаи формальных ответов («отписок»), не содержащих решения поставленных вопросов.

Проблема «мертвых» обращений и потери информации. В организациях, не использующих автоматизированные системы учета, обращения граждан нередко теряются, сроки ответов нарушаются, отсутствует прозрачность по статусам задач. Это создает риски жалоб в надзорные органы и применения штрафных санкций.

Проблемы цифрового неравенства. Развитие электронных форм подачи обращений создает риски исключения из коммуникации граждан, не имеющих доступа к цифровым сервисам (пожилые люди, жители отдаленных территорий, лица с низким уровнем цифровой грамотности).

Совершенствование нормативно-правового регулирования:

Требуется уточнение понятийного аппарата, закрепление в законодательстве четких критериев качества рассмотрения обращений, усиление ответственности за формальные ответы и нарушение сроков рассмотрения.

Развитие цифровых платформ и автоматизация процессов. Опыт регионов свидетельствует о высокой эффективности создания единых информационных систем для обработки обращений. Такие системы должны обеспечивать: единое окно для всех каналов поступления обращений; автоматическую регистрацию и маршрутизацию; контроль сроков и качества исполнения; интеграцию с системами межведомственного взаимодействия.

Как показывает практика, внедрение подобных систем позволяет сократить

время обработки обращений с нескольких дней до нескольких часов, исключить потерю документов и обеспечить прозрачность процессов.

Внедрение детализированных классификаторов и аналитических инструментов. Для повышения эффективности управленческих решений необходимо внедрение детализированных классификаторов обращений, позволяющих выявлять истинные причины проблем. Опыт Алтайского края демонстрирует эффективность разработки дополнительных классификаторов, включающих сотни параметров для детального анализа обращений в разрезе территорий, организаций и видов проблем [3, с. 95-97].

Профессиональное развитие кадров. Качество работы с обращениями граждан напрямую зависит от компетентности специалистов, занятых в этой сфере. Необходимо развитие системы профессиональной подготовки и повышения квалификации, внедрение стандартов и регламентов работы, а также систем мотивации, ориентированных на качественное и своевременное рассмотрение обращений.

Обеспечение доступности для всех категорий граждан. Наряду с развитием цифровых сервисов необходимо сохранение и совершенствование традиционных каналов подачи обращений (письменные обращения, личный прием), обеспечение доступной среды для лиц с ограниченными возможностями, развитие сети общественных приемных и выездных форм работы.

Институт обращений граждан представляет собой важнейший элемент системы взаимодействия государства и общества, обеспечивающий реализацию конституционных прав граждан, обратную связь и общественный контроль за деятельностью органов власти. В условиях цифровой трансформации данный институт претерпевает существенные изменения, связанные с расширением каналов коммуникации, ростом количества обращений и повышением требований к оперативности и качеству их рассмотрения [5, с.20-24].

Проведенный анализ позволяет сделать вывод о необходимости комплексного подхода к совершенствованию организации работы с обращениями граждан, включающего развитие нормативно-правовой базы, внедрение современных

цифровых технологий, совершенствование аналитических инструментов, профессиональное развитие кадров и обеспечение доступности для всех категорий граждан. Реализация указанных направлений будет способствовать повышению качества государственных услуг, укреплению доверия населения к органам власти и развитию демократических институтов в целом.

Литература

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060
2. Литвякова Т.А. Основные особенности писем-обращений граждан и писем-ответов на обращения граждан / Филологическая проблематика в системе высшего образования: Аспекты субстанциональности языка: Материалы IX Межвузовской научно-практической конференции, Самара, 25 января 2023 года / Под общей редакцией М.М. Халикова. Т. 9. – Самара: Самарский государственный университет путей сообщения, 2023. С. 36-42.
3. Мусалова З.М., Алидибиров Н.Х. Институт обращения граждан как важный фактор развития системы защиты прав и свобод человека и гражданина // Образование. Наука. Научные кадры. 2023. № 1. С. 95-97.
4. Нартиков Г.А. Обращения граждан как метод повышения уровня доверия граждан органам государственной власти / Современное российское государство: конституционно-правовое измерение: Материалы Всероссийского круглого стола, посвященного 25-летию со дня создания кафедры конституционного права им. Н.В. Витрука, Москва, 12 декабря 2024 года. – М.: ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия имени В.М. Лебедева», 2025. 451-456
5. Степкин С.П. Обращения граждан как инструмент недобросовестной борьбы и дискредитации других граждан и организаций // Государственная служба. 2022. №3 (137). С.20-24.
6. Сухоплюева А.А. Институт обращения граждан как механизм защиты прав и законных интересов граждан / Реформа контрольно-надзорной деятельности в

России: актуальные проблемы теории и практики: Материалы Всероссийской научно-практической студенческой конференции, Пермь, 02 ноября 2023 года. – Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет, 2023. С. 246-248.

@Бюллетень магистранта 2026 №2