

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Гуманитарный институт  
Кафедра истории России, мировых и региональных цивилизаций

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Д. Н. Гергилев  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

46.03.02 – Документоведение и архивоведение

**Организация работы по обращениям граждан в Законодательном  
Собрании Красноярского края**

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд. ист. наук А. С. Кузьменко  
подпись, дата

Выпускник \_\_\_\_\_ Р. Г. Диниус  
подпись, дата

Красноярск 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1 Нормативно-правовая база Российской Федерации, обеспечивающая организацию работы по обращениям граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.....	13
1.1. Нормативно-правовые акты.....	13
1.2. Делопроизводственная документация .....	21
2 Структурные подразделения и должностные лица Законодательного Собрания Красноярского края, осуществляющие работу с обращениями граждан .....	29
2.1 Структурные подразделения Законодательного Собрания Красноярского края, осуществляющие работу с обращениями граждан ....	29
2.2 Должностные лица Законодательного Собрания Красноярского края, осуществляющие рассмотрение обращений граждан .....	35
3 Анализ обращений граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.....	44
3.1 Обращения граждан: количество, формы и виды, поступившие в Законодательное Собрание Красноярского края за 2022–2023 гг. ....	44
3.2 Тематика обращений граждан, поступивших в Законодательное Собрание Красноярского края в 2022–2023 гг. ....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	63

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность** обуславливается тем, что вопросы взаимодействия государства и граждан всегда оставались и будут оставаться одними из наиболее важных пунктов эффективности работы государственных и муниципальных органов. Коммуникация между государством, которое представляют различные органы власти и гражданами осуществляется благодаря реализации права граждан на обращения в государственные органы.

Обращения граждан в государственные органы власти являются одним из способов взаимодействия общества с государством, благодаря которому гражданами имеется возможность донести свои мысли по поводу того или иного вопроса, связанного с деятельностью государства в отношении, например, социального благоустройства. Институт обращения граждан в государственные органы развивался на протяжении всей истории нашей страны. Ведь передача сведений о состоянии людей на местах является одним из способов получения важнейшей информации для государства в его реализации внутренней политики. Для этой задачи существуют определенные механизмы, регулирующие процедуру права граждан на осуществления обращений в те или иные институты для рассмотрения обращений, что регламентировано в нормативно-правовых актах Российской Федерации.

Также, стоит добавить, что в современном мире развития информационных технологий и сети «Интернет» обращения граждан, которые некогда в подавляющем большинстве передавались на место назначения на материальном бумажном носителе, то теперь появилась возможность у каждого имеющего право на обращение гражданина отправлять свои обращения по различным вопросам в электронном варианте на специальные электронные адреса государственной организации. Такие изменения порождают новые подход к рассмотрению обращений граждан, а тенденция к росту электронных обращений значительно наращивается в последние годы, опять же, в виду бурного роста электронных средств коммуникации.

Государство, в свою очередь, вынуждено подстраиваться под такие изменения и адаптировать свою систему организации работы с обращениями граждан под новые нужды, которые должны отвечать на запросы текущей системы стремительного развития информационных технологий.

Если при обращениях граждан в органы исполнительной власти последние осуществляют реализацию закона в пределах их полномочий, то в случае с органом законодательной власти все иначе. Своими обращениями граждане могут повлиять на принятие новых нормативно-правовых актов, что относится к деятельности Законодательного Собрания Красноярского края. Помимо этого, Законодательное Собрание Красноярского края при разработке новых нормативно-правовых актов должно учитывать интересы граждан в пределах всех тех муниципальных округов и районов, которые располагаются в разных климатических поясах, что отражается на ведении и осуществлении внутренней политики региона в обеспечении реализации законных интересов граждан Красноярского края.

Особенностью рассмотрения работы по обращениям граждан в Законодательном Собрании Красноярского края, формирующей актуальность изучения, является регион. Красноярский край выделяется тем, что он включает в себя представителей множества конфессий и народностей, а также обладает значительной территориальной протяженностью, что непременно учитывается при принятии государством различных решений.

