

---

---

# КОНСТИТУЦИОННОЕ ПРАВО И АДМИНИСТРАТИВНОЕ ПРАВО

---

## CONSTITUTIONAL LAW AND ADMINISTRATIVE LAW

---

---

УДК 342.55

### ДУСТОРОННЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГРАЖДАН И ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ: ЦИФРОВЫЕ ПРАВА ИЛИ ЦИФРОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

**В. В. КОМАРОВА<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Московский государственный юридический университет имени О. Е. Кутафина (МГЮА),  
ул. Садовая-Кудринская, 9, 125993, г. Москва, Россия

Цифровизация государственной и общественной жизни напрямую влияет на решение конституционной задачи, появившейся в результате реформы 2020 г., по установлению взаимного доверия общества и государства. Ранее закрепленный демократизм государственности получил дополнительное направление развития, а пандемия ускорила процесс цифрового взаимодействия человека, институтов гражданского общества и единой системы публичной власти. Во-первых, увеличилось количество электронных обращений, поскольку граждане используют предоставленные достижениями научно-технического прогресса возможности цифровых форм и способов обращений в органы публичной власти. Во-вторых, органы публичной власти модернизируют обратную связь, регламентируют процедуры межведомственного и многостороннего цифрового взаимодействия. В-третьих, появляются новые виды обращений, новые обеспечивающие их процедуры. Эти новшества выступают ответом на актуальные запросы современности, однако они несут определенные риски.

**Ключевые слова:** конституционные права; конституционная задача; цифровые формы и способы обращений; единая система публичной власти.

---

#### Образец цитирования:

Комарова ВВ. Двустороннее взаимодействие граждан и органов публичной власти: цифровые права или цифровые возможности. *Журнал Белорусского государственного университета. Право.* 2023;2:10–20.  
EDN: PWWSTT

#### For citation:

Komarova VV. Bilateral interaction between citizens and public authorities: digital rights or digital opportunities. *Journal of the Belarusian State University. Law.* 2023;2:10–20. Russian.  
EDN: PWWSTT

---

#### Автор:

**Валентина Викторовна Комарова** – доктор юридических наук, профессор; заведующий кафедрой конституционного и муниципального права.

#### Author:

**Valentina V. Komarova**, doctor of science (law), full professor; head of the department of constitutional and municipal law.  
vvalentinak@ya.ru

## BILATERAL INTERACTION BETWEEN CITIZENS AND PUBLIC AUTHORITIES: DIGITAL RIGHTS OR DIGITAL OPPORTUNITIES

V. V. KOMAROVA<sup>a</sup>

<sup>a</sup>*Kutafin Moscow State Law University, 9 Sadovaya-Kudrinskaya Street, Moscow 125993, Russia*

Digitalisation of state and public life directly affects the fulfillment of the constitutional task enshrined as a result of the 2020 reform in the Constitution of Russian Federation which is mutual trust between society and the state. The previously entrenched democracy of statehood has received an additional direction of development, and the pandemic has accelerated the process of digital interaction between people, civil society institutions and a unified system of public power. Firstly, the number of electronic appeals has increased because citizens use the opportunities provided by the achievements of scientific and technological progress with digital forms and methods of appeals to public authorities. Secondly, public authorities introduce new ways of feedback, regulate procedures for interdepartmental and multilateral digital interaction. Thirdly, new types of appeals appear, new procedures for ensuring them. There are new risks in these innovations which are answers to the current demands of our time.

**Keywords:** constitutional rights; constitutional task; digital forms and methods of appeals; unified system of public authority.

### Введение

Проблема двустороннего взаимодействия граждан и органов публичной власти стала наиболее актуальной в период пандемии COVID-19, что ускорило цифровизацию государственной и общественной жизни [1]. Конституционная реформа закрепила новую задачу единой системы публичной власти – установление взаимного доверия общества и государства. Возможность граждан подавать обращения является не только их конституционным правом – она позволяет наладить механизм обратной связи гражданского общества и государства, повысить их взаимное доверие. В работе с обращениями граждан публичная власть, чтобы не подрывать доверие к государству, должна руководствоваться конституционно закрепленной ценностью человека, его прав и свобод.

Участие общества в принятии публичной властью решений является одним из ключевых трендов современного публичного управления. Чтобы обеспечить партисипативность в условиях современных вызовов, необходимо создать общественные пространства для участия граждан страны в обсуждении

и принятии решений, в осуществлении общественного контроля за их качеством. Такие действия направлены на конституционно закрепленное повышение взаимного доверия в обществе [2, с. 37].

Более 75 % жителей России – горожане, поэтому распространение социальных технологий, способствующих расширению участия населения в городском управлении, потенциально понимается в глобальном масштабе как ресурс для устойчивого развития государства и общества, являющийся основой конституционно закрепленного экономического развития [3, с. 27].

Актуальность для России проблемы двустороннего взаимодействия граждан и органов публичной власти, их связи обусловлена задачами по обеспечению общественной безопасности, устойчивого развития и по вовлечению граждан в принятие городских решений, закрепленными в Указе Президента от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 г.»<sup>1</sup> и связанных с ним нормативных правовых актах<sup>2</sup>.

### Материалы и методы исследования

В исследовании был использован метод сравнительно-правового анализа нормативных правовых актов федерального уровня, уровня субъектов Рос-

сийской Федерации, уровня органов местного самоуправления. Статистический метод исследования официальных сайтов органов публичной власти трех

<sup>1</sup>Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 г.» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>2</sup>Письмо Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 21 марта 2019 г. № 9821-АЧ/06 «Об организации работы по внедрению цифровой платформы вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин»)» [Электронный ресурс] // Там же.

