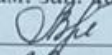


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Экономический  
Кафедра Экономической теории и государственного управления  
Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное  
управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ


Зам. зав. кафедрой

 В.В. Лазарева  
« 28 » июня 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

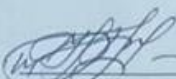
на тему: Работа муниципальных органов власти с обращениями граждан (на  
примере деятельности администрации г. Белогорска)

Исполнитель  
студент группы 773-об

  
25.06.2021  
(подпись, дата)

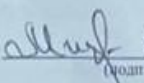
К.Д. Конотопчик

Руководитель  
профессор, д.т.н.

  
28.06.2021  
(подпись, дата)

Н.В. Шкрабак

Нормоконтроль  
старший преподаватель

  
25.06.2021  
(подпись, дата)

Л.Н. Михайленко

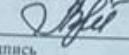
Благовещенск 2021

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Экономический  
Кафедра Экономической теории и государственного управления

УТВЕРЖДАЮ

Зам. зав. кафедрой

 В.В. Лазарева  
подпись И.О. Фамилия

« 21 » апреля 2021 г.

**ЗАДАНИЕ**

К выпускной квалификационной работе студента Конотопчик Кристины Дмитриевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Работа муниципальных органов власти с обращениями граждан (на примере деятельности администрации г. Белогорска)  
(утверждена приказом от 05.04.2021 № 658)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 14 июня 2021

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: нормативно-правовые акты, статистические данные, научные статьи, учебная литература.


4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): Теоретические и правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления. Анализ организации работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска

5. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов) \_\_\_\_\_

6. Дата выдачи задания «21» апреля 2021

Руководитель выпускной квалификационной работы: Шкрабтак Наталья Викторовна, профессор, д.т.н

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата):  «21» апреля 2021  
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит , 66 с., 6 таблиц, 2 рисунка, 51 источник, 3 приложения.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ, ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ЗАЯВЛЕНИЕ, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ, КОЛЛЕКТИВНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, НАСЕЛЕНИЕ, ВЛАСТЬ, ФИНАНСИРОВАНИЕ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ИНТЕРЕСЫ ГРАЖДАН, УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ГРАЖДАН.

В настоящее время особенно актуальное значение приобретает проблема взаимодействия местного самоуправления и населения страны. Вопросы местного самоуправления неотделимы от интересов общества. При этом существует проблема доверия населения к деятельности органов государственной власти и для российского государства она не является новой. Сложность данной тематики проявляется во многих аспектах, в том числе социальном, политическом, правовом. Вопросы взаимодействия и коммуникации населения с органами муниципальной власти в стране также находят свое отражение в сфере проблемных аспектов. Поэтому, по нашему мнению, тема настоящего исследования отвечает требованиям об актуальности, современности и практической значимости.

Актуальность тематики настоящей работы позволила определить ее основную цель – комплексное исследование института взаимодействия органов муниципальной власти и населения в Российской Федерации через институт обращения граждан.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические и правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	8
1.1 Понятие и виды обращений граждан	8
1.2 Правовые основы работы с обращениями граждан в органах государственного и муниципального управления	19
1.3 Процедура работы с обращениями граждан в органах муниципального управления	28
2 Анализ организации работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска	31
2.1 Общая характеристика администрации г. Белогорска	31
2.2 Практика организации работы с обращениями граждан	35
2.3 Проблемы работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска	44
2.4 Совершенствование организации работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска	48
Заключение	53
Библиографический список	58
Приложение А Критерии оценки поступившего в муниципальный орган обращения	64
Приложение Б Структура администрации г. Белогорск	65
Приложение В Распределение вопросов в обращениях граждан в администрацию г. Белогорска в 2018 году	66

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Европейская Хартия о местном самоуправлении<sup>1</sup> в своем тексте определяет, что органы местного самоуправления обладают полной свободой действий, в пределах, установленных законом, по тем вопросам, что который не исключен из их компетенции и не отнесен к компетенции другого органа власти.

Это положение нашло отражение в ст.12 Конституции РФ<sup>2</sup>, согласно которой органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти. Все реформы местного самоуправления упираются именно в это положение, так как федеральные органы власти не вправе определять порядок деятельности муниципалитетов и местных администраций. Органам местного самоуправления разрешено действовать самостоятельно, но в пределах своих полномочий. Размытость этих пределов и неопределенность границ самостоятельности не позволяет создать четкую систему муниципального управления.

Муниципальные образования - это неотъемлемая часть государства. Оно, собственно, состоит из этих структурных единиц, и поэтому выводить управление в этих структурных единицах государства из системы органов государственной власти, значит косвенно признавать, что это структуры, параллельные государству. Иначе говоря, «государства в государстве»<sup>3</sup>.

В настоящее время особенно актуальное значение приобретает проблема взаимодействия местного самоуправления и населения страны. Вопросы местного самоуправления неотделимы от интересов общества. При этом существует проблема доверия населения к деятельности органов государственной власти и для российского государства она не является новой. Сложность данной тематики проявляется во многих аспектах, в том числе

---

<sup>1</sup> Европейская хартия местного самоуправления [Электронный ресурс]: Собрание законодательства РФ от 07.09.1998 г. № 36. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

<sup>2</sup> Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Эксмо, 2021. С. 29.

<sup>3</sup> Корж, Е.Г. Взаимодействие органов государственной власти с органами местного самоуправления. // Технические науки. 2013. № 5. С. 17 – 23.

социальном, политическом, правовом. Вопросы взаимодействия и коммуникации населения с органами муниципальной власти в стране также находят свое отражение в сфере проблемных аспектов. Поэтому, тема настоящего исследования отвечает требованиям об актуальности, современности и практической значимости.

Актуальность тематики настоящей работы позволила определить ее основную цель – комплексное исследование института взаимодействия органов муниципальной власти и населения в Российской Федерации через институт обращения граждан.

Взяв за основу цель исследования автором были сформулированы следующие конкретные задачи работы:

- 1) рассмотреть теоретические и правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- 2) проанализировать организацию работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска;
- 3) предложить пути совершенствованию организации работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска.

Объект исследования – правовые и организационные основы работы с обращениями граждан в органах власти.

Предмет исследования – работа с обращениями граждан в администрации г. Белогорск (отдел по работе с обращениями граждан).

Теоретическая база работы строится исходя из трудов таких ученых как: Бархатова Е.Ю., Гусенбекова И.И., Какадий И.И., Корж Е.Г., Макаренко С.Н., Хлебунова С.А. и др.

Методологическая база работы представлена совокупностью использованных при подготовке настоящего исследования методов научного познания, применяемых в юриспруденции: метод системного анализа, сравнительно-правовой метод, формально-логический, анализа и синтеза, и другие методы научного исследования, принятые в юриспруденции.

Нормативную основу работы составляют новая редакция Конституции

Российской Федерации, действующее законодательство федерального уровня, подзаконные правовые акты, регулирующие сферу заявленной тематики (например, постановления, приказы и т.д.), а также иные правовые акты, относящиеся к тематике работы (письма, рекомендации и т.д.).

Практическая значимость работы проявляется в попытке выявить основополагающие проблемы, возникающие в результате организации взаимодействия органов муниципальной власти в Российской Федерации и населения страны и найти пути их разрешения на примере администрации г. Белогорска.

Структура работы отвечает ее актуальности, основной цели и поставленным конкретным задачам и включает в себя введение, две главы, объединяющие в совокупности в своем содержании семь параграфов, заключения и списка использованной литературы.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

## 1.1 Понятие и виды обращений граждан

Для современного состояния развития Российской Федерации очень остро стоит проблематика организации эффективного взаимодействия органов власти на всех уровнях с населением страны. Разрешение данной проблематики позволит произвести скачок в развитии государственности в стране, а также разрешить ряд важнейших социально-правовых вопросов актуальных для российского общества. На сегодняшний день ситуация в России складывается таким образом, что между столицей и регионами существует огромная пропасть в вопросах правового регулирования и социального обеспечения нужд населения страны. Данный разрыв проявляется во всех сферах жизнедеятельности общества, в том числе сферах образования, развитие инфраструктуры, медицинские услуги, финансирования деятельности органов власти и т.д.<sup>4</sup>

Так, например, разница в уровне финансирования Москвы и Московской области в сравнении с Амурской областью очевидна, исходя из данных о бюджетировании, представленных в таблице 1<sup>5</sup>.

Разрыв в финансировании центральных регионов и отдаленных от столицы – существенный, что прямым образом накладывает свой отпечаток на возможности своевременной и качественной работы собственно муниципальных органов власти с населением на местах. Так, в Москве размер расходов на душу населения составляет почти 250 тыс. руб., а в Амурской области лишь 77 тыс. руб., то есть разница в финансировании данного региона в сравнение со столицей России составляет более, чем на 220 %.

---

<sup>4</sup> Шагойко, Е.Ю. К проблеме делегирования отдельных государственных полномочий органам местного самоуправления в условиях формирования единой системы публичной власти. // Конституционное и муниципальное право. 2020. № 8. С. 66 – 71.

<sup>5</sup> Бюджеты субъектов РФ в цифрах. [Электронный ресурс] // Бюджет.ру : офиц. сайт. – 23.04.2017. – URL: <http://bujet.ru/article/396309.php> (дата обращения 10.06.2021).



Таблица 1 – Объем доходов бюджета г. Москва и субъектов РФ

	Субъект РФ	Доходы бюджета на 2020, млрд руб.	Расходы бюджета на 2020, млрд руб.	Население, тыс. человек	Расходы бюджета на душу населения, тыс. руб.
	Российская Федерация	20379,3	19503,3	146780,7	132,9
1	Москва	2798,7	3150,0	12615,3	249,7
2	Санкт-Петербург	674,9	729,7	5383,9	135,2
3	Московская область	617,5	673,3	7599,7	88,6
4	Краснодарский край	283,0	292,7	5648,2	51,8
5	Республика Татарстан	270,1	273,2	3898,6	70,1
6	Свердловская область	267,2	296,6	4315,7	68,7
7	Красноярский край	248,6	254,6	2874,0	88,6
8	Ямало-Ненецкий АО	244,5	244,5	541,5	451,5
9	Ханты-Мансийский АО – Югра	213,1	249,0	1663,8	149,7
54	Амурская область	62,3	61,8	793,2	77,9

Таким образом, разрыв в финансировании центральных регионов и отдаленных от столицы – существенный, что прямым образом накладывает свой отпечаток на возможности своевременной и качественной работы собственно муниципальных органов власти с населением на местах. Выявленный финансовый аспект ярко демонстрирует актуальность проблематики настоящего исследования.

Приступая к анализу отдельных видов обращений населения в органы муниципальной власти необходимо затронуть вопрос об определении понятия «взаимодействие» в рамках правового поля, исключая его лингвистическое понимание. Поскольку именно процесс взаимодействия органов муниципальной власти и населения реализуется при обращении граждан в муниципалитеты.

Итак, с правовой точки зрения под взаимодействием следует понимать определенную деятельность, которая отвечает следующим признакам и характеристикам:

- 1) она направлена на реализацию одной глобальной общей цели;
- 2) такая деятельность осуществляется в форме сотрудничества;
- 3) характеризуется наличием общих интересов для всех участников

такой деятельности;

4) отвечает принципу законности, то есть такая деятельность соответствует нормам действующего законодательства Российской Федерации<sup>6</sup>.

Таким образом, взаимодействие осуществляется при строгом соблюдении разграничения компетенции между соответствующими органами муниципальной власти, когда ни один из участников такого взаимодействия не имеет права выполнять несвойственные ему функции, что позволяет исключить дублирование полномочий и повысить эффективность системы взаимодействия органов власти в стране.

Основным законом страны (ст. 33) регламентировано право граждан на обращение: «граждане Российской Федерации имеют право... направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления», при этом не уточняет, что понимать под обращением.

С.А. Широбоков в своей работе дал следующее определение обращения. По его мнению, обращение – это волеизъявления индивида, выражающиеся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закрепленным в нормативно-правовых актах, направляемое в органы государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить защитит или восстановить права и свободы<sup>7</sup>.