Деятельность Законодательного Собрания Красноярского края по организации работы с обращениями граждан позволяет обеспечивать дальнейшую выработку нормативно-правовой базы региона с оглядкой на актуальные проблемы граждан с целью обеспечения защиты их законных интересов.

**Степень изученности темы** обуславливается тем, что существуют определенные тенденции по изучению настоящей темы, связанные с исследованиями специфики организации работы с обращениями граждан на региональном уровне. Они затрагивают сам феномен изучения института

обращения граждан, однако, работы, которые бы изучали специфику работы Законодательного Собрания Красноярского края по организации работы с обращениями граждан отсутствуют.

В работе Коляда В.С., которая обозначается как «Документирование деятельности депутатского корпуса Законодательного Собрания Красноярского края», представлен анализ документации, что относится к ведению профессиональной деятельности депутата Законодательного Собрания Красноярского края, что косвенно затрагивает тему по обращениям граждан, поскольку депутат Законодательного Собрания также получает такого рода обращения, однако, акцент исследования направлен на анализ документационной части законодательной деятельности носителя депутатского мандата, при котором обращения граждан носят третьестепенный характер исследования, несмотря на то что депутат Законодательного Собрания Красноярского края является должностным лицом, осуществляющий взаимодействие с гражданами через поступающие от них обращения.<sup>1</sup>

Помимо этого, на уровне Красноярского края есть работы, которые изучают особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, к таким исследованиям относятся работы Смородиной Т.О. и Сергиенко Т.В., которые затрагивают аспекты по обращениям граждан более детально и сконцентрировано.

Например, в исследовании об «Особенностях работы с обращениями граждан в государственных учреждениях (на примере администрации г. Югорск)» Смородиной Т.О. делается упор на рассмотрении структур органов местного самоуправления в г. Югорск с акцентуацией на организацию работы администрации по обращениям граждан<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Коляда, В. Указ. соч.

<sup>2</sup> Смородина, Т. Особенности работы с обращениями граждан в государственных учреждениях (на примере администрации г. Югорск) / Т. Смородина // СФУ. – 2022. С. 5–7. – URL: [https://elib.sfu-kras.ru/bitstream/handle/2311/148256/vkr\\_2\\_zhelobickaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://elib.sfu-kras.ru/bitstream/handle/2311/148256/vkr_2_zhelobickaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (дата обращения: 17.05.2024)

Здесь подразумевается узконаправленное изучение тематики обращений граждан на уровне местного самоуправления в администрации города, при том, все это в формате курсовой работы, что подразумевает собой обобщенное раскрытие и детального рассмотрения правового регулирования процедуры рассмотрения обращений граждан не только на уровне администрации города Югорск, но и в целом.

Сергиенко Т.В. в своей работе «Правовые и организационные основы работы с обращениями граждан: проблемы и пути решения на примере администрации Октябрьского района города Красноярска» проводит анализ института обращений граждан в России с точки зрения его эволюции. В дальнейшем автором осуществляется анализ организации работы обращений граждан, но уже на примере муниципального органа власти, в данном случае, администрации Октябрьского района города Красноярска<sup>3</sup>.

Таким образом, на уровне Красноярского края мы видим работы, которые изучают организацию работы с обращениями граждан, но не на уровне законодательного органа власти. Существуют другие работы, которые рассматривают организацию работы по обращениям граждан на общегосударственном уровне, анализирующие правовой статус обращений граждан, а также с примерами по работе с ними в отдельных органах исполнительной власти Российской Федерации.