уровней позволил выявить общее и особенное в регулировании двустороннего взаимодействия, определить механизмы реализации конституционного права на обращение и обязанности органов публичной власти. Метод правового моделирования дал возмож-

ность обозначить определенные риски и перспективные модели дальнейшего регулирования новых форм многостороннего взаимодействия для реализации конституционно закрепленных целей и задач, стоящих перед единой системой публичной власти.

### Результаты и их обсуждение

Механизм повышения конституционно закрепленного взаимного доверия российского государства и общества, обратной связи гражданского общества и органов публичной власти включает в себя новые формы и способы коммуникации, обусловленные цифровизацией единой системы публичной власти, и такую неуклонно обновляемую форму, как обращения граждан.

Реализацию взятого курса на цифровизацию государственной и общественной жизни ускорила пандемия.

Согласно методическим рекомендациям, разработанным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруда России) в целях организации режимов труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства в связи с необходимостью принятия мер по снижению заболеваемости новой коронавирусной инфекцией, необходимо временно ограничить личный прием граждан, рекомендовать им обращаться в письменной форме, разместить данную информацию на стендах, официальных сайтах<sup>3</sup>. Данные указания распространяются на федеральных государственных гражданских служащих федеральных органов государственной власти, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, муниципальных служащих органов местного самоуправления муниципальных образований, работников государственных корпораций, публично-правовых компаний, государственных компаний, хозяйственных обществ (более 50 % акций (долей) в уставном капитале которых находится в государственной или муниципальной собственности), государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, территориальных фондов обязательного медицинского страхования, государственных и муниципальных учреждений, государственных и муниципальных предприятий, иных организаций, созданных Российской

Федерацией на основании федеральных законов, организаций, учреждаемых для выполнения задач, поставленных перед федеральными государственными органами.

Россельхознадзор не ограничил личный прием граждан, а временно его прекратил и ограничил допуск посетителей в расположение территориальных управлений Россельхознадзора и подведомственных ему организаций<sup>4</sup>. Федеральная служба судебных приставов России (ФССП России) временно ограничила посещение гражданами подразделений ее территориальных органов и приостановила личный прием граждан должностными лицами данной службы<sup>5</sup>. Таких примеров достаточное количество. Не останавливаясь на расширительном толковании акта Минтруда России, отметим очевидное: они, по нашему мнению, являются основанием для разработки и внедрения новых форм личного приема и подачи обращений граждан, создания правовых механизмов для уже действующих новых форм.

Со времени противоэпидемических контрольных мероприятий 2020 г. (ограничение личного приема граждан органами и должностными лицами) количество обращений граждан в публичные органы, поданных посредством электронного документооборота, увеличилось многократно.

Так, только в адрес Президента Российской Федерации согласно официальным данным во втором квартале 2023 г. поступили 219 921 обращение (65,93 % корреспонденции), 31 222 запроса информации (9,36 % корреспонденции) и 82 417 сообщений (24,71 % корреспонденции), в том числе 7,38 % обращений, 17,75 % запросов информации и 56,64 % сообщений подано из иностранных государств. Отметим, что наибольшее количество обращений (78,84 %) подано в форме электронного документа (в том числе 93,79 % обращений из иностранных государств), а количество обращений, поступивших в письменной и устной формах, составило 17,68 и 3,48 % соответственно.

<sup>3</sup>Письмо Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2020 г. № 19-0/10/П-2261 «О методических рекомендациях по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>4</sup>Приказ Россельхознадзора от 19 марта 2020 г. № 371 (ред. от 3 апреля 2020 г.) «О мерах по профилактике заболеваний, вызванных новой коронавирусной инфекцией (2019-nCoV), среди работников территориальных управлений Россельхознадзора и подведомственных Россельхознадзору организаций» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>5</sup>Распоряжение ФССП России от 26 октября 2021 г. № 110-р «Об определении количества сотрудников органов принудительного исполнения Российской Федерации, федеральных государственных гражданских служащих, рабочих и служащих по охране, обслуживанию зданий и транспортному обеспечению ФССП России, работников ФГАУ «Санаторий ФССП России “Зеленая долина”, необходимого для функционирования Федеральной службы судебных приставов в нерабочие дни в октябре – ноябре 2021 года» [Электронный ресурс] // Там же.

При анализе статистических данных было выявлено уменьшение доли обращений, поступивших во втором квартале 2023 г., по сравнению с долей обращений, поданных во втором квартале 2022 г., на 8,3 %; уменьшение доли обращений, поступивших во втором квартале 2023 г., по сравнению с долей обращений, поданных во втором квартале 2021 г., на 2,8 %. По сравнению с долей содержащихся в обращениях вопросов во втором квартале 2022 г. доля содержащихся в обращениях вопросов во втором квартале 2023 г. уменьшилась на 9,0 %, а по сравнению с долей содержащихся в обращениях вопросов во втором квартале 2021 г. – на 5,1 %. Во втором квартале 2023 г. зафиксирован рост доли вопросов из тематического раздела «Оборона, безопасность, законность»<sup>6</sup>. Уменьшение количества обращений за последние два года связано с уменьшением количества обращений в форме электронного документа, однако в сравнении очевиден рост количества обращений в электронной форме: в январе 2022 г. поступило 58 126 обращений, 84,3 % из которых были поданы в электронной форме, тогда как в январе 2017 г. их было 62,5 %.

Аналогичная ситуация роста количества электронных обращений в общей статистике наблюдается и в федеральных органах исполнительной власти. Например, в январе 2022 г. в Правительство Российской Федерации поступило 12 921 электронное обращение, что составляет 78,49 % от общего количества электронных обращений<sup>7</sup>. В июне 2023 г. в адрес Правительства Российской Федерации было подано 15 707 обращений (в том числе 14 509 в форме электронного документа), среди которых – 201 коллективное обращение (общее количество подписей составило 5885)<sup>8</sup>.

В Государственную Думу за второй квартал 2023 г. поступило 101 191 обращение, из которых 72,4 % через интернет-приемную, 73 255 обращений были отправлены в форме электронного документа<sup>9</sup>.

В Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не описаны отдельные процедуры для рассмотрения электронных обращений граждан. Часть 3 ст. 7 этого закона определяет, что обращение, поступившее в государственный орган, в орган местного самоуправления или должностно-

му лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном упомянутым федеральным законом. Между тем ученые и практики справедливо указывают на имеющиеся в этом процессе пробелы (например, подписи заявителей и должностных лиц, признание статуса электронного обращения и даваемого ответа и др.).

Согласно действующему законодательству конституционное право на обращение может быть реализовано различными способами, но мы остановимся на обращении в органы публичной власти через интернет.

Гражданин может воспользоваться одним или сразу несколькими из пяти предложенных способов для обращения в электронной форме [4]:

1) специальным сервисом приема и первичной обработки обращений граждан, созданным на официальном сайте органа власти или официальном портале государственной автоматизированной системы;

2) веб-порталом как самостоятельным сайтом интернет-приемной, существующей в качестве основного ресурса государственной или политической организации;

3) официальным адресом электронной почты органа власти или его руководителей и других официальных представителей;

4) официальной подсистемой обратной связи на базе единой интернет-платформы «Госуслуги», функционирующей с 2020 г. в качестве эксперимента<sup>10</sup>;

5) официальными интернет-приемными в социальных сетях *ВКонтакте*, *Одноклассники*, *Twitter*, *Telegram*, *TikTok*, основанными в форме сообществ и каналов связи.

Описываемые современными авторами способы подачи обращений в интернете предлагаем дополнить еще тремя: электронными приемными официального сайта адресата в интернете, специализированными государственными интернет-порталами и подачей обращений в процессе личного приема, проводимого в дистанционной форме<sup>11</sup>.

Взаимодействие с гражданами в удаленной форме осуществляется с помощью программно-технических средств видео-конференц-связи и информационных систем Москвы, определяемых Департаментом информационных технологий города

<sup>6</sup>Обзоры обращений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.letters.kremlin.ru/digests> (дата обращения: 02.04.2022).

<sup>7</sup>Управление Президента по работе с обращениями граждан и организаций [Электронный ресурс]. URL: <http://letters.kremlin.ru/> (дата обращения: 13.07.2023).

<sup>8</sup>Обзоры обращений [Электронный ресурс]. URL: <http://services.government.ru/overviews/> (дата обращения: 13.07.2023).

<sup>9</sup>Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс]. URL: <http://duma.gov.ru/representative/letters/session/> (дата обращения: 13.07.2023).

<sup>10</sup>В июне 2023 г. на портал [www.do.gosuslugi.ru](http://www.do.gosuslugi.ru) были поданы 8563 жалобы. Лидерами среди ведомств по количеству поданных жалоб стали Главное управление по вопросам миграции МВД России (2186 жалоб), Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (1899 жалоб), ФССП России (1128 жалоб), Фонд социального страхования Российской Федерации (449 жалоб), Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (397 жалоб). Для сравнения в июле 2022 г. были поданы 677 жалоб на порядок предоставления услуги по получению информации о ходе исполнительного производства (ФССП России), а также 361 жалоба на порядок назначения пенсии (Пенсионный фонд Российской Федерации), 795 жалоб на порядок подачи заявления о доставке социальных выплат (Пенсионный фонд Российской Федерации). Наибольшее количество жалоб было направлено в Пенсионный фонд Российской Федерации (2832), ФССП России (1088), Главное управление по вопросам миграции МВД России (673).

<sup>11</sup>Постановление Правительства Москвы от 7 декабря 2021 г. № 1911-ПП «О проведении в городе Москве эксперимента по организации взаимодействия с гражданами в дистанционном формате» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

Москвы. Урегулирован порядок принятия письменного обращения в ходе личного приема в дистанционном формате, распределены соответствующие обязанности по обеспечению новшеств<sup>12</sup>.

Отметим как положительную практику, подлежащую тиражированию и распространению на всех уровнях публичной власти, применение дистанционного формата, а также использование новых форм в обеспечении конституционных прав человека и их реализации в цифровой среде [5, с. 39].

Так, размещение электронных приемных на официальных сайтах адресата в интернете, специализированных государственных интернет-порталах<sup>15</sup>, единых для всех жителей страны, обеспечивает принципы равноправия и единства правового пространства, позволяет гражданину ощутить себя активной, значимой частью большой страны, а оперативность решения поставленных в обращении вопросов различного уровня сложности является основой доверия граждан к власти и осознания реальности конституционно закрепленного полномочия многонационального народа России [6, с. 67].

Интернет-приемные (электронные приемные) представляют собой еще один новый способ обращения в органы публичной власти, используемый пока еще мало. В качестве примера можно привести электронную приемную Президента Российской Федерации – информационно-телекоммуникационную систему, обеспечивающую прямую связь с приемной Президента Российской Федерации в Москве через сеть терминалов, установленных в зданиях органов местного самоуправления 194 городов с населением свыше 70 000 человек, удаленных от ближайших приемных на 100 и более километров.

Терминал обеспечивает передачу обращения в форме электронного документа<sup>14</sup> и в устной форме, личный прием по предварительной записи в режиме видеосвязи с уполномоченным лицом – сотрудником приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве и др.<sup>15</sup> Созданы электронные приемные в федеральных округах.

В Указе Президента Российской Федерации от 16 августа 2021 г. № 478 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2021–2024 годы»<sup>16</sup> электронная приемная названа каналом получения информации государственными органами и органами местного самоуправления. В рамках реформы контрольной и надзорной деятельности в п. 5.7.2 используется интерактивный сервис «Электронная приемная»<sup>17</sup>.

В настоящее время действуют интернет-приемные уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, некоторых органов власти отдельных субъектов федерации<sup>18</sup>.