Долгое время в отечественном праве отсутствовало официальное определение обращения граждан. И лишь Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>8</sup> в ст. 4 п. 1 дал определение этому понятию: «Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

---

<sup>6</sup> Ефимов, Г.А. Разграничение предметов ведения и полномочий «по горизонтали» как способ реализации конституционного принципа разделения властей. // Государственная власть и местное самоуправление. 2019. № 8. С. 23 - 30.

<sup>7</sup> Широбоков, С.А Конституционное право человека и гражданина на обращения.. – М.: Эксмо, 1999. С. 4

<sup>8</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления»<sup>9</sup>.

Введение официального определения имеет большое значение и способствует правильному применению и исполнению правовых понятий, помогает гражданам лучше понимать и использовать свои права.

Граждане России в общей массе только учатся отстаивать свои права. В первую очередь указанная проблематика связана с особенностями исторического развития страны, политики СССР, однако в рамках современных тенденций можно говорить о влиянии правового нигилизма на россиян<sup>10</sup>. Юридическая безграмотность свойственная основной массе населения Российской Федерации, население не знакомо с принадлежащим им правам и способами их правовой реализации и надлежащей и эффективной защиты.

Людей сковывает страх от незнания, но учиться и совершенствоваться в правовом направлении хотят немногие. Таким образом, создается идеальная среда для манипуляций, введения в заблуждение граждан со стороны власти, в том числе злоупотребления муниципальными органами своими должностными полномочиями. Затягивание процесса разрешение вопроса по обращению гражданина и т.д.

Российская правовая культура находится в современный период развития общества лишь в своем зачатке<sup>11</sup>. Постепенно данная ситуация подвергнется трансформации благодаря развитию современных информационных технологий и доступности правовых знаний и бесплатной правовой помощи и поддержки населению.

Самым простым методом совершенствования механизма взаимодействия государства в лице муниципальных органов власти и населения, является наличие у самого общества некой идеологии, т.е. идеи, которая будет

---

<sup>9</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

<sup>10</sup> Касаева, Т.Г. Правовой нигилизм в современной России. // Российский судья. 2019. № 6. С. 52 - 55.

<sup>11</sup> Жегалова, А.А. Общациональные и местные традиции в муниципально-правовой культуре России. // Конституционное и муниципальное право. 2019. № 5. С. 52 - 54.

стимулировать и вести народ к созданию или укреплению государства с новыми типами институтов гражданского общества, в котором граждане будут знать собственные права, осознавать тот факт, что муниципальные органы власти созданы для удовлетворения интересов граждан, но не своих собственных.

Итак, как справедливо заметила Н.Ю. Хаманева: «Обращения граждан носят различный характер, содержат неодинаковую информацию, не совпадают по общественной направленности: могут содержать как индивидуальные жалобы на нарушения прав и свобод, так и коллективные, поднимающие вопросы, представляющие общественно значимый интерес. Они разнятся по своей юридической характеристике и соответственно влекут разные правовые последствия»<sup>12</sup>.

– по форме подачи обращения классифицируются на письменные и устные обращения;

– по типу (или содержанию) обращение может быть: предложением, заявлением или жалобой.

Адресатом устного обращения выступают государственные органы или органы местного самоуправления.

Устные обращения могут поступать по различным каналам. Это не только личный приём, обращения, поданные по телефону, но и «прямые эфиры» на радио и телевидении, «горячие линии», «интернет – приёмы»<sup>13</sup>.

Рассмотрение устных обращений подчас поставлено лучше, чем письменных, и именно устное обращение гражданина, поданное на личном приёме в приёмной соответствующего органа или у должностного лица, позволяет оперативно решить проблему.

Такой эффект происходит в виду того, что имеет место быть личное общение, возможность проникнуться эмоциональным состоянием оппонента,

---

<sup>12</sup> Хаманева, Н.Ю. Конституционно-правовой статус Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации. // Труды Института государства и права Российской академии наук. 2008. № 6. С. 88.

<sup>13</sup> Шакенов, Т.Д. Право граждан на обращения в системе конституционных прав и свобод граждан // Modern Science. 2020. № 2-2. С. 204.

принять его жизненную ситуацию, пропустить проблему через собственный опыт, то есть идет речь о наличии при таком виде обращений эффекта личной коммуникации и человеческого фактора.

Впоследствии содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. Если по фактам, изложенным в обращении, не требуется дополнительной проверки, то ответ может быть дан в ходе личного приёма в устной форме. При этом необходимо согласие гражданина. Об этом в карточке личного приёма делается запись. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В практике также имеют место «устно-письменные» или «смешанные» обращения<sup>14</sup>. Эти обращения выполнены в письменном виде, но поданы на личном приёме. Такая форма обращений не закреплена законодательно. В некоторых органах исполнительной власти обращения, поданные на личном приёме, имеют значительное преимущество – их рассмотрение контролируется более тщательно. Устные и письменные обращения обладают одинаковой силой. Поэтому форма обращения не имеет юридического значения.

Адресатом письменного обращения может быть государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо данных органов. Письменные обращения обычно пересылаются по почте, телеграфу, на интернет-портал соответствующего органа, вручаются через бюро жалоб или лично, через секретариат и т.п.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Законодатель допускает возможность не вполне корректной или ошибочной адресации обращения<sup>15</sup>. Данный аспект учитывает ранее заявленную нами проблему правового нигилизма, принимая тот факт, что

---

<sup>14</sup> Савоськин, А.В. Система обращений в соответствии с объективной стороной волеизъявления граждан РФ: подсистемы устных, письменных и конклюдентных обращений. // Актуальные проблемы российского права. 2014. № 7. С. 1346 - 1350.

<sup>15</sup> Уваров, А.А. Проблемы правового регулирования и реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. // Государственная власть и местное самоуправление. 2019. № 2. С. 26 - 31.

далеко не граждане имеют информацию о том какой из органов власти призван разрешать имеющуюся у гражданина проблематику, при поступлении запроса в иной орган<sup>16</sup>, последний имеет право переадресовать обращение виной орган в соответствии с его подведомственностью. Единственный минус для гражданина в данном случае – это временные затраты, поскольку срок на дачу ответа в таком случае начнет протекать именно с момента поступления обращения в корректный орган власти.

Под единым термином «обращение» в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» представлены такие разные по содержанию понятия как – предложение, заявление, жалоба.

Предложение российский законодатель трактует как рекомендацию 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»<sup>17</sup>.

Предложение не связано ни с нарушением, ни с реализацией каких-либо прав заявителя. Оно направлено, прежде всего, на внесение изменений в существующий порядок устройства государства.

Следующая правовая форма реализации права на обращение – это заявление.

Заявление на уровне федерального законодательства определяется как, 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».

Данное определение смущает критиков тем, что «указывает лишь на

---

<sup>16</sup> Зайков, Д.Е. Недопустимые обращения граждан: проблемы квалификации и правоприменительной практики. // Актуальные проблемы российского права. 2019. № 8. С. 68 - 74.

<sup>17</sup> Нудненко, Л.А. Тенденции развития конституционных прав и свобод личности на современном этапе развития Российской Федерации. // Конституционное и муниципальное право. 2019. № 9. С. 52 - 55.

права, закрепленные в Конституции и законодательстве»<sup>18</sup>. Получается, что для реализации прав и свобод, гарантированными другими нормативно – правовыми актами и не предусмотренными Конституцией РФ, субъект указанного права обратиться не может. Однако, в ст. 55 Основного Закона страны прямо говорится, что «перечисление в Конституции Российской Федерации основных прав и свобод не должно толковаться как отрицание или умаление других общепризнанных прав и свобод человека и гражданина»<sup>19</sup>.

Часть вторая определения «заявление», данного в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59 представляет собой как бы самостоятельный вид обращения – сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов и критику работы органов публичной власти, и их должностных лиц. Зачастую именно их неудовлетворительная работа выступает общим препятствием реализации личностью своих прав и законных интересов. Столкнувшись с различными недостатками, злоупотреблениями, нарушением законности в органах публичной власти, произволом должностных лиц, граждане вынуждены замалчивать эти факты, боясь последствий подобной огласки. Важно отметить, что заявителю гарантируется недопустимость преследования за обращение с критикой деятельности органов публичной власти и должностных лиц.

Следующий вид – это жалоба, то есть «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц».

Подобная формулировка – «просьба гражданина», кажется не совсем подходящей к понятию жалобы. Скорее это требование, обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушенных прав и законных интересов. Практика показывает, что жалоба – наиболее распространённый вид обращения граждан.

Право на жалобу, во-первых, обеспечивает личный интерес гражданина в

---

<sup>18</sup> Карлаш, Д.С. Электронный документооборот: вопросы правового регулирования. // Право и экономика. 2019. № 8. С. 22 - 28.

<sup>19</sup> Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Эксмо, 2021. С. 35.

защите его нарушенного права. Во-вторых, его следует рассматривать, как гарантию соблюдения законности. Целью подачи жалобы являются: реализация предоставленных государством прав либо требование восстановления нарушенных прав. Жалоба является одним из самых информативных видов обратной связи, так сказать, «лакмусовой бумагой», индикатором, так как доводит до сведения компетентных органов факты, которые, по мнению жалобщика, являются негативными.

По субъекту – обращения граждан делятся на индивидуальные и коллективные.

Из текста ст. 33 Конституции Российской Федерации, закрепившей за гражданами право направлять «индивидуальные и коллективные» обращения, ясно следует, что вложенный в эти термины смысл содержит сугубо количественный аспект. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, аналогичном порядку рассмотрения индивидуальных обращений граждан<sup>20</sup>.

По повторности на практике выделяются повторные и дублетные обращения.

В повторных обращениях граждане, как правило, обжалуют решение, принятое по предыдущему обращению, сообщают о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, о нерешённости в полном объеме вопроса, затронутого в предыдущем обращении, или о недостатках, допущенных при решении вопроса. Также повторным считается обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу и в случае, если первое обращение уже решено по существу.

Дублетным обращением считается обращение одного и того же гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, но переадресованные ими по принадлежности в соответствующий орган<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Абазов, А.Б. Правовая категория «обращение граждан» и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ. // Проблемы экономики и юридической практики. 2020. № 5. С. 172 – 175.

<sup>21</sup> Гурьева, Н.Ю. Строчная или прописная: дискурс нормы и ее нарушения в деловой корреспонденции. // Делопроизводство. 2019. № 2. С. 26 - 29.



Далеко не по всем обращениям граждан, поступающим в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, могут быть даны ответы по существу поставленных вопросов. Порядок рассмотрения отдельных обращений законодатель выделил в отдельную норму Федерального закона.

Государственные органы и органы местного самоуправления, их должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу<sup>22</sup>.

В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В рамках ФЗ-59 такие обращения рассматриваются как злоупотребления правом:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- во всех этих случаях гражданин получает уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов.
- лишь в одном случае законодатель предоставляет право исполнителям не рассматривать обращение гражданина и не давать ему ответ из-за

---

<sup>22</sup> Гритчина, Н.И. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан в органы местного самоуправления. // Современное право. 2012. № 6. С. 21 - 25.

несоблюдения всех требований к форме письменного обращения.

В обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа, то есть когда гражданин сам лишил себя возможности получить ответ<sup>23</sup>.

Для некоторых анонимных обращений законом предусмотрены особенные действия. Если в анонимном обращении содержатся сведения о противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

На основании изложенного, можно сделать следующие выводы:

1) разрыв в финансировании центральных регионов и отдаленных от столицы – существенный, что прямым образом накладывает свой отпечаток на возможности своевременной и качественной работы собственно муниципальных органов власти с населением на местах. Выявленный финансовый аспект ярко демонстрирует актуальность проблематики настоящего исследования. Так, в Москве размер расходов на душу населения составляет почти 250 тыс. руб., а в Амурской области лишь 77 тыс. руб., то есть разница в финансировании данного региона в сравнение со столицей России составляет более, чем на 220 %;

2) развитие института обращений граждан в муниципальные органы власти имеет свою специфику, и в первую очередь это связано с особенностями исторического развития страны, политики СССР, однако в рамках современных тенденций можно говорить о существенном влиянии правового нигилизма на россиян. Юридическая безграмотность свойственная основной массе населения Российской Федерации, население не знакомо с принадлежащим им правам и способами их правовой реализации и надлежащей и эффективной защиты;

Людей сковывает страх от незнания, но учиться и совершенствоваться в правовом направлении хотят немногие. Таким образом, создается идеальная

---

<sup>23</sup> Попов, Д.А. Обращения граждан в государственные органы как форма участия граждан в государственном управлении. // Актуальные вопросы в науке и практике. 2017. № 3. С. 350 – 352.

