

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

Крылова Лариса Константиновна

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени

Г.Р. Державина»

e-mail: krylova.lar@mail.ru

Делопроизводство по обращениям граждан на современном этапе претерпевает ряд изменений, которые, как и в других сферах деятельности, связаны с цифровизацией.

Данная деятельность регулируется рядом правовых актов. Так, в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Порядок реализации данного положения Конституции Российской Федерации нашел свое закрепление в федеральном законодательстве Российской Федерации, законах субъектов Российской Федерации, нормативных актах органов местного самоуправления, а также в ведомственных нормативных актах.

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентирован Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, в том числе и органами прокуратуры.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона *обращение гражданина* – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Обращения граждан могут быть поданы в разных формах. Так, предложение представляет собой 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. Заявление – это 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. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Порядок подачи и рассмотрения обращений органами государственной власти и местного самоуправления также регулируется Федеральным законом. В частности, граждане могут обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам [4, ст. 13].

На муниципальном уровне создается своя нормативная база. Например, в городе Тамбове порядок подачи и рассмотрения обращений граждан регулируется Постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 25 апреля 2025 года № 3492 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова Тамбовской области».

Делопроизводство по обращениям граждан является частью общего делопроизводства, но имеет свои особенности. В Администрации г. Тамбова делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на управление по работе с обращениями граждан и муниципальных служащих органов администрации города, в обязанности которых входит данное направление работы [5, ст.1].

В Управление по работе с обращениями граждан администрации города Тамбова Тамбовской области можно обратиться как письменно, так и через сайт, а также лично или по телефону [1]. Сведения о графике (режиме) работы администрации города и ее органов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, об установленных для личного приема граждан главой администрации города, первым заместителем главы администрации города, заместителями главы администрации города и руководителями органов администрации города днях и часах, контактных и справочных телефонах размещаются на официальном Интернет-портале администрации города; на информационных стендах в органах администрации города, осуществляющих рассмотрение обращений граждан.

С 30 марта 2025 года электронная почта государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица не может использоваться как канал приёма обращений граждан. Это изменение было внесено Федеральным законом от 28.12.2024 №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации“». Согласно новым правилам, электронные обращения граждан должны направляться только через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги); иную информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления или официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления в интернете, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина. При этом подача обращений через официальный сайт в интернете возможна только после авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА). Обращение, направленное по электронной почте, не обеспечивает

идентификацию или аутентификацию граждан и не соответствует требованиям закона, поэтому такое обращение не подлежит принятию к рассмотрению.

Для обращений в правоохранительные органы (МВД, ФСБ, СВР, ФСО) может быть установлен особый порядок направления обращений и ответов на них. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган администрации города или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В обращении обязательно должны быть указаны следующие сведения:

1) наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилия, имя, отчество;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личная подпись и дата.

В случае необходимости к письменному обращению гражданин прилагает документы и материалы в подлиннике, либо их копии.

В обращении гражданина, поступившем в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество и адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Обращения, поступившие в администрацию города Тамбова, распределяются управлением по работе с обращениями граждан на три группы:

1) требующие обязательного доклада главе администрации города;

2) передаваемые первому заместителю главы администрации города, заместителям главы администрации города, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов;

3) подлежащие переадресации по принадлежности.

Конверты с пометкой "лично" не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и направляются по назначению. Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации города.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, и только в исключительных случаях срок рассмотрения обращения увеличивается не более чем на 30 дней.

Может быть возвращено в течение 7 дней со дня регистрации обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; а также если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, подлежит направлению в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения [5, ст.5, п.5.4].

Если обращение касается вопросов, ответ на которые размещены на официальном интернет-портале администрации города, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ.

Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Повторным считается обращение любого вида (предложение, заявление или жалоба), направленное от одного лица по одному и тому же вопросу. Если обращение вновь поступило после прекращения переписки, оно регистрируется заново и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу рассматриваемого ранее вопроса дело может быть закрыто на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки.

В процессе рассмотрения обращения исполнитель в лице руководителя органа администрации города имеет право запрашивать дополнительную информацию в органах администрации города, поручать пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию, а также инициировать проведение проверки (комиссионного обследования).

Ответ на обращение направляется специалистом администрации города адресату заказным письмом. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа или по адресу личного кабинета на Едином портале, направляется через программу Платформа обратной связи или по адресу электронной почты. При рассмотрении коллективных обращений, письменный ответ направляется каждому заявителю, указавшему в обращении свою фамилию и почтовый адрес, если в письме не оговорено, кому конкретно направить ответ. Если от имени заявителя действует доверенное лицо, то ответ направляется по адресу доверенного лица.

Ответ содержит конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться). Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Решение о продлении контрольного срока и снятии с контроля принимается руководителем, первично рассматривавшим обращение, с сообщением заявителю.

Согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ и статьи 3 Положения определены случаи, когда ответ на обращение не дается:

- 1) обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- 2) обращения, текст которых не поддается прочтению, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;

4) обращения, в которых обжалуются судебные решения;

5) обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну;

6) обращения по вопросам, не относящимся к компетенции администрации города;

7) обращения в письменной форме, в которых не содержится информация о фамилии гражданина или почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ.

Личный прием граждан проводится руководителями и уполномоченными лицами по предварительной записи при личном обращении граждан либо по телефону. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Ответственность за сохранность обращений несут руководители органов администрации города и специалисты по работе с обращениями граждан в соответствии с действующим законодательством [5, ст. 7]. Рассмотренное обращение формируется в дело по месту регистрации с порядковым номером согласно утвержденной номенклатуре, и содержит все материалы по обращению. Хранение дел осуществляется в течение 5 лет. По истечении этого срока экспертная комиссия по определению ценности документов дает заключение либо на уничтожение материалов дела в установленном законом порядке, либо передачи их на хранение в архив.

Таким образом, делопроизводство по обращениям граждан жестко регламентируется нормативными актами и имеет особенности, связанные со спецификой видов документов.

Список использованных источников

1. Администрация города Тамбова Тамбовской области: Официальный интернет-портал. – Тамбов, 2025. – URL: <https://city.tambov.gov.ru> (дата обращения 21.01.2026).

2. Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://publication.prado.gov.ru/Document/View> (дата обращения: 21.01.2026).

3. О внесении изменений в Федеральный закон „О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации“ : Федер. закон №547-ФЗ : принят Гос. думой 10 декабря 2024 г. : одобрен Советом Федерации 20 декабря 2024 г. //·Официальное опубликование правовых актов. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202412280052?ysclid=mko7r6upa9805604136> (дата обращения 20.01.2026).

4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федер. закон №59-ФЗ : принят Гос. думой 21 апреля 2006 г. : одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 г.(в ред. от 28.12.2024) // КонсультантПлюс : правовой сайт – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_dos_LAW-59999 (дата обращения 19.01.2026).

5. Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова Тамбовской области: Постановление № 3492: утверждено администрацией города Тамбова Тамбовской области 25 апреля 2025 года. // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/407762299?ysclid=mko7lonwr9761935388> (дата обращения 17.01.2026).