Веб-портал как самостоятельный сайт интернет-приемной существует в качестве основного ресурса государственной или политической организации. Данный способ предлагают не все публичные органы. Собственный веб-портал, к примеру, работает у Государственной Думы Российской Федерации ([www.priemnaya.duma.gov.ru](http://www.priemnaya.duma.gov.ru)). В случае возникновения проблем с доступом к официальным сайтам такие интернет-приемные могут стать альтернативой для обращения граждан. Некоторые веб-порталы, например Государственной Думы Российской Федерации, ведут статистику и классификацию обращений, что достаточно информативно и полезно для граждан.

Отметим, что в 2022 г. наблюдались попытки законодателей субъектов Российской Федерации на основании ст. 72 Конституции Российской Федерации создавать дополнительные гарантийные механизмы в обозначенной сфере: регулировались формы подачи гражданами обращений через электронную приемную и виртуальную приемную.

Однако электронные и виртуальные приемные имеются не у всех органов публичной власти. Через электронные приемные можно оставить обращение, например, к мэру Москвы С. С. Собянину ([www.gorod.mos.ru](http://www.gorod.mos.ru)), правительству Кировской области ([www.kirovreg.ru/special/treatment](http://www.kirovreg.ru/special/treatment)) и др.

<sup>12</sup>Распоряжение Департамента информационных технологий города Москвы от 13 июля 2022 г. № 64-16-296/22 «Об утверждении Регламента организации и проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видео-конференц-связи» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>15</sup>Использование электронных терминалов, расположенных в органах власти и предназначенных для подачи жалоб, представляет собой разновидность подачи электронных обращений. Такие терминалы должны быть в обязательном порядке установлены в местах оказания государственных (муниципальных) услуг для подачи досудебных жалоб, иногда их применяют для подачи иных обращений.

<sup>14</sup>Такой документ может быть набран с помощью клавиатуры, преобразован с бумажного носителя, передан с внешнего электронного носителя.

<sup>15</sup>На приеме можно получить информацию от информационно-справочной службы Администрации Президента Российской Федерации, доступ к информации о работе приемных Президента Российской Федерации, обзорам обращений граждан, организаций и общественных объединений, к результатам их рассмотрения и сведениям о принятых по ним мерах, а также доступ к нормативным правовым актам, регулирующим порядок рассмотрения обращений.

<sup>16</sup>Указ Президента Российской Федерации от 16 августа 2021 г. № 478 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2021–2024 годы» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>17</sup>Стандарт комплексной профилактики нарушений обязательных требований [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>18</sup>Интернет-приемная органов исполнительной государственной власти Астраханской области [Электронный ресурс]. URL: <https://letters.astrobll.ru/send> (дата обращения: 15.07.2023).

Согласно данным раздела «Статистика» на сайте электронной приемной Республики Башкортостан количество активных пользователей, как и количество обращений, поданных через портал, растет<sup>19</sup>.

Интернет-приемные, как было выявлено при анализе нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, закреплены в положениях о работе с обращениями в Министерстве экономического развития Ростовской области<sup>20</sup>, Министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области<sup>21</sup>, Министерстве природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми<sup>22</sup>, Министерстве здравоохранения Краснодарского края<sup>23</sup>, Министерстве здравоохранения Камчатского края<sup>24</sup>, правительстве Рязанской области<sup>25</sup>, службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым<sup>26</sup>, государственной жилищной инспекции Рязанской области<sup>27</sup>, инспекции ад-

министративно-технического надзора Ярославской области<sup>28</sup>, Департаменте промышленной политики Краснодарского края<sup>29</sup>.

Виртуальные приемные в последние годы были инкорпорированы в действующие ранее положения о рассмотрении обращений в органах местного самоуправления, например в администрации Иркутска<sup>30</sup>, администрации Томска<sup>31</sup>, администрации городского округа г. Агидель Республики Башкортостан<sup>32</sup>, администрации Таганрога<sup>33</sup> и др.

Регулирование работы по передаче обращений через интернет-приемную происходит посредством установления требований к заявителю, закрепления процедур подачи обращения в интернет-приемную, определения адреса его нахождения.

Отметим широкий перечень субъектов подачи обращения через интернет-приемную в администрации Сургута и ее структурных подразделениях:

<sup>19</sup>Так, если в 2019 г. было зарегистрировано 50 372 электронных обращения граждан, то в 2020 г. – уже 59 218, а в 2021 г. – 60 478 электронных обращений. За первую половину 2022 г. поступили 32 344 обращения, что говорит о том, что в ближайшем будущем рекорд прошлых лет будет снова побит. См.: Указ Президента Республики Башкортостан от 18 января 2013 г. № УП-5 «Об информационной системе “Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан”» [Электронный ресурс]. URL: <https://letters.openrepublic.ru/documents/1566/> (дата обращения: 15.07.2023).