среда для манипуляций, введения в заблуждение граждан со стороны власти, в том числе злоупотребления муниципальными органами своими должностными полномочиями. Затягивание процесса разрешение вопроса по обращению гражданина и т.д.

3) Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ закрепил следующую классификацию обращений граждан:

- по форме подачи на устные и письменные обращения;
- по содержанию на предложения, заявления и жалобы;
- по адресату обращения: в органы государственной власти; в органы местного самоуправления; должностному лицу;
- по субъекту обращения можно классифицировать на индивидуальные и коллективные.

## **1.2 Правовые основы работы с обращениями граждан в органах государственного и муниципального управления**

Рассмотрение нормативно-правовой основы обращения граждан в органы муниципальной власти по различным вопросам. Важно начать с Конституции РФ и конституционно-правовой основы организации указанной деятельности в Российской Федерации, а именно с тех конституционно-правовых принципов, которые присущи собственно осуществляемой ими деятельности.

Итак, принципы осуществления деятельности органов муниципальной власти в России в соответствии с их конституционно-правовой природой можно объединить в определенную правовую классификацию, которая представлена ниже.

Первое основание – по юридическому значению. К ним относятся такие принципы как:

- 1) общеправовые;
- 2) отраслевые.

Такое подразделение связано с особенностями реализации отдельных

принципов в определенной правовой области. Так, например, принцип презумпции невиновности, свойственен именно уголовному судопроизводству (например, по делам о коррупции в муниципальных органах). По этой причине, он будет классифицирован в качестве отраслевого конституционно-правового принципа, то есть применяемого в рамках отдельной отрасли права (в нашем примере в уголовной сфере). Тогда как общеправовые принципы носят универсальный характер и распространяют свое действие на всех граждан и органы власти в стране (например, это принцип законности, принцип справедливости т.д.)<sup>24</sup>.

По уровню нормативного закрепления можно выделить несколько сегментов, в том числе:

– первоначально идёт речь о принципах осуществления полномочий органами муниципальной власти, принятых международным правовым сообществом на мировом или международном уровне. Это те принципы, что закреплены в Конвенциях, международных договорах и соглашениях, участниками которых Россия является и ратифицировала (при необходимости) их на своей государственной территории;

– собственно конституционно-правовые принципы, о которых идет речь в настоящем разделе работы. Те принципы, что закрепляются основным законом страны и являются основополагающими для национального законодательства России;

– и наконец, принципы, свойственные отраслевому законодательству.

Важно помнить, что подобные системы классификации относительно любого правового явления, носят весьма условный характер. Они не обладают признаками обязательности и могут варьироваться в зависимости от позиции конкретного автора или правоведа. Однако, приведение правовой информации в системообразующую форму, позволяет понимать разницу в значении и роли

---

<sup>24</sup> Таева, Н.Е. Конституционно-правовые принципы обеспечения системного единства норм. // Государственная власть и местное самоуправление. 2014. № 12. С. 17 - 23.

отдельных конституционно-правовых принципов органов муниципальной власти в России с позиции правовой теории и методологии.

Итак, деятельность органов муниципальной власти Российской Федерации – это деятельность, которой свойственны следующие правовые признаки:

- 1) такая деятельность носит самостоятельный характер;
- 2) она осуществляется от имени государства, но через отдельные органы муниципальной власти в лице соответствующих должностных лиц, обладающих определенным правовым статусом на территории муниципального образования;
- 3) реализация муниципальными органами своих полномочий в России осуществляется в определенной, установленной действующим российским законодательством, административно-правовой форме;
- 4) все вышеописанные признаки, при всей их совокупности, также должны отвечать требованиям законности.

Принципы осуществления власти муниципальными органами в России закреплены не только на уровне Конституции РФ, но и фигурируют в контексте международного правового пространства, а также в ряде законодательных актов национального российского права. Такое взаимодействие позволит принципам дополнять друг друга и по возможности корректировать в плане их правоприменения и толкования, что позволяет максимально гарантировать их исполнение и практическую реализацию.

Существует такой принцип, как принцип законности. Именно принцип законности выражает всю сущность такой деятельности в его узком ее понимании. Законность можно рассмотреть в двух направлениях<sup>25</sup>:

- законность как конечная цель осуществляемой деятельности муниципальными органами власти, например восстановление нарушенных прав и законных интересов заявителя;

---

<sup>25</sup> Колесников, Е.В. Законность как принцип организации и деятельности органов государственной власти. // Российская юстиция. 2020. № 5. С. 2 – 4.

– и законность самой муниципальной деятельности в процессе осуществления своих полномочий по различным категориям вопросов в РФ.

Очевидно, что любая государственная деятельность, любой контроль без исключения, в том числе в муниципальной сфере, должен основываться на принципе законности. Осуществление муниципальными органами своих полномочий должно осуществляться путем строгого и неуклонного соблюдения действующего законодательства Российской Федерации.

Принцип законности в рамках реализации муниципальными органами своих полномочий имеет уникальное значение, поскольку функциональное предназначение системы властных органов заключается в том, что этот институт призван осуществлять от имени народа России контроль за соблюдением Конституции РФ и исполнением законов, действующих на территории Российской Федерации<sup>26</sup>, а также с другой стороны, восстанавливать нарушенные права законными методами и способами государственного и муниципального контроля в отношении заинтересованных лиц.

Система муниципальной власти при этом характеризуется межотраслевыми особенностями ее функционирования, когда вопросы законности охватываются указанными органами абсолютно во всех аспектах жизнедеятельности российского общества, от административного законодательства, гражданско-правовой сферы регулирования, социально-правовой сферы, носящей отличающийся характер правового регулирования, конституционно-правовая сфера правового регулирования. И во всех данных сферах (не ограничиваясь только ими) осуществление полномочий муниципальными органами власти пронизывается принципом законности со всех ее сторон.

По существу, органы власти, действуют от имени народа, обеспечивают реализацию принципа законности на всей территории России, в форме

---

<sup>26</sup> Коновалова, Л.Г. Конституционализм как составная часть принципа верховенства закона. // Государственная власть и местное самоуправление. 2020. № 4. С. 17 – 21..

отправления своих властных полномочий. Они таким образом обеспечивают принципы верховенство закона, единства и укрепления законности, защита права и свободы человека и гражданина, а также охраняемые законом интересы общества и государства в целом. Сама государственная и муниципальная деятельность также должна отвечать принципу ее законности и правомерности.

Следующий принцип соблюдения прав и свобод человека и гражданина при осуществлении муниципальными органами власти своих полномочий. Данный принцип символизирует ценность человека и гражданина, его прав и свобод, при чем в ключе приоритета таких прав и свобод на государственном уровне. Данный принцип без исключения характерен в принципе для всех органов публичной власти. Это вполне верно и объяснимо, так как нельзя подчинять интересы конкретного органа каким – то публичным, властным интересам, целям, задачам и уж тем более во вред гарантированных конституционных прав. Данный принцип закреплен в статье 2 Конституции РФ, провозглашающая человека, его права и свободы высшей ценностью, а признание, соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина – обязанностью государства.

Помимо конституционного закрепления основных прав и свобод человека и гражданина и его приоритетности, не стоит забывать о наличии огромного массива правовых актов по данной тематике на международном уровне<sup>27</sup>.

Принцип разделения властей – один из базовых принципов построения государственного устройства в целом. В Конституции России воедино связаны понятия «народный суверенитет» и «источник власти»<sup>28</sup>. При этом современные реалии таковы, что функционирование всех элементов конституционной системы власти должно осуществляться как единый и слаженно работающий организм, при этом у каждого элемента данной системы

---

<sup>27</sup> Конвенция о защите прав человека и основных свобод [Электронный ресурс]: Бюллетень международных договоров от 04.11.1950 г. № 7. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

<sup>28</sup> Комарова, В.В. Конституционная система власти России и принцип разделения властей. // Актуальные проблемы российского права. 2017. № 9. С. 36 – 46.

имеется комплекс возложенных на него компетенций, которые он обязан осуществлять.

Таким образом, принцип разделения властей по своей правовой природе призван обеспечить органам власти с одной стороны процесс сдерживания и контроля друг за другом, что призвано не допустить концентрацию власти у одного органа в российском государстве, а с другой стороны – все государственные и муниципальные органы взаимосвязаны друг с другом, они взаимодействуют друг с другом по различным вопросам деятельности и тем самым в совокупности в итоге образуют единый государственный аппарат РФ.

Принцип гласности в отношении муниципальной власти имеет свое прочтение. Вообще принцип гласности признается как необходимое начало организации деятельности большинства государственных органов, единственное отличие может возникать в степени такой гласности.

Так, в отношении различных органов муниципальной власти гласность проявляется в открытой публикации определенных материалов на официальных порталах в сети Интернет, анализ статистических данных и обзоров, определенные правовые акты, решения, постановления и т.д. Любое заинтересованное лицо может ознакомиться с подобной информацией в электронной форме на сайтах таких муниципальных органов, имеющих свободный доступ.

Помимо этого, в современном российском обществе прослеживается тенденция, когда информация о деятельности муниципальных органов власти в какой – то части доступна для общества и средств массовой информации, в том числе путем обеспечения ее распространения посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Открытость и гласность также проявляется в возможности ознакомиться с итогами деятельности муниципальных органов за отчетный период времени (например, годовой интервал).

Принцип гласности тесно связан с принципом открытости муниципальной деятельности. Следовательно, именно благодаря такому



принципу каждый имеет право наблюдать открыто за деятельностью властного органа.

Гласность в реализации полномочий выражается в Российской Федерации путем разрешения определенным лицам и организациям (например, средства массовой информации) присутствовать при осуществлении деятельности муниципальных органов, например, за интересами и резонансными делами СМИ наблюдают в обязательном порядке. Однако данный принцип имеет свои границы, и в установленных законодательством России случаях, органы власти могут требовать проводить закрытые заседания и мероприятия, в таком случае посторонние лица не будут к нему допускаться. То есть важно понимать, что принцип гласности не является безграничным.

Принцип демократизма в деятельности органов муниципальной власти проявляется, прежде всего в том, что решаемые этими органами задачи – это укрепление законности, защиты интересов общества, прав и свобод граждан, то есть те задачи, которые отвечают интересам народа и российского общества в целом. По большому счету любая властная структура и субъект направлены по своему назначению и демократической природе нашего государства (как заложено в Основном законе страны) на защиту и удовлетворение интересов и прав гражданского общества Российской Федерации, и система муниципальных органов в данном контексте особенно важна своей ролью и правовой природой.

Следующий принцип народовластия, который представляется одним из основополагающих и базовых принципов в системе осуществления власти муниципальными органами в России. Он заключается в том, что государственные и муниципальные органы власти созданы с целью удовлетворения интересов населения, что прямо закреплено в ст. 3 Основного Закона страны. Выражение воли народа осуществляется в таких формах как: прямое народовластие, и народовластие, реализуемое как раз через государственные и муниципальные органы в стране. Это могут быть, например, свободные выборы или референдумы.

Далее представлены такие принципы, которые свойственны именно процессу их взаимодействия с населением при обращении последних в соответствующие муниципальные органы (помимо вышеописанных):

- 1) принцип целесообразности, то есть у этих отношений есть определенная направленность;
- 2) принцип равноправия представляет, что отношения построены на взаимном уважении не только человека, как личности, но и его мнения;
- 3) принцип взаимной ответственности;
- 4) принцип самостоятельности, который заключается в том, что муниципальные органы в пределах своих обязанностей сами планируют и организуют свою работу и ответственны за ее результат.

