

Смирнов Денис Владиславович

Магистрант

Направление: Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа: Государственная и муниципальная служба

**Организация работы с обращениями граждан как форма обратной связи в
Администрации Колпинского района Санкт-Петербурга**

Аннотация. В статье рассматривается организация работы с обращениями граждан как важнейшая форма обратной связи между населением и органами публичной власти на примере Администрации Колпинского района Санкт-Петербурга. Анализируются теоретико-правовые основы института обращений, закрепленные в Конституции Российской Федерации и Федеральном законе № 59-ФЗ. Особое внимание уделяется практическим аспектам деятельности Администрации: структуре поступающих обращений, динамике их роста (увеличение на 19% в 2025 году), тематике наиболее актуальных вопросов (благоустройство, ЖКХ, транспорт), а также использованию современных цифровых инструментов, включая платформу обратной связи (ПОС) и систему «ОНФ.Помощь». На основе анализа статистических данных за 2024-2025 годы выявлены проблемы и предложены направления совершенствования работы, включая внесение изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в связи с обновлением федерального законодательства (Федеральный закон от 28.12.2024 № 547-ФЗ).

Ключевые слова: личный прием граждан; обращения граждан; органы местного самоуправления; обратная связь; право на обращение; платформа обратной связи; регламент рассмотрения обращений; электронные обращения.

Конституция РФ (ст. 33) гарантирует людям возможность обращаться во властные структуры и защищать с помощью этого инструмента свои права. А Федеральный закон № 59-ФЗ уже конкретно предписывает: госорганы, муниципалитеты, бюджетные учреждения и любые организации, занятые в публично

значимой деятельности, а также их руководители обязаны принимать и обрабатывать эти обращения [8, С. 77–82].

Допускается как личное обращение граждан, так и направление запросов от отдельных лиц или групп лиц, включая объединения граждан и юридические лица. Получателями таких обращений вправе выступать: органы государственной власти и местного самоуправления, их должностные лица, государственные и муниципальные учреждения, а также иные организации, на которые законом возложены публично значимые полномочия, и их должностные лица [7, С. 40–49].

Практический анализ проведён на базе Администрации Колпинского района Санкт-Петербурга, который образован в соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [3] и является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления.

Одним из приоритетных направлений в организации информационного взаимодействия в деятельности Администрации является работа с обращениями граждан. Работа с обращениями граждан в Администрации ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данный Федеральный закон регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы МСУ, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами [9, С. 27-32].

В администрации Колпинского района создали общую схему, как собирать и анализировать жалобы жителей. В неё попадают все письменные заявления, которые приходят по закону 59-ФЗ; то, что люди говорят на личных встречах с главами отделов; сообщения из системы «ОНФ.Помощь» (включая обращения на «Прямую линию» с президентом); а также сигналы с платформы обратной связи, или сокращённо ПОС.

По итогам 2025 года получено и зарегистрировано 7803 письменных обращения граждан. За 2024 год было принято 6553 обращения граждан. Увеличение

составило 19%. Наиболее насущными вопросами для граждан по итогам отчетного периода 2025 года являются:

1. В сфере городского хозяйства: благоустройство придомовых и городских территорий - 2282; уборка города - 911; транспорт - 455.

2. В сфере жилищно-коммунального хозяйства: содержание общедомового имущества - 820; предоставление коммунальных услуг - 467; улучшение жилищных условий - 382.

Стоит отдельно остановиться на обработке запросов граждан по мобилизационной тематике. Появление этих вопросов напрямую связано с Указом Президента РФ от 21.09.2022 «Об объявлении частичной мобилизации». Жители обращались преимущественно по вопросам поддержки призванных на службу и их семей. Хотя доля таких обращений невелика, каждое из них взято под особый надзор. Итоги рассмотрения в 2025 году выглядят так: удовлетворено — 855 (из них приняты конкретные меры по 683); предоставлены письменные пояснения — 5837; отклонённых нет; остаются на длительном контроле — 428.