<sup>20</sup>Постановление Министерства экономического развития Ростовской области от 4 апреля 2022 г. № 2 «О внесении изменений в постановление Министерства экономического развития Ростовской области от 23.09.2016 № 8» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>21</sup>Приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 17 мая 2022 г. № 316-01-63-1128/22 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>22</sup>Приказ Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми от 30 мая 2022 г. № 784 «О внесении изменений в приказ Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми от 26 февраля 2018 года № 417 “Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми”» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>23</sup>Приказ Министерства здравоохранения Краснодарского края от 5 августа 2022 г. № 3757 «О порядке работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Краснодарского края» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>24</sup>Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 24 марта 2022 г. № 21-299 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>25</sup>Распоряжение Правительства Рязанской области от 8 февраля 2022 г. № 56-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Рязанской области» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>26</sup>Приказ службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым от 10 января 2022 г. № 1-п «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>27</sup>Приказ государственной жилищной инспекции Рязанской области от 4 апреля 2022 г. № 26-ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>28</sup>Приказ инспекции административно-технического надзора Ярославской области от 27 января 2022 г. № 1 (ред. от 04.04.2022) «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области и о признании утратившим силу приказа инспекции административно-технического надзора Ярославской области от 16.04.2018 № 8» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>29</sup>Приказ Департамента промышленной политики Краснодарского края от 1 июля 2022 г. № 63 «О порядке работы с обращениями граждан в Департаменте промышленной политики Краснодарского края» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>30</sup>Постановление администрации г. Иркутска от 25 мая 2022 г. № 031-06-347/22 «О внесении изменений в Положение о рассмотрении обращений в администрации города Иркутска, утвержденное постановлением мэра города Иркутска от 21 мая 2007 года № 031-06-860/7» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>31</sup>Постановление администрации г. Томска от 28 марта 2022 г. № 248 «О внесении изменений в постановление администрации города Томска от 18 июня 2015 г. № 542 “Об утверждении Положения о порядке информационного наполнения официального сайта администрации города Томска “Официальный портал муниципального образования “Город Томск” и Перечня информации о деятельности администрации города Томска, ее органов и муниципальных учреждений и предприятий, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет администрация города Томска, ее органы, подлежащей размещению на официальном сайте администрации города Томска “Официальный портал муниципального образования “Город Томск”»» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>32</sup>Решение Совета городского округа г. Агидель Республики Башкортостан от 28 июня 2022 г. № 5-21-283 «Об утверждении Положения об обеспечении доступа к информации о деятельности Совета городского округа город Агидель Республики Башкортостан» (вместе со структурой главной веб-страницы Совета городского округа город Агидель Республики Башкортостан») [Электронный ресурс]. URL: <https://agidel.bashkortostan.ru> (дата обращения: 28.06.2022).

<sup>33</sup>Распоряжение администрации г. Таганрога от 29 ноября 2022 г. № 345 «Об утверждении Регламента работы администрации города Таганрога» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

российские и иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц<sup>34</sup>.

Обращение подается через интернет-приемную в виде электронного документа. Все обращения оформляются через личный кабинет пользователя единой системы идентификации и аутентификации единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги»<sup>35</sup>. Заявитель должен быть зарегистрирован на этом портале. Ему нужно указать реквизиты, необходимые для работы с обращением<sup>36</sup>, а также заполнить на русском языке специальную форму<sup>37</sup>.

В связи с увеличением количества электронных обращений граждан усиливается и контроль за соблюдением порядка рассмотрения таких обращений.

Так, Президент Российской Федерации возложил на государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, следующие обязанности:

- размещение на страницах своих официальных сайтов, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, специального программного обеспечения (счетчика обращений);

- ежемесячное представление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям<sup>38</sup>.

Также Президент Российской Федерации В. В. Путин поручил перевести в электронный формат массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги, доклады же об исполнении этого поручения необходимо представлять раз в полгода<sup>39</sup>. Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 30 ноября 2017 г. утвердило распоряжением № 104

тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Целью данного документа является создание единой системы классификации обращений по характеру вопросов, а также их эффективный анализ. Упомянутый документ был введен в действие с 1 января 2018 г., он, помимо прочего, позволяет систематизировать и обобщать сообщения граждан. Например, обращение гражданина может быть воспринято как формальное или содержащее сведения о личности автора. Работа с формализованными обращениями предусматривает свободный обмен данными между министерствами и ведомствами, органами власти субъекта и органами местного самоуправления вне зависимости от того, входит данное обращение в их компетенцию или нет.

Упомянутый классификатор имеет пятиуровневую структуру. Самый высокий уровень – тематические разделы – делится на тематики. Тематики, в свою очередь, делятся на темы. Темы состоят из вопросов, а вопросы – из подвопросов. Всего согласно последним изменениям существуют 5 разделов, 21 тематика, 206 тем, 1213 вопросов и 76 подвопросов. Тем не менее, несмотря на существование тематических классификаторов обращений, на практике достаточно тяжело получить полное представление о том, как обстоят дела с рассмотрением обращений граждан.

В субъектах Российской Федерации были приняты новые акты органов исполнительной власти общей и специальной компетенции, утверждающие порядок работы с обращениями.

Примером акта органов исполнительной власти общей компетенции может быть распоряжение Правительства Рязанской области, которым был утвержден Порядок рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Рязанской области<sup>40</sup>. Обращает на себя внимание распоряжение губернатора Астраханской области, учреждающее

<sup>34</sup>Распоряжение администрации г. Сургута от 17 июня 2022 г. № 1081 «О внесении изменений в распоряжение администрации города от 26.02.2021 № 228 «О порядке рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города и ее структурных подразделениях» и признании утратившими силу некоторых муниципальных правовых актов» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>35</sup>Приказ службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым от 10 января 2022 г. № 1-п «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>36</sup>Приказ Министерства здравоохранения Краснодарского края от 5 августа 2022 г. № 3757 «О порядке работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Краснодарского края» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>37</sup>Распоряжение администрации г. Сургута от 17 июня 2022 г. № 1081 «О внесении изменений в распоряжение администрации города от 26.02.2021 № 228 «О порядке рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города и ее структурных подразделениях» и признании утратившими силу некоторых муниципальных правовых актов» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>38</sup>Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2017. № 17. Ст. 2545.

<sup>39</sup>Владимир Путин поручил к 2023 году перевести в электронный формат социально значимые госуслуги [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sakha.gov.ru/news/front/view/id/3229870> (дата обращения: 26.08.2022).

<sup>40</sup>Распоряжение Правительства Рязанской области от 8 февраля 2022 г. № 56-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Рязанской области» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

дополнительные меры по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений не только граждан, но и объединений граждан, в том числе юридических лиц<sup>41</sup>.