Проведенный анализ конституционно-правовых принципов в деятельности муниципальных органов власти России показал, что конституционно-правовые принципы при организации деятельности муниципальных органов власти в Российской Федерации непосредственно урегулированы и зафиксированы Основным Законом страны, а также в иных нормативных правовых актах, при этом представляется важным отметить, что они образуют комплекс гарантий прав и свобод российского народа, обязывая все властные элементы и структуры соблюдать данные принципы неукоснительно в своей деятельности в рамках возложенных на них полномочий.

Основой для работы с обращениями граждан является Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но это не единственный нормативный правовой акт, регламентирующий эту деятельность.

Если в качестве обращающегося выступает редакция средства массовой информации, то необходимо использовать некоторые особенности Закона РФ от 27.12.1991 № 2124–1 «О средствах массовой информации<sup>29</sup>».

---

<sup>29</sup> О средствах массовой информации [Электронный ресурс]: Закон РФ от 27.12.1991 г. № 2124–1. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

Также следует различать особенности работы с поступающими от граждан и организаций запросами в рамках Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>30</sup> и заявлениями, поступающими в связи с оказанием муниципальных услуг на основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления муниципальных услуг».

Сложностью для правоприменителя обернулось принятие постановления Пленума Верховного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П, которое распространило с 7 мая 2013 г. действие Федерального закона № 59-ФЗ на обращения юридических лиц, объединений граждан и должностных лиц.

Кроме того, много проблем при определении правового режима обращений доставляют жалобы, которые подразделяются на жалобы в рамках специальных процедур обжалования действий и решений должностных лиц и органов власти в административном и судебном порядке. В данном случае также применяются специальные нормы, а не Федеральный закон № 59-ФЗ.

Таким образом, проведенный анализ показал, что институт обращения граждан в муниципальные органы с обращениями урегулирован на нескольких правовых уровнях:

– это Конституция Российской Федерации, определяющая основополагающие принципы осуществления деятельности муниципальными органами, а также собственно право граждан на обращения;

– федеральный уровень законодательства, состоящий из основного закона, посвященного исследуемой правовой тематике – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», определяющий основные аспекты правового регулирования института обращения граждан в муниципальные органы власти Российской Федерации. Помимо указанного нормативного правового акта важно говорить о

---

<sup>30</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

наличии иных законов, которые регулируют вопросы обращений в узком профиле, то есть в конкретной правовой области знаний;

– региональные правовые акты, регулирующие порядок обращения граждан на территории отдельного субъекта РФ, а также муниципальных образований. При этом указанная группа правовых актов в своем содержании в обязательном порядке должна соответствовать требованиям федерального законодательства.

### **1.3 Процедура работы с обращениями граждан в органах муниципального управления**

Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления - это процесс приема, и обработки обращений граждан соответствующим структурным подразделением.

Механизм рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления имеет важное общественное значение, так как население по средствам обращений принимает участие в определении задач и направлений деятельности органов местного самоуправления, в выработке проектов их решений, в контроле за деятельностью органов и должностных лиц местного самоуправления<sup>31</sup>.

Создание эффективных механизмов взаимодействия граждан и властных структур, как на государственном, так и на местном уровне стало одной из важнейших задач нашего времени.

Система взаимоотношений муниципальных органов власти как публичного правового института в Российской Федерации и населения страны представляет собой совокупность государственных, общественных, муниципальных интересов, а также интересы отдельных граждан, которые между собой пересекаются.

Отличительными аспектами организации деятельности государственной и муниципальной власти в Российской Федерации стоит назвать такие как:

- 1) местное самоуправление характеризуется критерием

---

<sup>31</sup> Вялова, Л.М. Порядок работы с обращениями граждан. - М.: МЦФЭР, 2004. С. 182.

самостоятельности осуществляемой им деятельности и не является составным компонентом государственной власти в Российской Федерации, то есть государственная власть по отношению к муниципальной не соотносится как общее и часть;

2) по территориальному принципу властными полномочиями муниципальные органы обладают в так называемой «низовой ячейке», объясняется это тем, что по своей территории и границам любой субъекту РФ будет больше единичного муниципального образования, а в сравнении с объемом всей Российской Федерации тем более;

3) в рамках обладания определенным характером власти, муниципальная власть все же уступает государственной, ее еще иногда именуют «подзаконная власть»<sup>32</sup>;

4) государственную власть и местное самоуправление отличает степень общественных связей, объем и характер компетенции. В отличие от государственной власти местное самоуправление приближено к населению. Однако объем государственной власти намного шире по сравнению с властью, которую представляет местное самоуправление. Государственная власть осуществляет управление в сфере общегосударственных дел, что делает ее, безусловно, значительнее в сравнении с местным самоуправлением, занимающимся управлением только местных дел<sup>33</sup>.

В настоящее время основным законом, регулирующим обращения граждан в органы местного самоуправления, является Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федеральный закон не содержит прямых указаний на то, что гражданин может пользоваться помощью представителей. В связи с этим, при подаче обращения и его рассмотрении гражданин имеет право пользоваться услугами

---

<sup>32</sup> Панов, Д.С. Муниципальная власть как элемент народовластия. // Государственная власть и местное самоуправление. 2018. № 11. С. 21 – 25.

<sup>33</sup> Хлебунова, С.А. Соотношение государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации. // Вестник Челябинского государственного университета. 2006. № 2. С. 12 – 16.

законного представителя, адвоката, ознакомиться с материалами проверки обращения и получить письменный или устный ответ на него.

Самую главную роль в работе с обращениями играют многочисленные инструкции, которыми преимущественно и руководствуются сотрудники различных муниципальных образований, рассматривая поступающие к ним обращения граждан.

Итак, алгоритм работы с обращениями граждан на уровне муниципальной власти включает в себя несколько основных этапов:

- осуществление первичной оценки поступившего в орган обращения, оценка его формы, адресата получения и т.д.;

- далее крайне важно оценить поступившее обращение с точки зрения его легитимности и провести соблюдение требований к такому виду обращения, определенных действующим законодательством Российской Федерации;

- исследовать обращение на предмет его содержания, оценить компетенцию органа – получателя такой жалобы, в его ли ведении находится компетенция по разрешению проблемы, изложенной в поступившем обращении;

- непосредственно правовое исследование содержания сущности обращения;

- определение временных рамок для дачи ответа на обращение, а также ответственного лица за ответ на него;

- исследование базы данных на наличие схожих обращений, поступавших в муниципальный орган ранее;

- составление сопроводительной записки, проекта резолюции или ответа.

Критерии оценки поступившего в муниципальный орган обращения дополнительно изложены в Приложении А к настоящей работе.

## 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛОГОРСКА

### 2.1 Общая характеристика администрации г. Белогорска

Город Белогорск представляет собой муниципальное образование, созданное на основании Закона от 21.01.2005 г. № 423-ОЗ «О наделении муниципального образования города Белогорска статусом городского округа и об установлении его границ». Не смотря на указанную дату, собственно поселение на территории современного Белогорска имеет длительную историю (с 1860 г.), и важное значение для Амурской области и Российской Федерации в целом.

Деятельность местных органов исправления осуществляется на основании действующего городского Устава<sup>34</sup>, в соответствии с которым г. Белогорск является городским поселением в составе Амурской области, наделенным статусом городского округа.

Уставом также четко определена (ст. 2) действующая структура муниципальных органов власти г. Белогорска, к которым отнесены:

- Городской Совет г. Белогорска;
- Глава г. Белогорска;
- Администрация г. Белогорска;
- Контрольно-счетная палата г. Белогорска.

В соответствии с положениями ст. 5 Устава г. Белогорска, его администрация выступает как юридическое лицо, а именно Администрация г. Белогорска действует в такой форме юридического лица, как казенное учреждение, подлежащее своей государственной регистрации на основании положений действующего федерального законодательства Российской Федерации.

Структура администрации г. Белогорска представлена подробно в

---

<sup>34</sup> Устав муниципального образования города Белогорск [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2016. – URL: <https://belogorck.ru/belogorsk/ustav-goroda> (дата обращения 10.06.2021).

Приложении Б к настоящей работе, и включает в себя:

- 1) Глава г. Белогорска;
- 2) Заместители главы г. Белогорска по различным аспектам деятельности:

- по экономике;
- по социальной политике;
- по строительству и землепользованию;
- по ЖКХ;
- по вопросам местного самоуправления;
- по информационным технологиям;
- по общественной безопасности.

В рамках структур каждого направления функционируют различные отделы, деятельность которых призвана разрешать узкопрофильные задачи.

Так, например, *в сфере экономики действуют следующие подразделения:*

- а) отдел экономического развития и инвестиций;
- б) отдел по труду и потребительскому рынку;
- в) отдел муниципального заказа;
- г) финансовое управление администрации г. Белогорска.

*В области местного самоуправления выделены:*

- общий отдел;
- организационный отдел;
- архивный отдел.

Структура Администрации г. Белогорска соответствует современным тенденциям развития цифровых технологий и сети Интернет, которые сейчас охватывают все ниши общественной жизни российского общества от привычных бытовых до потребностей государственного масштаба. Стремительное проникновение современных технологических процессов в функционал различных государственных органов и структур подразумевает необходимость внедрения информационных процессов в рабочие процессы



персонала различных сфер деятельности на местах. Именно в связи с этим в рамках структуры администрации г. Белогорска действует заместитель главы по информационным технологиям, в подчинении которого находятся такие отделы, как:

- 1) пресс – служба г. Белогорска;
- 2) отдел информационно-технологического обеспечения.

Технологический и информационный прорыв связывается не только с возможностью и важностью современного оснащения государственных структур необходимым оборудованием, но также и применением в рамках коммуникации определенных разработок и информационных потоков, отвечающих требованиям безопасности и скорости передачи информационных данных. Это с одной стороны позволяет упростить и ускорить совершение определенных действий со стороны соответствующих государственных структур, но с другой стороны порождает ряд системных проблем, связанных прежде всего с безопасностью передачи персональных данных и их утечкой в сеть Интернет, что в последние годы является не редкостью, ведь даже такие крупные игроки российского рынка как ОАО «РЖД», ПАО Сбербанк не способны на 100 % гарантировать безопасность передаваемых по современным каналам связи данных своих клиентов.

Сфера социальной политики в рамках администрации г. Белогорска представлена следующими структурными элементами:

- комитет по образованию и делам молодежи;
- управление по физической культуре и спорту;
- управление культуры;
- КНД и ЗП, деятельность которых направлена на профилактику безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних граждан, проживающих на территории г. Белогорска, а защиты их прав и законных интересов.

Вопросы исследования девиантного поведения среди

несовершеннолетних граждан России с каждым годом приобретают свои новые очертания и важное социально-правовое значение. Вовлечение несовершеннолетних в преступность несет в современное российское общество серьёзные последствия, разрешение которых важно. Поэтому понимание причин формирования у подростков асоциального поведения носит перспективный характер. И именно деятельность обозначенных отделов направлена на преодоление данной проблематики в г. Белогорск.

Вопросы строительства и землеустройства традиционно выступают одним из основных направлений деятельности в рамках муниципалитетов, и в г. Белогорск действуют следующие подразделения в обозначенной сфере правового регулирования:

- 1) отдел по строительству и архитектуре;
- 2) отдел по земельным отношениям;
- 3) комитет имущественных отношений;
- 4) административная комиссия г. Белогорска.

Проблемы, касающиеся охраны общественного порядка, всегда крайне актуальны. В целях создания наиболее благоприятных условий для жизнедеятельности граждан, обеспечения соблюдения их прав, свобод и законных интересов необходимо поддержание высокого уровня общественного порядка. В виду чего на территории г. Белогорск действуют такие отделы как:

- управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям;
- отдел учета и отчетности;
- мобилизационный отдел.

Также управление жилищно-коммунального хозяйства, разрешающего вопросы, связанные с коммунальными услугами на территории г. Белогорска.

- 1) город Белогорск представляет собой муниципальное образование, созданное на основании Закона от 21.01.2005 г. № 423-ОЗ «О наделении муниципального образования города Белогорска статусом городского округа и об установлении его границ»;

2) деятельность местных органов исправления осуществляется на основании действующего городского Устава;

3) администрация г. Белогорска отнесена к муниципальным органам власти согласно ст. 2 Устава;

4) структура администрации г. Белогорска построена таким образом, что затрагивает интересы населения во всех важных сфера управления, в том числе:

- по экономике;
- по социальной политике;
- по строительству и землепользованию;
- по ЖКХ;
- по вопросам местного самоуправления;
- по информационным технологиям;
- по общественной безопасности.