Ещё один источник — система «ОНФ.Помощь», через которую люди отправляют сообщения на «Прямую линию» с президентом. За отчётный период таких сообщений пришло 1014. Почти все — 1013 штук — закрыли полностью (это 99,9%). Только одно дело отложили на потом. О чём же просили люди? В основном о жилье для льготников, капитальном ремонте домов, дорогах (чтобы чинили и строили новые), общественном транспорте, вывозе снега и мусора, обрезке деревьев и фонарях на улицах.

В соответствии с п.3 поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 [5], в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» в Городской Управе Колпинского района Санкт-Петербурга, начиная с ноября 2020 года, начала работать платформа обратной связи. За 2025 год отработано 13115 сообщений граждан (10747 сообщений поступило за 2024 год). Увеличение составило 22%. Полностью исполнены 13062 сообщения (99,5% от общего количества сообщений), 53 сообщения (0,5% от общего количества сообщений) находятся в работе и будут выполнены в соответствии со сроками ответа.

Налаживание работы с обращениями граждан в администрации района — это шаг к более качественному обслуживанию и росту удовлетворённости жителей. Решение проблем и внедрение современных технологий повысят оперативность и эффективность власти, что укрепит доверие людей и ускорит развитие города.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», предлагается: внести изменения в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Колпинского района Санкт-Петербурга Ленинградской области:

1. Пункт 1.3. раздела «1. Общие положения» изложить в следующей редакции: «1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо Интернет-портала администрации Колпинского района Санкт-Петербурга Ленинградской области https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kolpino/, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации граждан», а также устных обращений граждан, поступивших от граждан в ходе личного приема.».

2. В разделе «7. Прием и первичная обработка письменных обращений» наименование изложить в следующей редакции: «7. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа»; в пункт 7.2. добавить абзац второй и изложить в следующей редакции: «Для направления обращений с использованием интернет-портала администрации Колпинского района Санкт-Петербурга Ленинградской области граждане в обязательном порядке проходят предварительную авторизацию с использованием Единой системы идентификации и аутентификации.».

3. Пункт 13.3. раздела «13. Оформление ответов на обращения» изложить в следующей редакции: «13.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа исполнителем по адресу

электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при использовании Единого портала. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется исполнителем на почтовый адрес, указанный в письменном обращении.».

Предлагаемые изменения в Регламент работы с обращениями граждан в администрации Колпинского района (утверждённый постановлением от 05.03.2025 № 965) вызваны необходимостью привести местный нормативный акт в соответствие с новыми федеральными требованиями. Напомним, что обновлённые правила подачи и рассмотрения запросов граждан в государственные и муниципальные органы, а также должностным лицам вступили в силу 30 марта 2025 года [6].

Реализация мер позволят расширить возможность граждан на обращения, и станет важным условием формирования и функционирования гражданского общества в Колпинском районе Санкт-Петербурга.

Литература

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) (ред. 06.10.2022) // Текст Конституции опубликован в «Российской газете» от 25 декабря 1993 г. № 237 (первоначальный текст).

2. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Сборник законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060

3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 20.03.2025) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Сборник законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822

4. Указ Президента РФ от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации» // Сборник законодательства Российской Федерации, 26 сентября 2022 г. № 39 ст. 6590

5. Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного

самоуправления (утв. Президентом РФ 01.03.2020 № Пр-354) / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_346891/?ysclid=mo30h1pc7r758258793 / (дата обращения 20.01.2026)

6. Постановление администрации Колпинского района Санкт-Петербурга Ленинградской области от 18.01.2021 №66-па (ред. от 14.06.2024) «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Колпинского района Санкт-Петербурга» / [Электронный ресурс] / URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kolpino/documents/ (дата обращения 16.01.2026)

7. Лапина Н.И. Система работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Российской Федерации // Администрация МР «Алданский район» РС (Я), 2025, С. 40-49.

8. Олифиренко Е.П. Институт рассмотрения обращений как механизм реализации прав и законных интересов граждан // Северо-Кавказская государственная академия. 2021. № 11 (23). С. 77-82.

9. Федорова Т.В., Казин В.А. Конституционно-правовая природа права граждан на обращения граждан в органы публичной власти // Российский государственный университет правосудия. 2022. № 5. С. 27-32.