В ходе анализа актов органов исполнительной власти специальной компетенции, разработавших и принявших новые порядки по организации работы с обращениями граждан, была выявлена актуальность регламентирования обращений граждан в министерствах здравоохранения субъектов Российской Федерации, что объясняется текущей обстановкой в условиях постпандемического периода. Так, в Камчатском крае<sup>42</sup> и Краснодарском крае<sup>43</sup> были приняты акты об организации работы с обращениями. Примечателен подход Министерства здравоохранения Камчатского края, утверждающий общий порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, например, не только в Министерстве здравоохранения Камчатского края, но и в подведомственных ему учреждениях.

Были приняты новые акты по рассмотрению обращений в министерствах, департаментах, службах, госжилинспекциях Краснодарского края<sup>44</sup>, Рязанской<sup>45</sup> и Нижегородской областей<sup>46</sup>, Республики Крым<sup>47</sup> и Республики Бурятия<sup>48</sup> в сферах экологического и технологического надзора, образования, науки, молодежной политики, а также промышленной политики.

Уровень местного самоуправления характеризуется принятием как специальных положений по рассмотрению обращений в органы представительной власти<sup>49</sup> и исполнительной власти<sup>50</sup>, так и актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан во всех органах местного самоуправления муниципального образования<sup>51</sup>. Обращает на себя внимание регламентация не только рассмотрения обращений граждан, но и организации личного приема граждан, например, в мэрии Кызыла<sup>52</sup>, Азнакаевском районном совете<sup>53</sup>. Положительным видится упоминание в названии положения о порядке

<sup>41</sup>Распоряжение губернатора Астраханской области от 4 августа 2022 г. № 462-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>42</sup>Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 24 марта 2022 г. № 21-299 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>43</sup>Приказ Министерства здравоохранения Краснодарского края от 5 августа 2022 г. № 3757 «О порядке работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Краснодарского края» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>44</sup>Приказ Департамента промышленной политики Краснодарского края от 1 июля 2022 г. № 63 «О порядке работы с обращениями граждан в Департаменте промышленной политики Краснодарского края» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>45</sup>Приказ Государственной жилищной инспекции Рязанской области от 4 апреля 2022 г. № 26-ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>46</sup>Приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 17 мая 2022 г. № 316-01-63-1128/22 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования, науки и молодежной политики Нижегородской области» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>47</sup>Приказ службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым от 10 марта 2022 г. № 1-п «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым» [Электронный ресурс] // Там же ; Официальный сайт службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым [Электронный ресурс]. URL: <https://set.rk.gov.ru> (дата обращения: 13.01.2022) ; Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 13.07.2022).

<sup>48</sup>Приказ Министерства образования и науки Республики Бурятия от 24 февраля 2022 г. № 216 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Республики Бурятия» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>49</sup>Решение Совета депутатов городского округа Балашиха Московской области от 16 февраля 2022 г. № 11/26 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Совет депутатов городского округа Балашиха» [Электронный ресурс] // Там же ; Нормативный правовой акт г. Тынды от 23 апреля 2022 г. № 14-НПА [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>50</sup>Постановление мэрии г. Кызыла от 5 мая 2022 г. № 310 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в мэрии города Кызыла» [Электронный ресурс] // Там же ; Постановление администрации муниципального образования – Рязанский муниципальный район Рязанской области от 11 апреля 2022 г. № 482 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования – Рязанский муниципальный район Рязанской области» // Информац. вест. муницип. образования – Рязанский муницип. район. 27 апр. 2022 г. № 16.

<sup>51</sup>Решение Грозненской городской Думы от 21 апреля 2022 г. № 75 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Грозного в новой редакции» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023 ; Решение Тукаевского районного Совета от 21 марта 2022 г. № 19/11 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Тукаевского муниципального района Республики Татарстан» [Электронный ресурс] // Там же ; Решение Совета Тарского муниципального района от 15 декабря 2006 года, принятого на XXXVI сессии «Об утверждении Положения «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории Тарского муниципального района»» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>52</sup>Постановление мэрии г. Кызыла от 5 мая 2022 г. № 310 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в мэрии города Кызыла» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>53</sup>Решение Азнакаевского районного совета от 14 апреля 2022 г. № 136-16 «О Положении по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» [Электронный ресурс] // Там же.

рассмотрения обращений и сроках их рассмотрения (как в Тындинской городской Думе<sup>54</sup>, Совете Тарского муниципального района<sup>55</sup>) и, главное, об анализе поступивших обращений (как в Азнакаевском муниципальном районе Республики Татарстан)<sup>56</sup>.

Анализ подзаконных актов органов государственной власти субъектов Российской Федерации позволяет сделать следующие выводы.

Во-первых, несмотря на доктринально предложенное видовое многообразие обращений [7; 8], при анализе актов были обнаружены их новые, появившиеся в процессе гарантирования конституционного права на обращение, подвиды (письменные обращения граждан с пометкой «лично», контрольные обращения, например, в Рязанской области<sup>57</sup>, обращения с резолюцией Республике Крым).

Во-вторых, появляются новые способы получения обращений (видео-конференц-связь в Рязанской области, электронный документ, получаемый посредством заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная» в Камчатском крае<sup>58</sup>, сообщения, размещенные в социальных сетях и в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке»<sup>59</sup>).