## **2.2 Практика организации работы с обращениями граждан**

Исследование практической деятельности администрации г. Белогорска по вопросам организации работы с обращениями граждан в данном муниципальном образовании будет построена на основании официальных статистических данных, опубликованных на официальном сайте города Белогорска<sup>35</sup>. В качестве отчетного периода для исследования взяты 2018, 2019, 2020 годы.

Всего за 2018 год в адрес администрации г. Белогорск было подано 1015 обращений от граждан, проживающих на его территории, включающих 1126 вопросов по различным аспектам жизнедеятельности г. Белогорска, в 2019 году этот показатель составил соответственно 1613 обращений и 1707 вопросов, что в цифровом выражении демонстрирует рост статистических показателей в совокупности на 37 %, в 2020 году аналогичные показатели находились на

---

<sup>35</sup> Информация о характере обращений граждан в администрации г. Белогорск. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

уровне – 1659 обращений и 1704 вопроса, что на 3 % больше, чем в 2019 году<sup>36</sup>.

Указанные статистические показатели показывают наличие динамики в росте обращений граждан в органы муниципальной власти г. Белогорска, и с 2018 года по 2020 год этот рост составил 40 %. Данный показатель можно признать значительным (рисунок 1).

Причинами роста обращений граждан в администрацию г. Белогорска в последние годы, может быть наличие объективных проблем в деятельности муниципальных органов власти г. Белогорска, в различных социально-правовых направлениях, в виду чего граждане активно обращаются к управлению города за их разрешением.

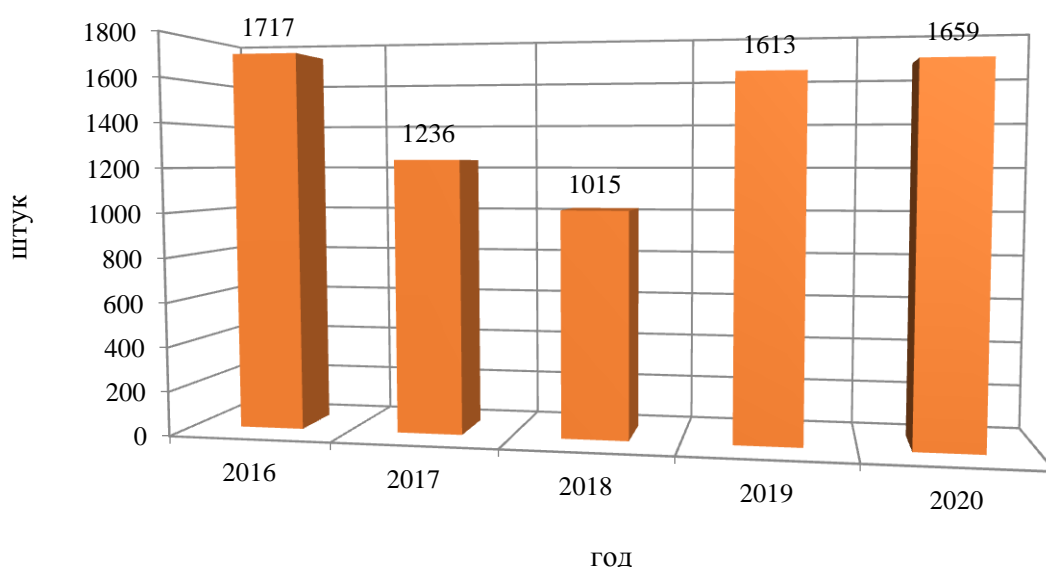


Рисунок 1 – Количество обращений граждан в администрацию г. Белогорска с 2016 по 2020 гг.

По сравнению с 2016 годом, в 2017 была явная позитивная динамика в снижении уровня обращений граждан, что в числовом выражении равняется 28 %, и данная тенденция в следующем году также сохранилась, когда снижение количества обращений граждан в 2018 году сохранилось и по сравнению с

<sup>36</sup> Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2020 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

аналогичным периодом в 2017 году, составило -18 %.

Таким образом, динамика изменения количества обращений граждан в администрацию г. Белогорска в различные временные отрезки имеет разные тенденции, показатели в одно время снижаются, а в другие годы растут, причем значительным образом.

Исследуя факты обращения граждан в администрацию г. Белогорска по видам таких обращений, стоит отметить, что подавляющее число обращений были представлены в период с 2018 по 2020 годы в письменной форме – 92 % или 3933 обращения, тогда как в устной форме было подано лишь 354 обращения, что составило 8 % от общего числа обращений в исследуемый период времени (таблица 2).

Таблица 2 - Соотношение письменных и устных обращений в администрацию г. Белогорска за 2018 – 2020 гг.

Год обращения	Письменная форма	Устная форма
2018	873	142
2019	1482	131
2020	1578	81
всего за 2018 – 2020 гг.	3933	354

Не смотря на явный и существенный рост подачи письменных обращений, в отношении обращения в устной форме намечена обратная тенденция – и с 2018 по 2020 годы количество устных обращений снизилось на 43 %.

Из числа письменных обращений доля поданных через электронные ресурсы, в том числе электронный ресурс «Открытый регион» и виртуальную приемную составило:

- 1) 2018 год – 116 обращений;
- 2) 2019 год – 116 обращений;
- 3) 2020 год – 136 обращений.

В целом обращения через электронную приемную за 3 исследуемых года

находится примерно на одном уровне, в динамике рост обращений к 2020 году в сравнении с 2018 - 2019 составил – 17 %.

Что касается вопросов разрешения обращений граждан на личном приеме в администрации г. Белогорска видны следующие показатели:

В 2018 году в устной форме на личном приеме обратилось 142 гражданина, для разрешения которых было проведено 54 приема, непосредственно главой г. Белогорска – 17 (54 из 142 гражданина), остальные 37 приемов (88 из 142 граждан) проведены его заместителями.

Таким образом, лично главой администрации г. Белогорска в 2018 году было проведено 31 %, то есть треть приемов по обращениям граждан.

В 2019 году администрацией г. Белогорска был проведен 61 прием граждан (151 гражданин обратился со своим заявлением), из них лично главой проведено было 24 приема и принято 83 гражданина (55 % обратившихся за 2019 год), остальные 37 приемов были проведены его заместителями и принято 68 человек (45 % обратившихся за 2019 год).

Таким образом, лично главой администрации г. Белогорска в 2019 году было проведено 39 %, что больше предыдущего периода на 8 %.

В 2020 году было проведено лишь 54 приема граждан, что на 11 % меньше, чем в 2019 году. Можно связать данную отрицательную тенденцию с COVID ограничениями, когда продолжительное время государственные органы власти не осуществляли личные приемы в связи с опасностью распространения коронавирусной инфекции нового типа. Тем не менее, в 2020 году было принято 68 граждан и разрешено 69 вопросов, изложенных ими на приеме в администрации г. Белогорска.

Общее количество приемов, проведенных лично главой администрации г. Белогорска соответствует уровню 2019 года и составляет 23 случая, что в статистических показателях для 2020 года составляет – 43 % от общего числа проведенных личных приемов. Заместителями главы администрации г. Белогорска было проведено соответственно 31 прием или 57 % личных приемов.

Таким образом, в разрезе года лично главой администрации г. Белогорска в 2020 году было проведено 43 %, что больше предыдущего периода в 2019 году на 4 %, и в 2018 году на 12 %.

Исследование аспектов рассмотрения обращений граждан главой администрации г. Белогорска и его заместителями продемонстрировало, что за период 2018 – 2020 гг. большее количество обращений рассматривают заместители главы администрации, глава администрации рассматривает менее 50% от общего числа обращений, которые разрешаются на личном приеме граждан (2018 -31 %, 2019 – 39 %, 2020 – 43 %)

В рамках настоящей работы интерес представляет тематика самих обращений, поскольку она демонстрирует наиболее проблемные аспекты общественной жизни населения города Белогорска в период с 2018 по 2020 годы.

Итак, в 2018 году распределение вопросов в обращения граждан, опираясь на систему утвержденную Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан была представлена следующим образом (приложение В)<sup>37</sup>:

- проблемы в сфере ЖКХ – 595 обращений;
- вопросы экономики – 297 обращений;
- вопросы социальной поддержки населения – 153 обращения;
- вопросы государственности, общества и политики – 64 обращения;
- вопросы, связанные с обороной, безопасностью и законностью на территории г. Белогорск – 17 обращений.

Тематическая структура обращений граждан в процентном соотношении к общему количеству поступивших вопросов в 2019 изменилась по сравнению с предыдущим годом следующим образом (таблица 3)<sup>38</sup>:

---

<sup>37</sup> Информационно-статистический обзор обращений граждан, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2018 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

<sup>38</sup> Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2019 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

Таблица 3 - Распределение вопросов в обращениях граждан в администрацию г. Белогорска в 2019 году

Тематика	Процент от общего числа поступивших обращений	
	2019	2018
Социальная сфера (в т.ч. вопросы образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты населения, спорта)	(47%) 809	(14%) 153
Жилищно-коммунальная сфера	(31%) 527	(53%) 595
Экономика (в т.ч. вопросы градостроительства, торговли, транспорта, землепользования и др.).	(16%) 279	(26%) 297
Государство, общество, политика	(3%) 46	(6%) 64
Оборона, безопасность, законность	(3%) 46	(1%) 17

Таким образом, вопросы, связанные с разрешением социальных проблем приобретают в 2019 году большую актуальность и значимость для населения города Белогорск.

Основным законом Российской Федерации в ст. 7 провозглашена обязанность государства обеспечивать социальную защиту населения. основополагающим аспектом в данном направлении выступает формирование качественного и современного законодательства о социальном обеспечении граждан в стране. Сложность выражается в том, что рассматриваемая область правового регулирования характеризуется признаком динамики, что существенным образом накладывает отпечаток на возможность российского законодателя обеспечивать соответствие между развитием социальных потребностей общества и фиксацией указанных правоотношений на уровне законодательной базы, и соответственно указанные тенденции имеют место быть и на метах в регионах, в том числе в Амурской области.

Нормативно-правовое регулирование в социальной сфере сталкивается с комплексом проблем, в том числе связанных с его противоречивостью в целом из-за массивности правовой базы исследуемого правового комплекса, его непоследовательностью, нестабильностью, отсутствием преемственности и т.д.

При этом, социальный отклик в данном правовом поле выражается



довольно активно, и, проводя социальные реформы на территории Российской Федерации в ускоренном темпе без надлежащей правовой поддержки, законодатель может столкнуться с таким негативным фактором как социальная нестабильность в обществе. Такая ситуация не может не тревожить: от успешных решений проблем реализации социальных прав граждан зависит общественное развитие и благополучие, безопасность и политическая стабильность общества.

В 2020 году среди обращений в администрацию г. Белогорска были намечены тенденции:

- 1) по снижению обращений в области улучшения жилищных условий – на 48 % (по отношению к 2018 году);
- 2) по снижению обращений в сфере ЖКХ – на 75 % (по отношению к 2018 году)<sup>39</sup>.

По отдельным видам (типам) обращений за период с 2018 по 2020 годы в администрацию г. Белогорска поступило (таблица 4):

Таблица 4 - Статистика по типам поданных в администрацию г. Белогорска обращений и поставленным в них вопросам за период с 2018 по 2020 гг.

Год обращения	Вид обращения		
	заявление	жалоба	предложение
2018	1047	67	12
2019	1645	53	9
2020	1668	28	8

Из года в год сохраняется одинаковая тенденция к росту поданных заявлений, и снижению жалоб и предложений, причем с 2018 по 2020 год снижение поданных жалоб составило более 58 %, что является показателем улучшения в работе местной администрации.

Обращаясь к анализу следующей классификации видов обращений – коллективные и индивидуальные видно, что подавляющее большинство обращений носят именно индивидуальный характер и из общего числа

<sup>39</sup> 16 Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2020 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

обращений, поданных в администрацию г. Белогорска в 2018 – 2020 гг. количество коллективных жалоб можно назвать незначительным (таблица 5).

