**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение3](#_Toc153029664)

[1. Обращения граждан как конституционно-правовая категория9](#_Toc153029665)

[1.1. Понятие, содержание и признаки обращений граждан как конституционно-правовой категории9](#_Toc153029666)

[1.2. Формы и виды обращения граждан в органы власти15](#_Toc153029667)

[2. Практические особенности реализации института обращений граждан в российской   
федерации24](#_Toc153029668)

[2.1. Нормативно-правовое регулирование порядка рассмотрения обращения граждан24](#_Toc153029669)

[2.2. Порядок рассмотрения обращений граждан34](#_Toc153029670)

[2.3. Особенности работы с отдельными категориями обращения граждан45](#_Toc153029671)

[3. Проблемы и способы совершенствования процесса приема и рассмлотрения обращенийи граждан51](#_Toc153029672)

[3.1. Возможности использования нетрадиционных форм работы с обращениями граждан: пути развития института51](#_Toc153029673)

[3.2. Проблемы приема и рассмотрения отдельных видов обращений   
граждан56](#_Toc153029674)

[3.3. Способы совершенствования процесса работы с обращениями граждан64](#_Toc153029675)

[Заключение69](#_Toc153029676)

[Список использованных источников73](#_Toc153029677)

# **ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы исследования .**Институт работы с обращениями граждан в деятельности государственных органов достаточно многогранен. Данный институт следует рассматривать как один из способов выражения общественного мнения, а также как средство получения информации от граждан о достоинствах и недостатках деятельности государственного органа. Процесс осуществления обращения с гражданами оказывает непосредственное влияние и на формирование положительного имиджа государственных органов, поскольку в процессе осуществления взаимодействия возможно решить многие социально-значимые проблемы, которые в действительности волнуют граждан и которые отнесены к компетенции государственного органа.

Осуществление работы с обращениями граждан в настоящее время имеет ряд определенных особенностей, которые в некоторых случаях следует рассматривать с точки зрения проблем. Так, например, государственные и муниципальные органы достаточно часто устанавливают свои локальные (внутренние) правила работы с обращениями граждан, что привело к тому, что количество нормативных актов, которые регулируют работу с обращениями граждан в настоящее время достаточно большое, при этом данные акты не образуют единой систематизированной системы, что соответственно приводит к усложнению правоприменительной деятельности.

Появляются в настоящее время и новые формы работы с обращениями граждан. В современном обществе отмечается тенденция к стремительному развитию информационных технологий, которые «проникают» во все сферы жизни современного общества, постепенно трансформируя общество из традиционное в информационное. Цифровизация стала затрагивать многие общественные и государственные отрасли. Так, например, в данным сферам следует отнести сферы производства, цифровое моделирование и проектирование.

В практической деятельности многих предприятий и организаций (в том числе государственных и муниципальных органов) широко используются технологии, которые позволяют получить удаленный доступ к рабочему месту, осуществить оперативный обмен информацией между различными ведомствами. Актуальность цифровизации была подтверждена ситуацией, которая сложилась жизни современного общества в процессе введения ограничительных мероприятий, связанных в связи с развитием новой короновирусной инфекции. К современным перспективным технологиям следует отнести развитие технологий искусственного интеллекта, облачного хранения информации, а также технологий анализа и обработки «bigdata», то есть большого количества данных одновременно.

Кроме того, в практической деятельности государственных органов нередко встречаются случаи отсутствия достаточного внимания к работе с обращениями граждан. Существуют случаи нарушения государственными служащими порядка рассмотрения поступающих обращений, что увеличивает количество поступающих жалоб на деятельность государственных органов и приводит к формированию их отрицательного имиджа. Кроме того, не достаточно распространенным является институт работы с гражданами в социальных сетях, поскольку данный институт является относительно новым для современной действительности государственных органов.

В совокупности данные проблемы нося всеобъемлющий характер и являются достаточно серьезными в рамках осуществления единого нормативно-правового регулирования деятельности, связанной с работой с обращениями граждан. Данные обстоятельства в своей совокупности подчеркивают актуальность и необходимость научно-практического осмысления совершенствования процесса взаимодействия государственных органов и граждан, в том числе с учетом развития новых форм и способов взаимодействия с гражданами.

**Степень научной разработанности темы.** Вопросы, связанные с изучением особенностей взаимодействия государственных и муниципальных органов с обращения граждан были рассмотрены в работах таких авторов как М.Ю. Рогожкина, А.Б. Барихина, О.И. Захаркина,   
М.В. Стенюкова, О.Н. Соколова, Д.В. Васильева, А.Т. Карасева,   
Л.В. Лазарева, В.А. Лебедева, М.С. Саликова, В.О. Лучина, П.У. Кузнецова, а также в исследованиях других современных авторов.

Исследование особенностей использования информационно-телекоммуникационных технологий при работе с обращениями граждан в деятельности государственных органов были посвящены работы таких авторов как Д.А. Губанова, Д.А. Новикова, А.Г. Чхартишвили, Н.С. Зимовой, Е.В. Фоминой, А.А. Смагиной, а также в работах других современных авторов.

**Объектом исследования** настоящей работы следует считатьявляются общественные отношения, складывающиеся в процессе реализации конституционного права на обращение граждан в органы власти в Российской Федерации.

**Предмет исследования** составляют применимые к объекту исследования нормы российского законодательства, материалы судебной практики, сложившиеся в результате правоприменительной деятельности, современные научные теоретические разработки в области реализации конституционного права на обращение граждан в органы власти в Российской Федерации.

**Целью исследования** следует считать проведение комплексного исследования особенностей реализации конституционного права на обращение граждан в органы власти в Российской Федерации. Достижение указанной цели обусловило постановку и решение следующих **задач:**

– проанализировать понятие, содержание и признаки обращений граждан как конституционно-правовой категории;

– исследовать основные формы и виды обращений граждан в органы власти;

– рассмотреть особенности нормативно-правового регулирования порядка обращения граждан в органы власти;

– проанализировать порядок обращения граждан в органы власти в Российской Федерации;

– выделить и проанализировать особенности работы с отдельными категориями обращений граждан;

– оценить возможности использования нетрадиционных форм работы с обращениями граждан;

– проанализировать основные проблемы приема и рассмотрения отдельных видов обращений граждан;

– предложить способы совершенствования процесса работы с обращениями граждан.