В-третьих, создаются дополнительные механизмы и процедуры, инкорпорируемые в процесс рассмотрения обращений граждан, например в Управлении главы Республики Коми<sup>60</sup>, в Министерстве природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми. Запись граждан на личный прием

к руководству этого министерства с мая 2022 г. производится согласно приказу на основании письменного заявления гражданина, электронного запроса, устного обращения лично или по телефону. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием к министру или заместителям министра сотрудником вносится запись в журнал предварительной записи граждан на личный прием по соответствующей форме. Одновременно заполняется карточка личного приема гражданина. В Рязанской области в процессе контроля за соблюдением сроков исполнения поручений уполномоченным должностным лицом по результатам рассмотрения обращений граждан с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства создан соответствующий подвид контрольных обращений, закреплены процедуры исполнения обращений и снятия их с контроля, урегулированы процедуры личного приема<sup>61</sup>. В Чеченской Республике в качестве гарантии может выступать созданная в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики<sup>62</sup> рабочая группа по рассмотрению обращений граждан<sup>63</sup>. В Республике Крым и Республике Башкортостан существуют особые процедуры рассмотрения обращений по поручению главы Республики Крым, председателя Совета министров Республики Крым с их резолюцией или с резолюцией «контроль»<sup>64</sup>: по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад с указанием, кем и когда была прове-

<sup>54</sup>Нормативный правовой акт г. Тынды от 23 апреля 2022 г. № 14-НПА «Положение о работе с обращениями граждан в Тындинской городской Думе» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>55</sup>Решение Совета Тарского муниципального района Омской области от 9 марта 2022 г. № 147/33 «О признании утратившим силу решения Совета Тарского муниципального района от 15 декабря 2006 года, принятого на XXXVI сессии «Об утверждении Положения “О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории Тарского муниципального района”» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>56</sup>Решение Азнакаевского районного совета от 14 апреля 2022 г. № 136-16 «О Положении по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>57</sup>Распоряжение Правительства Рязанской области от 8 февраля 2022 г. № 56-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Рязанской области» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>58</sup>Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 24 марта 2022 г. № 21-299 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>59</sup>Такие обращения рассматриваются в соответствии с распоряжением губернатора Камчатского края от 14 января 2021 г. № 22-Р.

<sup>60</sup>Приказ администрации главы Республики Коми от 20 мая 2022 г. № 57-р «Об организации личного приема граждан Управлением главы Республики Коми по противодействию коррупции» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>61</sup>Распоряжение Правительства Рязанской области от 8 февраля 2022 г. № 56-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Рязанской области» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>62</sup>Приказ Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики от 4 марта 2022 г. № 270/д «О создании рабочей группы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>63</sup>Приказ Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми от 30 мая 2022 г. № 784 «О внесении изменений в приказ Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми от 26 февраля 2018 года № 417 “Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Коми”» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>64</sup>Приказ службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым от 10 января 2022 г. № 1-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым» [Электронный ресурс] // Там же.

дена встреча (телефонный разговор) с гражданином (доклад оформляется в электронном и бумажном виде, визируется у соисполнителей и представляется

ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым). Особое внимание уделяется аналогичным вопросам в Республике Башкортостан<sup>65</sup>.

### Заключение

Отметим некоторые проблемные, на взгляд автора, аспекты.

Неоднозначным видится создание «посредников» в работе с обращениями граждан. В науке конституционного права представлена позиция «об отнесении главы государства к числу “адресатов-посредников”, которые, не разрешая обращения по существу, перенаправляют его по подведомственности и могут существенно повысить вероятность удовлетворения интереса заявителя “адресатом-исполнителем”, в компетенцию которого непосредственно входит решение вопроса, поставленного в обращении» [9, с. 98].

Помимо главы государства, в России к «адресатам-посредникам» можно отнести депутатов всех уровней, прокуратуру, уполномоченных по правам человека, по правам предпринимателей и по правам ребенка. При этом «адресата-посредника» не следует путать с органом власти, осуществляющим механическое перенаправление обращения по подведомственности в соответствии с ч. 4 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В этом случае имеет место ошибка заявителя, когда обращение подано не уполномоченному на его разрешение должностному лицу или органу, а перенаправление документов носит технический характер.

Главная особенность «адресата-посредника» (особенно Президента Российской Федерации) заключается в том, что, перенаправляя обращение, он повышает его значимость. И чем более значим «адресат-посредник», тем выше вероятность удовлетворения искомого блага (особенно в случае направления поручения Президента Российской Федерации с указанием конкретного срока его исполнения).

Указанная практика основывается на подп. «е» п. 5 Положения об Управлении Президента Российской

ской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, предполагающем возможность перенаправления обращений «для рассмотрения в соответствующие самостоятельные подразделения Администрации Президента Российской Федерации, федеральные органы государственной власти, иные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях»<sup>66</sup>.

В субъектах федерации этот институт регулируется по двум направлениям. Первое из них – закрепление статуса соответствующего субъекта. Так, деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных в Министерстве здравоохранения Камчатского края, или поступивших зарегистрированных обращений, которые были направлены по компетенции в министерство, осуществляется краевым государственным казенным учреждением здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр»<sup>67</sup>.

Создан дополнительный механизм исполнения контрольных обращений (как, например, в Рязанской области), существуют особые процедуры рассмотрения обращений по поручению главы Республики Крым и председателя Совета министров Республики Крым<sup>68</sup>, такие же процедуры исполняются в Министерстве внешнеэкономических связей и конгрессной деятельности Республики Башкортостан<sup>69</sup>.

Близко к обозначенному вопросу «посредников» и их деятельности в сфере обращений граждан стоит вопрос анализа, обнародования самой статистики обращений и результатов их реализации.

Риск подрыва доверия к власти усиливался в связи с определенными, казалось бы, технически обусловленными происшествиями.

<sup>65</sup>Приказ Министерства внешнеэкономических связей и конгрессной деятельности Республики Башкортостан от 12 января 2022 г. № М01-3 «Об утверждении Правил рассмотрения обращений граждан в Министерстве внешнеэкономических связей и конгрессной деятельности Республики Башкортостан» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>66</sup>Указ Президента Российской Федерации от 17 февраля 2010 г. № 201 «Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций» // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2010. № 8. Ст. 838.

<sup>67</sup>Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 24 марта 2022 г. № 21-299 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края учреждения» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «КонсультантПлюс». М., 2023.