В основном уровень количества обращений коллективного характера остается практически неизменным, что:

– с одной стороны свидетельствует о стабильности в данной сфере правоотношений, и эффективности мер, проводимых администрацией г. Белогорска при разрешении коллективных обращений;

– с а другой стороны можно вести речь о необходимости усиления деятельности администрации г. Белогорска в данном направления, с целью достижения снижения рассматриваемых статистических показателей.

Таблица 5 - Статистика по коллективным обращениям, поданных в администрацию г. Белогорска за период с 2018 по 2020 гг.

Год обращения	Количество обращений	Динамика (с предыдущим периодом), в процентах
2018	51	- 26
2019	52	+ 1
2020	51	- 1

Следующее основание для анализа обращений в администрацию г. Белогорска служит признак повторности (таблица 6).

Таблица 6 - Статистика повторных обращений, поданных в администрацию г. Белогорска за период с 2018 по 2020 гг.

Год обращения	Количество обращений	Динамика (с предыдущим периодом), в процентах
2018	184	- 17
2019	111	- 39
2020	80	- 28

В 2019 году произошло резкое снижение уровня повторных обращений в администрацию г. Белогорска, и причиной тому послужили следующие факторы:

1) снижение количества обращений граждан, проживающих в домах с электроотоплением. В течение 2019 года согласно плана-графика, застройщиком проведены работы по устранению недостатков, выявленных в

ходе эксплуатации жилых помещений, были проведены работы по замене систем отопления с электроотопления на электроводяное отопление;

2) кроме того уменьшилось количество повторных обращений в отношении работы управляющих компаний, предоставления качества жилищно-коммунальных услуг населению<sup>40</sup>.



Рисунок 2 – Количество повторных обращений, поступивших в 2016 - 2020 гг. в Администрацию г. Белогорск

Из представленной динамики в рисунке 2, пик повторных обращений в администрацию г. Белогорска пришелся на 2017 год, и в последующие периоды по сегодняшний день, данные показатели постепенно снижаются, что свидетельствует об эффективности работы администрации по поступившим обращениям. Таким образом, рассматриваемая динамика говорит о том, что администрация г. Белогорска при отработке поступивших к ним обращений граждан тщательно и ответственно относится к их разрешению и принятию необходимых мер правового реагирования, что подтверждается и

<sup>40</sup> 15 Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2019 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 10.06.2021).

статистическими показателями, в сравнении с 2017 годом в 2020 году снижение уровня повторных обращений произошло на 60 %.

Подводя итог, сказанному в настоящем параграфе можно обозначить основные выводы по нему:

Исходя из анализа статистических данных по обращению граждан в администрацию г. Белогорска за период с 2018 по 2020 гг., можно увидеть, что динамика изменения количества обращений граждан в администрацию г. Белогорска в различные временные отрезки имеет разные тенденции, показатели в одно время снижаются, а в другие годы растут, причем значительным образом.

При этом статистические показатели демонстрируют наличие динамики в росте обращений граждан в органы муниципальной власти г. Белогорска, и с 2018 года по 2020 год этот рост составил 40 %. Данный показатель можно признать значительным.

Причинами роста обращений граждан в администрацию г. Белогорска в последние годы, может быть наличие объективных проблем в деятельности муниципальных органов власти г. Белогорска, в различных социально-правовых направлениях, в виду чего граждане активно обращаются к управлению города за их разрешением, и в основном эти проблемы связаны с системой ЖКХ и социальным обеспечением граждан г. Белогорска.

### **2.3 Проблемы работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска**

Исследуя основные проблемы в сфере обращений граждан в администрацию г. Белогорска, можно обозначить три основные группы:

- проблемы финансирования;
- проблемы организационно-правового характера;
- проблемы в свете цифровизации процесса подачи обращений.

Начнем с проблем организационно-правового характера.

Одной из главных проблем для граждан в процессе обращения в муниципальные органы власти – это длительные сроки рассмотрения

обращения, отсутствие правовых знаний и навыков при формировании гражданами своего обращения.

Довольно часто граждане допускают ошибки при формировании своего обращения. Не смотря на тот факт, что на сайт администрации г. Белогорска существует форма и примеры обращений, этого порой не достаточно. Неверное оформление и подача обращения впоследствии приводит к их повторному обращению по однотипному запросу, что приводит к дополнительной нагрузке на сотрудников администрации. Несмотря на тот факт, что существует тенденция по снижению повторных обращений, продолжать совершенствовать систему в данном направлении необходимо. Вероятным разрешением данного вопроса для г. Белогорска служит расширение штата администрации служащими с юридическим образованием, в компетенцию которых будет входить бесплатное консультирование граждан по вопросам надлежащего оформления обращений в администрацию.

Безусловно данный аспект в первую очередь соотносится с проблемами финансирования, который необходимо разрешать за счет средств федерального или регионального бюджета.

Следующий аспект – это установленный на федеральном уровне сроки рассмотрения обращений граждан в 30 календарных дней. Определение столь длительного периода для дачи ответа на обращение гражданина, в первую очередь, связано с намерением снижения нагрузки на государственных и муниципальных служащих, что также перекликается с отсутствием финансирования на расширения штата. Ведь расширение штата также способно снизить нагрузку на имеющийся персонал администрации.

Данная проблематика является общей тенденцией для всего государственного и муниципального аппарата России, в особенности данный аспект касается удаленных районов, о чем говорится в самом начале работы, что разрыв в финансировании центральных и иных регионов значительным образом различается (200, 500 и более процентов).

Одной из отрицательных сторон современного общества выступает ограниченность финансирования социально значимых областей, необходимых для нормального функционирования общества, в том числе:

- 1) сфера здравоохранения;
- 2) российское образование;
- 3) культура нации;
- 4) социальная сфера.

Постепенно это приводит к тому, что возникает необходимость поддержки данных сфер жизнедеятельности российского общества иными способами, например, через негосударственные формы поддержки, в том числе речь идет о благотворительной деятельности.

Специфика и значение благотворительной деятельности выражается в том, что на сегодняшний день она выступает наиболее распространенной формой социальной формы поддержки в обществе, поскольку государственные институты в полной мере не способны обеспечить функционирование жизненно важных сфер общественной жизни в Российской Федерации.

Поэтому разрешение на уровне администрации г. Белогорска данных вопросов представляется возможным за счет гражданской инициативы, например, в форме благотворительной деятельности, и инициации администрацией благотворительного проекта по тематике правовой поддержки населения г. Белогорска. Например, путем организации различных акций, мероприятий и кампаний, позволяющим увеличивать финансовые сборы и пожертвования, и дальнейшего их целевого направления на помощь населению г. Белогорска.

Основными слабыми местами при внедрении и применении современных цифровых технологий в вопросах обращения граждан в муниципальные органы власти выступают:

– основным и глобальным вопросом станет *вопрос финансирования всех процессов* на пути внедрения автоматизированных, высокотехнологических программ, их технического обслуживания на постоянном уровне и т.д.;

– *дополнительные расходы на обучение служащих* навыкам использовании новых технологий, и курсы по повышению квалификации в данной области правоотношений, что снова дает отсылку к проблематике финансирования;

– *кадровый состав также необходимо будет обновлять и расширять*, например, специалистами в области компьютерных технологий, кто будет осуществлять обслуживание новых информационных систем и обеспечивать их тотальную безопасность;

– *вопросы информационной безопасности* – это одни из главных и сложных с позиции их реализации в реальном проявлении. Даже у самых крупных госкорпораций периодически происходят ситуации «слива» персональных данных и коммерческой тайны в сеть, хотя они предпринимают необходимые меры по укреплению безопасности каналов передачи данных, во многих крупных корпорациях у рядовых сотрудников нет даже доступа к сети Интернет (именно в целях обеспечения безопасности таких данных), однако вся эта система не совершенна. С учетом тех данных, которые содержатся в рамках личных дел граждан, их утечка недопустима и вопросы обеспечения информационной безопасности наиболее остро стоят в данной ситуации перед властями, что также потребует дополнительных финансовых вливаний;

– *несовершенство в работе самих технологий*, когда даже самое современное программного обеспечение может давать сбои. Если задуматься, то становится очевидным, что деятельность муниципальных органов не должна в полной мере зависеть от эффективности работы программы и обновлений к ней. Это сложная материя. Сохранение в рамках института обращений граждан классических форм ведения дела позволяет избежать такой большой зависимости и обеспечивать непрерывность рассмотрения обращений граждан в муниципалитетах. Поэтому полный переход в цифровую среду на данном этапе не целесообразен;

– *зависимость работы системы от электроэнергии и наличия сети*

*Интернет* – также выступает негативным фактором технического характера.

Таким образом, в целом систему обращения граждан в администрацию г. Белогорска можно охарактеризовать положительно, однако, существуют различные аспекты, влияющие на качество данной сферы правоотношений, и нуждаются их постепенном разрешении.

#### **2.4 Совершенствование организации работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска**

Деятельность по совершенствованию работы с обращениями граждан в администрации г. Белогорска ведется планомерно, и ежегодно применяются новые методы и опыт.

Так, в 2019 году для улучшения качества жизни граждан в г. Белогорск разработан проект по внедрению успешной практики «Гражданские инициативы», в рамках которого каждый гражданин может внести свои идеи и предложения, направленные на улучшение городской жизни. Для этого был разработан сайт ([gi.belogorck.ru](http://gi.belogorck.ru)).

В результате принятия такого решения в 2019 году поступило 24 гражданских инициативы. Идеи и предложения, поступившие от граждан, касались следующих сфер:

- 1) охраны окружающей среды;
- 2) благоустройства города;
- 3) дорожно - коммунального хозяйства;
- 4) организации приюта для бездомных животных;
- 5) в области культуры и спорта.

На сегодняшний день все инициативы были рассмотрены, ответы размещены на официальном сайте администрации г. Белогорска:

– 5 инициатив поддержано, в том числе перенос открытия спартакиады в городской парк культуры и отдыха, благоустройство парка, благоустройство территории, изменение высоты флагштока, приглашение музыкальной группы на день города;



– 1 инициатива по организации нового маршрута по транспортному обслуживанию населения признана нецелесообразной;

– на остальные инициативы даны квалифицированные разъяснения.

Кроме того в 2019 году с целью выполнения федерального закона № 59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также с целью организации обратной связи между гражданином и органами власти области, Управлением информатизации по Амурской области создан ресурс «Открытый регион» Амурская область, на котором размещен сервис по подаче обращений граждан в электронном виде.

В связи с этим, в адрес Администрации г. Белогорск в 2019 году поступило 5 обращений и 2 сообщения по следующим вопросам:

- 1) водоснабжения;
- 2) конфликтной ситуации в образовательном учреждении;
- 3) записи в первый класс;
- 4) запрос архивных данных;
- 5) предоставление земельного участка, трудоустройство. Данные обращения отработаны в полном объеме.

Таким образом, в связи с развитием цифровых технологий у граждан появляются дополнительные возможности по направлению сообщений в органы власти.

В 2020 году по проекту «Открытый регион» Амурская область поступило 8 новых обращений по следующей тематике:

- предоставление коммунальных услуг населению ненадлежащего качества;
- обеспечение жильем молодой семьи;
- обеспечение жильем льготной категории граждан;
- оказание содействия в получении из областного бюджета субсидии на компенсацию выпадающих доходов;
- а также по таким вопросам как: качества водоснабжения, конфликтной

ситуации в образовательном учреждении, записи в первый класс, запрос архивных данных, предоставление земельного участка, трудоустройство).

Продолжая свое развитие проекта «Гражданские инициативы» в 2020 году поступило 2 предложения. Идеи и предложения, поступившие от граждан, касались охраны окружающей среды, благоустройства города, дорожно - коммунального хозяйства, организации приюта для бездомных животных, в области культуры и спорта.

Сокращение предложений в данном направлении в первую очередь связано с тем, что период с 2020 по 2021 годы ознаменовался сложным экономико-правовым и социальным давлением на российское сообщество в виду распространения новой коронавирусной инфекции в мировом масштабе и введения довольно строгих правовых ограничений, влияние которых было существенным не только на различные отрасли экономики и финансовые потоки для бизнеса, но и для народа и управления гражданским обществом в целом.

