

**Заливанский Борис Васильевич,**  
к.с.н., доцент, НИУ «БелГУ»,  
Белгород

**Самохвалова Елена Владиславовна,**  
к.с.н., доцент, НИУ «БелГУ»,  
Белгород

**Иващенко Виктория Валерьевна,**  
Магистрант, НИУ «БелГУ»,  
Белгород

**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ:  
ПРОБЛЕМЫ И МЕХАНИЗМЫ РЕАЛИЗАЦИИ  
WORKING WITH CITIZEN APPEALS AT THE MUNICIPAL LEVEL:  
PROBLEMS AND MECHANISMS OF IMPLEMENTATION**

**Аннотация:** Статья посвящена анализу организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления. Выявляются типичные проблемы, возникающие на различных этапах приема, регистрации, рассмотрения и ответа на обращения. Предлагаются рекомендации по оптимизации процессов и повышению эффективности взаимодействия между органами местного самоуправления и населением.

**Abstract:** The article is devoted to the analysis of the organization of work with citizens' appeals in local self-government bodies. Typical problems arising at various stages of reception, registration, consideration and response to appeals are identified. The article offers recommendations on how to optimize the processes and improve the efficiency of interaction between local self-government bodies and the population.

**Ключевые слова:** местное самоуправление, обращения граждан, взаимодействие с населением, муниципальное образование.

**Keywords:** local self-government, citizens' appeals, interaction with the population, municipality.

Обращение гражданина в орган местного самоуправления представляет собой «предложение, заявление или жалобу, выраженные в устной или направленные в письменной / электронной форме» [1].

Управленческие аспекты организации работы с обращениями граждан включают «следующие направления:

- организационное обеспечение процесса;
- документационное обеспечение процесса;
- материально-техническое обеспечение процесса;
- кадровое обеспечение процесса;
- информационно-аналитическое обеспечение процесса» [2, с.94].

Общая схема поступления и рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления представлена на рисунке 1.





**Рис. 1. Схема рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления**

Согласно приведенной схеме, основными этапами приема и рассмотрения обращений, поступивших в письменной или электронной форме, являются:

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по компетенции;
- рассмотрение обращения;
- принятие управленческого решения / исполнение;
- подготовка и направление обращения заявителю.

Эффективность организации работы с обращениями граждан может быть оценена по следующим критериям:

- правовое обеспечение работы с обращениями граждан (предполагает оценку сформированности нормативной правовой базы, в том числе принятых соответствующих административных регламентов, закрепление соответствующих функций в должностных регламентах соответствующих специалистов; документального закрепления за должностным лицом ответственности за организацию работы с обращениями граждан, контроля за сроками и результатами их рассмотрения обращений и т.д.);

- уровень организации работы с обращениями граждан (предполагает анализ форм работы с населением, факты рассмотрения обращений коллегиальными органами и т.д.);

- состояние учёта, регистрации и соблюдения сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан (предполагает оценку соответствия сложившейся практики нормативно установленному порядку и т.д.);

- уровень организации контроля за рассмотрением обращений граждан (предполагает анализ применяемых форм и видов контроля, фактов проведения служебных расследований по случаям нарушения действующего законодательства, применения мер взыскания к виновным, допустившим нарушения и т.д.);

- уровень организации личных приёмов граждан;

- открытость и доступность информации (предполагает оценку проводимой информационно-аналитической работы и т.д.);

- внедрение в практику деятельности современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями граждан (использование в работе средств электронного документооборота и т.д.);



- уровень организации информирования населения в СМИ;
- уровень организации хранения дел по исполненным обращениям граждан (оценка соблюдения требований делопроизводства при формировании и хранении дел и т.д.).

Таким образом, работа органов местного самоуправления, как и других органов публичной власти, с обращениями граждан должна быть системно организована, клиентоориентирована, ресурсно обеспечена.

К недостаткам, снижающим эффективность организации работы с обращениями граждан, по мнению современных авторов, можно отнести следующие [3,4]:

- недостаточная квалификация специалистов по работе с обращениями граждан, формальные ответы (отписки);
- затягивание сроков исполнения обращений, бюрократические издержки в случае подготовки ответа на комплексное обращение, требующей эффективного и оперативного межведомственного взаимодействия;
- недостаточная прозрачность принимаемых по обращениям решений;
- отсутствие полноценного анализа обращений с целью предотвращения получения повторных жалоб (например, в разрезе территорий и т.п.);
- наличие практики одновременного ведения документооборота в электронном виде и на бумажных носителях.

Как было указано ранее, механизмам устранения перечисленных недостатков посвящено большинство работ теоретиков и практиков в этой области.

В то же время все предыдущие рассуждения укладываются в контекст так называемой «сервисной» модели государства, в которой граждане выступают потребителями государственных (муниципальных) услуг, а органы публичного управления – их поставщиками [5]. Основной акцент в такой модели управления делается на удовлетворении потребностей и реализации интересов населения, создании благоприятной среды для развития общества и экономики. В том числе на уровне местного самоуправления.

### **Список литературы:**

1. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ: ред. от 04.08.2023 № 480-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 13.03.2025)
2. Карлина А.А., Решетникова К.В. Организация работы с обращениями граждан в России как инструмент реализации партисипативной модели государства // Вестник Международного института рынка. – 2018. – № 2. – С. 94-99.
3. Багишева У.М. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления: сб. материалов всерос. науч.-практ. конф. «Социально-экономические и правовые аспекты развития общества: современное видение и подходы», Омск, 16 апреля 2024 г. / Омский государственный технический университет. – Омск, 2024. – С. 16-20.
4. Горошко И.В., Конькова С.В., Лихачёва Е.Ю. Работа с обращениями граждан: современное состояние и возможности анализа // Законность. – 2023. – № 12. – С. 3-7.
5. Коженко Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2.

