

Барчишина Екатерина Владимировна

Магистрант

Направление: Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа: Государственная и муниципальная служба

**Роль института обращений граждан в системе государственного и
муниципального управления**

Аннотация. В статье рассмотрен понятийный аппарат «обращение граждан», обоснована исключительная важность института обращений в системе управления. Рассмотрены функции института обращения, определены виды обращений и их ключевые принципы.

Ключевые слова: граждане, государственные органы, законодательство, институт обращений, органы власти.

Актуальность темы, посвященной работе с обращениями обусловлена необходимостью поддержания открытого диалога между гражданами и органами власти. Являясь инструментом контроля, обращения граждан позволяют оценить компетентность, качество и своевременность работы государственных структур, выявить проблемы и при необходимости внести коррективы для их решения.

Социально-экономическая роль института обращений определена выполнением ключевых задач: получение обратной связи, позволяющей гражданам излагать предложения, жалобы или благодарности по поводу работы органов власти или предоставляемых услуг; оперативное реагирование на решение значимых проблем; улучшение качества государственных услуг в рамках повышения удовлетворенности и уровня доверия граждан. Таким образом, выполняемые задачи способствуют улучшению взаимодействия между гражданами и государственными структурами, содействуют немедленному решению проблем.

Институтом обращений граждан является механизм взаимного сотрудничества гражданского общества и официальных представителей исполнительной власти, цель

которого достигается путем практической реализации прав граждан, установленных положениями статьи 33 Конституции: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения» [1, ст. 33].

В статье 4 ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ понятийный аппарат обращения представлен как направленное должностному лицу «предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» [2, ст. 4].

Статьей 2 закона представлено положение: «Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц» [2, ст. 2]. Согласно постулатам статьи закона, рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

Наряду с понятием «обращение», в практике взаимодействия общества и государственных институтов граничат следующие понятия:

- предложение. Означает рекомендательную форму обращения гражданина с намерением выражения своего мнения, предложения, просьбы, жалобы. Обращение в виде предложения касается различных аспектов деятельности органов власти, а также содержит отдельные направления по улучшению их работы или изменениям в решении определенных вопросов;

- заявление. Представляет обращение гражданина к государственным органам с целью выражения требований, либо сообщения о фактах несоблюдения нормативно-законодательных актов и недостатках в работе представителей власти;

- жалоба – просьба о восстановлении нарушенных личных прав, интересов, прав и свобод других лиц.

С позиции Т.С. Мигалиной, обращения граждан направлены на доведение предложений и замечаний до органов власти, поэтому работа с обращениями считается важным элементом политики государства, дающим возможность «улучшить качество предоставляемых госуслуг, повысить репутацию властей и доверие граждан» [3, с. 180].

Н.В. Шейх представляет институт обращений комплексом законодательных и нормативных актов, определяющих основу общения граждан и государственных институтов по вопросам качества оказанной работы. Отдельное внимание исследователь уделяет таким критериям, как комплексность и самостоятельность, считая их отдельной системой, со своими процедурами: «она не является частью чего-то большего, а существует как независимый инструмент» [4, с. 97]. По мнению исследователя, основной смысл института обращений заключается в закреплении права быть услышанным за каждым гражданином.

Необходимо отметить, что институт обращений граждан имеет значительную правовую регламентацию: связанные с изучением обращений отношения между органами исполнительной власти и гражданами реализуются в рамках законодательства и на основе принципов права, что дает возможность обосновать ключевые функции государственного института гражданских обращений:

- правозащитная функция. Обеспечивает права и свободы граждан: каждый человек защищен от нарушений прав в процессе предупреждения правонарушения, а в случае его совершения, следует наказание виновных и восстановление нарушенного права;
- информационная функция означает предоставление гражданам информации о различных аспектах и процедурах, касающихся их обязанностей или прав, и направлена на решение проблемной ситуации. На основе этой функции управленческий аппарат может планировать направления своей работы и выбирать наиболее эффективные способы урегулирования вопроса, представленного заявителем в обращении;
- коммуникативная функция. Данная функция ориентирована на обеспечение эффективного обмена информацией. Она занимает важное место в создании диалога между государством и гражданами, обеспечивая открытость, прозрачность и взаимодействие в процессе решения вопросов. Функция способствует укреплению доверия к органам власти, укрепляя тем самым правила демократии.

В рамках обозначенных функций принято выделять принципы обращений граждан:

➤ принцип объективности. В основе принципа требования: информация, факты или оценки действий должны быть предоставлены в точной и свободной от субъективизма форме. Принцип основан на идеи принятия решений на основе достоверной информации, подразумевая наличие беспристрастной оценки содержания;

➤ принцип полноты. Данный принцип утверждает, что любой факт должен быть ясно сформулирован. В сообщении не должно быть неточностей: его содержание должно быть полностью исчерпывающим и содержать необходимую информацию по определенному факту;

➤ принцип всесторонности. Данный принцип гласит, что необходимо рассмотреть все аспекты и факторы, которые могут повлиять на принятие решения ответственным сотрудником;

➤ принцип всеобщего права на обращение. В основе принципа – право любого гражданина адресовать в соответствующие структуры запросы, жалобы, а также предложения по любым тревожащим вопросам, касающихся его прав и интересов;

➤ принцип равной ответственности должностных лиц и заявителей. Принцип заключен в предоставлении равных прав и обязанностей для обеих сторон в процессе рассмотрения обращений и поддерживает обеспечение справедливого и обоснованного процесса взаимодействия между представителями власти и заявителями.

На основе принципов становится очевидным, что для эффективной работы органов государственной власти, ответственное лицо, работающее с обращениями, должно иметь необходимые профессиональные компетенции: выявлять основные направления, способные решить проблему обратившихся граждан; в рамках правового поля проводить регистрацию обращений и направлять обращения ответственному должностному лицу. В связи с этим, выявляется очевидная многогранность института обращений граждан, определяемая как: способ выражения мнения общества; вариант получения информации о недостатках в работе представителей власти; способ защиты прав на добровольном начале.

Современная структура института обращений обозначена широким спектром

форм, аспектов и возможностей, связанных с процессом обращений и включает самые разнообразные тематики обращений (от жилищно-коммунальных проблем до социального обеспечения). При этом важным является то, что реализация обращений не должна нарушать свободы и права всех участников такого процесса.

Следует резюмировать, что институт обращений является сложным социальным механизмом, широкая разветвленность которого отражена значительным объемом количества обращений. Необходимость наиболее эффективного взаимодействия общества и государства в лице органов исполнительной власти определяет значение института обращений как важного компонента развития современного правового государства. Значение института обращений неоспоримо, поскольку документы имеют наибольшую юридическую силу и могут служить правовым доказательством негативных фактов, идущих вразрез с российским законодательством. Таким образом, обращение граждан является важным инструментом в решении общественных проблем, направленным на повышение эффективности деятельности государственных органов власти.

Литература

1. Конституция РФ (принята голосованием 12.12.1993 г. с изм., одобренными в ходе голосования 01.07.2020 г.) / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 03.10.2025).

2. Федеральный закон РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция) / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения 03.10.2025).

3. Мигалина Т.С. Критерии эффективности института обращения граждан в современных условиях // Молодой ученый. 2024. № 6 (505). С. 180-182.

4. Шейх Н.В. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления // Молодой ученый. 2025. № 14 (565). С. 97-100.