Однако, не смотря на явные негативные тенденции в последние годы, связанные с пандемией новой коронавирусной инфекцией, тенденции глобальной цифровизации всего мирового сообщества невозможно отрицать. В следствие указанного роста глобализации, повсеместного применения современных информационных и телекоммуникационных технологий, имеет свое перспективное развитие и необходимость.

Информатизация и цифровизации общества в последние годы происходит довольно активно, и администрация г. Белогорска отражает это в собственной деятельности, так еще в 2016 году глава города инициировал создание единой информационной сети посредством использования социальных сетей для решения вопросов местного значения при исполнении органами местного самоуправления своих полномочий, и с февраля 2017 года на территории муниципального образования город Белогорск началась реализация проекта «Открытый муниципалитет».

В 2020 году в рамках проекта, в основных социальных сетях Инстаграм,

Одноклассники создано 111 аккаунтов, с суммарной аудиторией около 300 тысяч подписчиков, при этом количество подписчиков только Администрации города - аккаунт belogorck.ru – составляет более 32 тыс. в Инстаграм и 6 тыс. в Одноклассники.ру.

В настоящее время в единую социальную сеть муниципалитета включены органы местного самоуправления, все муниципальные учреждения образования, культуры, спорта, предприятия ЖКХ, управляющие компании, СМИ, представители бизнеса, учреждение социальной защиты населения. В режиме реального времени ленты профилей наполняются событиями, в которых задействованы участники проекта.

С начала реализации проекта в двух базовых соцсетях проекта (Инстаграм и Одноклассники) размещено свыше 300 тысяч публикаций.

В настоящее время проект стал не только информационной средой, но и инструментом обратной связи с жителями города.

За 2020 год на аккаунты «Открытого муниципалитета» поступило около 2000 сообщений граждан. Все они направлены по полномочиям должностным лицам в структурные подразделения Администрации города для рассмотрения, принятия решений по каждому конкретному случаю, с направлением гражданину ответа в виде комментариев или размещением информации в директ.

Из личного аккаунта Главы города в 2020 году на контроль поставлено 1035 поручений, из них 520 сообщений касались вопросов жилищно-коммунальной сферы, 50 вопросов экономики, 142 – социальной сферы и иные. По результатам оперативного рассмотрения сообщений 376 из них поддержано, на 659 сообщений даны квалифицированные разъяснения<sup>41</sup>.

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента РФ по итогам заседания Совета при Президенте РФ по развитию местного самоуправления 30.01.2020 № Пр-354 и соглашения о взаимодействии между министерством

---

<sup>41</sup> Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2020 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – URL: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> (дата обращения 13.05.2021).

цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и правительства Амурской области об апробации технологических решений, реализованных на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» муниципалитет участвует во внедрении пилотного проекта «Платформа обратной связи» (ПОС), посредством которой граждане, используя личную учетную запись в ЕСИА «Госуслуги», могут направить жалобу либо принять участие в общественном голосовании.

Для реализации данного проекта распоряжением Администрации назначены ответственные должностные лица из числа начальников отделов аппарата и руководителей структурных подразделений, с присвоением им соответствующих ролей в ПОС, в настоящее время все учетные записи участников ПОС от администрации подтверждены. За 1 квартал 2021 года обращений от граждан посредством ПОС в администрацию не поступало.

Выбранная политика администрации г. Белогорска по совершенствованию системы работы с обращениями в условиях цифровизации российского общества отвечает общероссийским тенденциям и отвечает потребностям реальности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование по заявленной правовой тематике позволяет обозначить следующие выводы.

Развитие института обращений граждан в муниципальные органы власти имеет свою специфику, и в первую очередь это связано с особенностями исторического развития страны, политики СССР, однако в рамках современных тенденций можно говорить о существенном влиянии правового нигилизма на россиян. Юридическая безграмотность свойственная основной массе населения Российской Федерации, население не знакомо с принадлежащим им правам и способами их правовой реализации и надлежащей и эффективной защиты.

Людей сковывает страх от незнания, но учиться и совершенствоваться в правовом направлении хотят немногие. Таким образом, создается идеальная среда для манипуляций, введения в заблуждение граждан со стороны власти, в том числе злоупотребления муниципальными органами своими должностными полномочиями. Затягивание процесса разрешения вопроса по обращению гражданина и т.д.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ закрепил следующую классификацию обращений граждан:

- по форме подачи на устные и письменные обращения;
- по содержанию на предложения, заявления и жалобы;
- по адресату обращения: в органы государственной власти, в органы местного самоуправления, должностному лицу;
- по субъекту обращения можно классифицировать на индивидуальные и коллективные.

Институт обращения граждан в муниципальные органы с обращениями урегулирован на нескольких правовых уровнях:

1) это Конституция Российской Федерации, определяющая основополагающие принципы осуществления деятельности муниципальными органами, а также собственно право граждан на обращения;

2) федеральный уровень законодательства, состоящий из основного закона, посвященного исследуемой правовой тематике – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», определяющий основные аспекты правового регулирования института обращения граждан в муниципальные органы власти Российской Федерации. Помимо указанного нормативного правового акта важно говорить о наличии иных законов, которые регулируют вопросы обращений в узком профиле, то есть в конкретной правовой области знаний;

3) региональные правовые акты, регулирующие порядок обращения граждан на территории отдельного субъекта РФ, а также муниципальных образований. При этом указанная группа правовых актов в своем содержании в обязательном порядке должна соответствовать требованиям федерального законодательства.

Алгоритм работы с обращениями граждан на уровне муниципальной власти включает в себя несколько основных этапов:

– осуществление первичной оценки поступившего в орган обращения, оценка его формы, адресата получения и т.д.;

– далее крайне важно оценить поступившее обращение с точки зрения его легитимности и провести соблюдение требований к такому виду обращения, определенных действующим законодательством российской федерации;

– исследовать обращение на предмет его содержания, оценить компетенцию органа – получателя такой жалобы, в его ли ведении находится компетенция по разрешению проблемы, изложенной в поступившем обращении;

– непосредственно правовое исследование содержания сущности обращения;

– определение временных рамок для дачи ответа на обращение, а также ответственного лица за ответ на него;

– исследование базы данных на наличие схожих обращений, поступавших в муниципальный орган ранее;

– составление сопроводительной записки, проекта резолюции или ответа.

Город Белогорск представляет собой муниципальное образование, созданное на основании Закона от 21.01.2005 г. № 423-ОЗ «О наделении муниципального образования города Белогорска статусом городского округа и об установлении его границ». Деятельность местных органов исправления осуществляется на основании действующего городского Устава. Администрация г. Белогорска отнесена к муниципальным органам власти согласно ст. 2 Устава.

Структура администрации г. Белогорска построена таким образом, что затрагивает интересы населения во всех важных сфера управления, в том числе:

- 1) по экономике;
- 2) по социальной политике;
- 3) по строительству и землепользованию;
- 4) по ЖКХ;
- 5) по вопросам местного самоуправления;
- 6) по информационным технологиям;
- 7) по общественной безопасности.

Исходя из анализа статистических данных по обращению граждан в администрацию г. Белогорска за период с 2018 по 2020 гг., динамика изменения количества обращений граждан в администрацию г. Белогорска в различные временные отрезки имеет разные тенденции, показатели в одно время снижаются, а в другие годы растут, причем значительным образом.

При этом статистические показатели демонстрируют наличие динамики в росте обращений граждан в органы муниципальной власти г. Белогорска, и с 2018 года по 2020 год этот рост составил 40 %. Данный показатель можно признать значительным.

Причинами роста обращений граждан в администрацию г. Белогорска в последние годы, может быть наличие объективных проблем в деятельности муниципальных органов власти г. Белогорска, в различных социально-правовых направлениях, в виду чего граждане активно обращаются к управлению города за их разрешением, и в основном эти проблемы связаны с системой ЖКХ и социальным обеспечением граждан г. Белогорска.

Выбранная политика администрации г. Белогорска по совершенствованию системы работы с обращениями в условиях цифровизации российского общества отвечает общероссийским тенденциям и отвечает потребностям реальности.

Такие инициативы как «Гражданские инициативы», «Открытый регион» Амурская область, «Открытого муниципалитета» помогают осуществить процесс сближения муниципальных органов управления г. Белогорска и его жителей, наладить между ними эффективную коммуникацию при разрешении различных социально-правовых вопросов.

Исследуя основные проблемы в сфере обращений граждан в администрацию г. Белогорска, были обозначены три основные группы:

- проблемы организационно-правового характера;
- проблемы в свете цифровизации процесса подачи обращений.

Были предложены следующие пути их разрешения.

Довольно часто граждане допускают ошибки при формировании своего обращения, не смотря на тот факт, что на сайт администрации г. Белогорска существует форма и примеры обращений.

Вероятным разрешением данного вопроса для г. Белогорска служит расширение штата администрации служащими с юридическим образованием, в компетенцию которых будет входить бесплатное консультирование граждан по вопросам надлежащего оформления обращений в администрацию.

При отсутствии должного финансирования со стороны соответствующего бюджета разрешение проблемы расширения кадрового состава на уровне администрации г. Белогорска представляется возможным за счет гражданской



инициативы, например, в форме благотворительной деятельности, и инициации администрацией благотворительного проекта по тематике правовой поддержки населения г. Белогорска. Например, путем организации различных акций, мероприятий и кампаний, позволяющим увеличивать финансовые сборы и пожертвования, и дальнейшего их целевого направления на помощь населению г. Белогорска.

Кроме того, были обозначены проблемы в рамках цифровизации процесса обращения граждан в администрацию г. Белогорска, в частности проблемы финансирования и обеспечения информационной безопасности. И предложено сохранить возможность обращения граждан в администрацию г. Белогорска традиционным, не цифровым, способом.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абазов, А.Б. Правовая категория «обращение граждан» и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ. / А.Б. Абазов. // Проблемы экономики и юридической практики. - 2020. - № 5. - С. 172 – 175.
- 2 Аминов, И.И. Этика российского парламентария как предмет нормативно-правового регулирования. / И.И. Аминов. // Актуальные проблемы российского права. - 2019. - № 8. - С. 47 - 54.
- 3 Багмет, А.М. Некоторые проблемы реализации конституционного права граждан на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления. / А.М. Багмет, Е.И. Бычкова. // Российская юстиция. - 2021. - № 3. - С. 41 - 43.
- 4 Бархатова, Е.Ю. Комментарий к Конституции Российской Федерации: новая редакция (постатейный). / Е.Ю. Бархатова. – М.: Проспект, 2020. - 256 с.
- 5 Богустов, А.А. E-commerce и взаимосвязанные области: правовое регулирование. / А.А. Богустов, О.Н. Горохова, Д.А. Доротенко. - М.: Статут, 2019. - 448 с.
- 6 Бюджеты субъектов РФ в цифрах. [Электронный ресурс] // Бюджет.ру : офиц. сайт. – 23.04.2017. – Режим доступа: <http://bujet.ru/article/396309.php> 10.05.2021.
- 7 Волков, А.М. Как написать жалобу: образцы с комментариями на все случаи жизни. / А.М. Волков. – М.: Проспект, 2020. - 208 с.
- 8 Вялова, Л.М. Порядок работы с обращениями граждан. / Л.М. Вялова. - М.: МЦФЭР, 2004. – 250 с.
- 9 Гритчина, Н.И. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан в органы местного самоуправления. / Н.И. Гритчина. // Современное право. - 2012. - № 6. - С. 21 - 25.
- 10 Гурьева, Н.Ю. Строчная или прописная: дискурс нормы и ее нарушения в деловой корреспонденции. / Н.Ю. Гурьева. // Делопроизводство. - 2019. - № 2. - С. 26 - 29.

11 Европейская хартия местного самоуправления [Электронный ресурс]: Собрание законодательства РФ от 07.09.1998 г. № 36. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

12 Ефимов, Г.А. Разграничение предметов ведения и полномочий «по горизонтали» как способ реализации конституционного принципа разделения властей. / Г.А. Ефимов. // Государственная власть и местное самоуправление. - 2019. - № 8. - С. 23 – 30.

13 Жегалова, А.А. Общенациональные и местные традиции в муниципально-правовой культуре России. / А.А. Жегалова. // Конституционное и муниципальное право. - 2019. - № 5. - С. 52 - 54.