<sup>68</sup>Приказ службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым от 10 января 2022 г. № 1-п «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым» [Электронный ресурс] // Там же.

<sup>69</sup>Приказ Министерства внешнеэкономических связей и конгрессной деятельности Республики Башкортостан от 12 января 2022 г. № М01-3 «Об утверждении Правил рассмотрения обращений граждан в Министерстве внешнеэкономических связей и конгрессной деятельности Республики Башкортостан» [Электронный ресурс] // Там же.

Возможность граждан подавать обращения является не только их конституционным правом, такая возможность позволяет наладить механизм обратной связи гражданского общества и государства, повысить их взаимное доверие. При работе с обращениями граждан публичная власть должна размещать на своих официальных сайтах информацию о поставленных вопросах, приводить статистику обращений, а также публиковать результаты их рассмотрения.

Доверие граждан к публичной власти зависит от эффективности ее деятельности, профессионализма, компетенции, морально-этических, деловых и нравственных качеств, высокой управленческой культуры руководителей, служащих и депутатов органов

публичной власти. Пандемия COVID-19, как новая мировая реальность, по мнению автора, стала началом новой цивилизации. Произошла переоценка как индивидуальных, так и коллективных ценностей. При переоценке индивидуальных ценностей изменились социальные модели поведения, появилось свежее решение социальных проблем посредством новых форм взаимодействия, произошли нарушения в привычной жизни, обновились ранее действующие модели. Примером может стать двустороннее взаимодействие граждан и органов публичной власти, закрепление новых цифровых возможностей в реализации конституционных прав человека и новых целей органов публичной власти.

### Библиографические ссылки

1. Комарова ВВ. Пандемия – время обострения рисков (информационное пространство – правовые аспекты). В: Блажеева ВВ, Егорова МА, редакторы. *Роль и значение права в условиях пандемии*. Москва: Проспект; 2021. с. 178–191.
2. Комарова ВВ. Конституционно-правовая доктрина «Доверие» в научной школе российского конституционализма. *Вестник Университета имени О. Е. Кутафина*. 2022;6:29–38. DOI: 10.17803/2311-5998.2022.94.6.029-038.
3. Комарова ВВ. Конституционная реформа 2020 года в России (некоторые аспекты). *Актуальные проблемы российского права*. 2020;15(8):22–31. DOI: 10.17803/1994-1471.2020.117.8.022-031.
4. Лекторова ЮЮ, Прудников АЮ. *Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти* [Интернет]. 2018 [цитировано 25 июня 2023 г.]. Доступно по: <http://www.mediascope.ru/2465>.
5. Комарова ВВ. Правовой статус человека в цифровой среде: взгляд конституционалиста. *Образование и право*. 2022;2:38–46. DOI: 10.24412/2076-1503-2022-2-38-46.
6. Комарова ВВ. Политические права граждан России в цифровой среде. *Право и цифровая экономика*. 2021;4:63–72. DOI: 10.17803/2618-8198.2021.14.4.063-072.
7. Комарова ВВ. *Механизм непосредственной демократии современной России (система и процедуры)*. Москва: Формула права; 2006. 560 с.
8. Комарова ВВ. *Формы непосредственной демократии в России*. Москва: Проспект; 2010. 142 с.
9. Савоскин АВ. Обращения граждан к Президенту РФ: конституционно-правовое исследование. *Вестник Университета имени О. Е. Кутафина*. 2018;6:97–104. DOI: 10.17803/2311-5998.2018.46.6.097-104.

### References

1. Komarova VV. [Pandemic is the time of exacerbation of risks (information space – legal aspects)]. In: Blazheeva VV, Egorova MA, editors. *Rol' i znachenie prava v usloviyakh pandemii* [The role and significance of law in a pandemic]. Moscow: Prospekt; 2021. p. 178–191. Russian.
2. Komarova VV. The constitutional and legal doctrine of «Trust» in the scientific school of Russian constitutionalism. *Courier of Kutafin Moscow State Law University (MSAL)*. 2022;6:29–38. Russian. DOI: 10.17803/2311-5998.2022.94.6.029-038.
3. Komarova VV. Constitutional reform 2020 in Russia (selected issues). *Aktual'nye problemy rossiiskogo prava*. 2020; 15(8):22–31. Russian. DOI: 10.17803/1994-1471.2020.117.8.022-031.
4. Lektorova YuYu, Prudnikov AYu. *Electronic monitoring of citizens' appeals in the public relations system in the authorities* [Internet]. 2018 [cited 2023 June 25]. Available from: <http://www.mediascope.ru/2465>. Russian.
5. Komarova VV. Legal status of a person in a digital environment: the view of a constitutionalist. *Obrazovanie i pravo*. 2022;2:38–46. Russian. DOI: 10.24412/2076-1503-2022-2-38-46.
6. Komarova VV. [Political rights of Russian citizens in the digital environment]. *Law and Digital Economy*. 2021;4:63–72. Russian. DOI: 10.17803/2618-8198.2021.14.4.063-072.
7. Komarova VV. *Mekhanizm neposredstvennoi demokratii sovremennoi Rossii (sistema i protsedury)* [The mechanism of direct democracy in modern Russia (system and procedures)]. Moscow: Formula prava; 2006. 560 p. Russian.
8. Komarova VV. *Formy neposredstvennoi demokratii v Rossii* [Forms of direct democracy in Russia]. Moscow: Prospekt; 2010. 142 p. Russian.
9. Savoskin AV. Citizens' appeals to the President of the Russian Federation: constitutional-right research. *Courier of Kutafin Moscow State Law University (MSAL)*. 2018;6:97–104. Russian. DOI: 10.17803/2311-5998.2018.46.6.097-104.

Статья поступила в редакцию 20.07.2023.  
Received by editorial board 20.07.2023.