14 Зайков, Д.Е. Недопустимые обращения граждан: проблемы квалификации и правоприменительной практики. / Д.Е. Зайков. // Актуальные проблемы российского права. - 2019. - № 8. - С. 68 - 74.

15 Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2019 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> - 10.06.2021.

16 Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2020 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> - 10.06.2021.

17 Информационно-статистический обзор обращений граждан, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, поступивших в Администрацию города Белогорск за 2018 год. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> - 10.06.2021.

18 Информация о характере обращений граждан в администрации г. Белогорск. [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <https://www.belogorck.ru/rabota-s-grazhdanami/obzor-obrashchenij> - 10.06.2021.

19 Карлаш, Д.С. Электронный документооборот: вопросы правового регулирования. / Д.С. Карлаш. // Право и экономика. - 2019. - № 8. - С. 22 - 28.

20 Касаева, Т.Г. Правовой нигилизм в современной России. / Т.Г. Касаева. // Российский судья. - 2019. - № 6. - С. 52 - 55.

21 Колесников, Е.В. Законность как принцип организации и деятельности органов государственной власти. / Е.В. Колесников. // Российская юстиция. - 2020. - № 5. - С. 2 - 4.

22 Комарова, В.В. Конституционная система власти России и принцип разделения властей. / В.В. Комарова. // Актуальные проблемы российского права. - 2017. - № 9. - С. 36 - 46.

23 Конвенция о защите прав человека и основных свобод [Электронный ресурс]: Бюллетень международных договоров от 04.11.1950 г. № 7. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

24 Коновалова, Л.Г. Конституционализм как составная часть принципа верховенства закона. / Л.Г. Коновалова. // Государственная власть и местное самоуправление. - 2020. - № 4. - С. 17 - 21.

25 Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Эксмо, 2021. – 63 с.

26 Корж, Е.Г. Взаимодействие органов государственной власти с органами местного самоуправления. / Е.Г. Корж, С.Н. Макаренко. // Технические науки. - 2013. - № 5. – С. 17 - 23.

27 Кравцова, Е.А. Взаимодействие законодательных органов с институтами гражданского общества с использованием информационного и цифрового пространства России. / Е.А. Кравцова. // Конституционное и муниципальное право. - 2019. - № 9. - С. 27 - 29.

28 Лазарев, В.В. Теория государства и права. / В.В. Лазарев, С.В. Липень. - М.: Спарк, 2010. – 210 с.

29 Ларичев, А.А. Обращение в органы местного самоуправления как инструмент участия граждан и средство общественного контроля на местном уровне. / А.А. Ларичев. // Государственная власть и местное самоуправление. -

2018. - № 5. - С. 35 - 39.

30 Муниципальное право России: учебник / под ред. Н.В. Постового. - М.: Юриспруденция, 2016. – 450 с.

31 Нудненко, Л.А. Тенденции развития конституционных прав и свобод личности на современном этапе развития Российской Федерации. / Л.А. Нудненко. // Конституционное и муниципальное право. - 2019. - № 9. - С. 52 - 55.

32 О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 08.08.2001 г. № 129-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

33 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

34 О применении судами законодательства о необходимой обороне и причинении вреда при задержании лица, совершившего преступление [Электронный ресурс]: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 18.07.2012 г. № 19-П. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

35 О средствах массовой информации [Электронный ресурс]: Закон РФ от 27.12.1991 г. № 2124–1. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

36 Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

37 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

38 Панов, Д.С. Муниципальная власть как элемент народовластия. / Д.С. Панов. // Государственная власть и местное самоуправление. - 2018. - № 11. - С. 21 – 25.

39 Паулов, П.А. Проблемы взаимодействия муниципальных органов

власти с местным населением. / П.А. Паулов, А.О. Акишин. // Муниципальная служба: правовые вопросы. - 2019. - № 3. - С. 24 - 26.

40 Попов, Д.А. Обращения граждан в государственные органы как форма участия граждан в государственном управлении. / Д.А. Попов, Е.В. Зайцева. // Актуальные вопросы в науке и практике. - 2017. - № 3. – С. 350 – 352.

41 Савоськин, А.В. Система обращений в соответствии с объективной стороной волеизъявления граждан РФ: подсистемы устных, письменных и конклюдентных обращений. / А.В. Савоськин. // Актуальные проблемы российского права. - 2014. - № 7. - С. 1346 - 1350.

42 Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (постатейный). / А.Б. Смушкин. – М.: Эксмо, 2014. - 1045 с.

43 Таева, Н.Е. Конституционно-правовые принципы обеспечения системного единства норм. / Н.Е. Таева. // Государственная власть и местное самоуправление. - 2014. - № 12. - С. 17 - 23.

44 Уваров, А.А. Проблемы правового регулирования и реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. / А.А. Уваров. // Государственная власть и местное самоуправление. - 2019. - № 2. - С. 26 - 31.

45 Устав муниципального образования города Белогорск [Электронный ресурс] // Город Белогорск: офиц. сайт. – 2016. – Режим доступа: <https://belogorck.ru/belogorsk/ustav-goroda> - 10.06.2021.

46 Хаманева, Н.Ю. Конституционно-правовой статус Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации / Н.Ю. Хаманева. // Труды Института государства и права Российской академии наук. - 2008. - № 6. - С. 88 – 90.

47 Хлебунова, С.А. Соотношение государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации. / С.А. Хлебунова. // Вестник Челябинского государственного университета. – 2006. - № 2. – С. 12 – 16.

48 Шагойко, Е.Ю. К проблеме делегирования отдельных

государственных полномочий органам местного самоуправления в условиях формирования единой системы публичной власти / Е.Ю. Шагойко. // Конституционное и муниципальное право. - 2020. - № 8. - С. 66 – 71.

49 Шакенов, Т.Д. Право граждан на обращения в системе конституционных прав и свобод граждан. / Т.Д. Шакенов. // Modern Science. - 2020. - № 2-2. - С. 204 – 210.

50 Шейкин, В.В. Неопределенность закона в части рассмотрения анонимных обращений / В.В. Шейкин. // Законность. - 2018. - № 1. - С. 49 - 51.

51 Широбоков, С.А Конституционное право человека и гражданина на обращения. / С.А. Широбоков. – М.: Эксмо, 1999. – 230 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Критерии оценки поступившего в муниципальный орган обращения



Рисунок А1 - Критерии оценки поступившего в муниципальный орган обращения



## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Структура Администрации города Белогорск

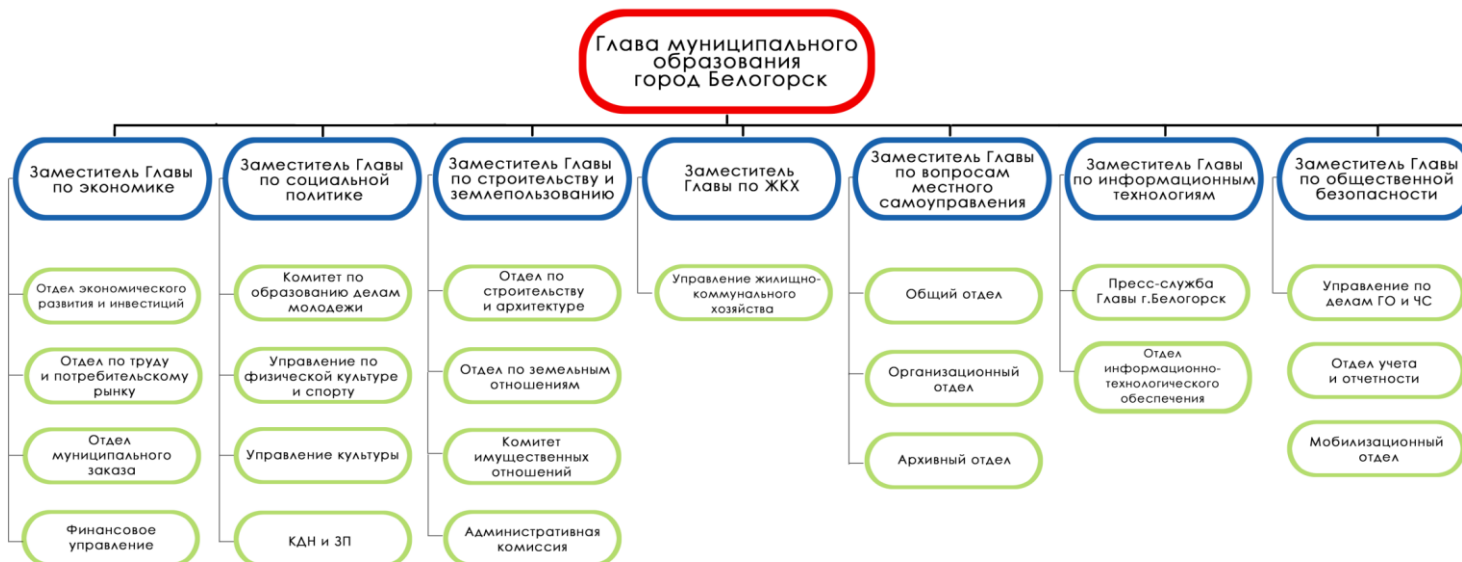


Рисунок Б1 - Структура Администрации города Белогорск

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Распределение вопросов в обращениях граждан в администрацию г. Белогорска  
в 2018 году

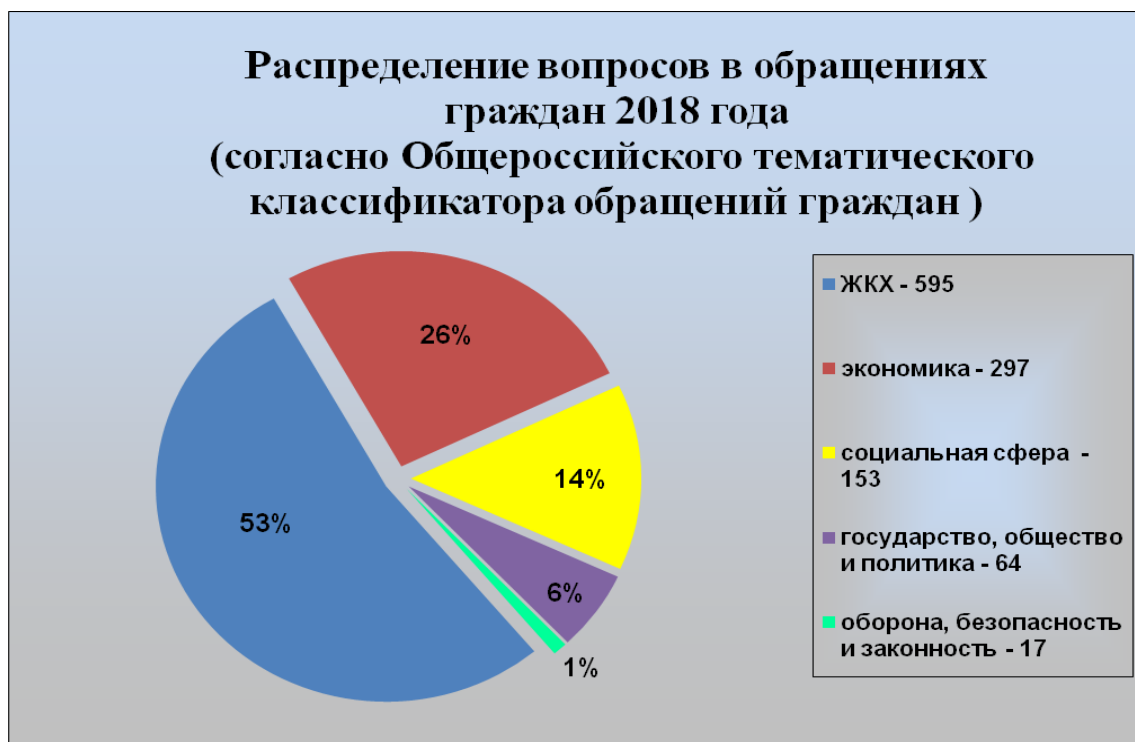


Рисунок В1 - Распределение вопросов в обращениях граждан в администрацию г. Белогорска в 2018 году