Так, тема обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления рассматривается в работе Титова А.А. «Право граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти: конституционно-правовое исследование». В данном исследовании рассматриваются общественные отношения, что складываются в аспекте реализации прав граждан в обращении органы государства. В настоящей диссертации рассматривается правовое регулирование обращений граждан на федеральном уровне с дальнейшим упором на исследование особенностей

---

<sup>3</sup> Сергиенко, Т. Правовые и организационные основы работы с обращениями граждан: проблемы и пути решения на примере администрации Октябрьского района города Красноярска / Т. Сергиенко // СФУ. – 2016. С. 5–9. – URL: <https://elib.sfu-kras.ru/handle/2311/28736> (дата обращения: 17.05.2024).

работы по обращениям граждан в отдельных органах исполнительной власти Российской Федерации федерального уровня. Между органами исполнительной и законодательной власти существует разница работы с обращениями граждан, несмотря на общее федеральное законодательство, которое будет рассмотрено в содержании нашего исследования<sup>4</sup>.

Еременко Е.Е. в своей работе «Некоторые проблемы рассмотрения обращений граждан в государственных органах и органах местного самоуправления» делает упор на обобщенное рассмотрение института обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления с точки зрения достоинств и недостатков такого вида взаимодействия государства и граждан. Однако, настоящая публикация не содержит в себе детального и структурированного рассмотрения делопроизводственного процесса по работе с обращениями граждан в определенном государственном органе законодательной ветви власти<sup>5</sup>

В работе Попова И.Е. «Институт права граждан на обращения в органы власти: проблемы понятия и принципиальные особенности» анализируются вопросы взаимодействия граждан и государственных структур через обращения граждан, но направлено настоящее исследование на организацию работы по обращениям граждан в органах исполнительной власти<sup>6</sup>.

Проведя анализ научных работ по теме организации работы по обращениям граждан, можно прийти к выводу, что тенденция изучения института работы с обращениями граждан складывается во многом на анализе правового регулирования настоящего вида взаимодействия граждан и государства. Примеры такого взаимодействия затрагивают в большинстве

---

<sup>4</sup> Титов, А. Право граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти: конституционно-правовое исследование / А. Титов // СИУ. – 2018. С. 7–15. – URL: [https://agprf.org/userfiles/ufiles/dis\\_sovet/diss/2018/Titov/Титов%20А.А.%20диссертация.pdf](https://agprf.org/userfiles/ufiles/dis_sovet/diss/2018/Titov/Титов%20А.А.%20диссертация.pdf) (дата обращения: 18.05.2024).

<sup>5</sup> Еременко, Е. Некоторые проблемы рассмотрения обращений граждан в государственных органах и органах местного самоуправления / Е. Еременко, Г. Макаренко // Молодой ученый. – 2023. С. 10–14. – URL: <https://moluch.ru/archive/477/105125/> (дата обращения: 18.05.2024).

<sup>6</sup> Попов И. Институт права граждан на обращения в органы власти: проблемы понятия и принципиальные особенности / И. Попов // Cyberleninka.ru. – 2009. С. 3–6. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/institut-prava-grazhdan-na-obrascheniya-v-organy-vlasti-problemy-ponyatiya-i-printsipialnye-osobennosti> (дата обращения: 18.05.2024).

работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти, а также местного самоуправления, чего нельзя сказать об изучении организации работы по обращениям граждан в законодательных органах власти. Отсутствие исследования по организации работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Красноярского края определяет дальнейшую цель выпускной квалификационной работы.

**Цель** исследования заключается в проведении анализа организации работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

**Задачи** настоящего исследования:

1) проанализировать нормативно-правовую базу Российской Федерации обеспечивающую организацию работы по обращениям граждан в Законодательное Собрание Красноярского края;

2) определить перечень структурных подразделений и должностных лиц, а также их полномочия при осуществлении деятельности по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Красноярского края;

3) проанализировать поступившие обращения граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

**Объект** исследования определяется реализацией прав граждан по обращению в органах государственной власти.

**Предметом** выступает организация работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

**Методология исследования** базируется на системном подходе, который позволил структурировано отобразить организацию работы по обращениям граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

Исследовательская работа опирается на принцип объективизма, способствующий всестороннему и комплексному рассмотрению темы исследования.

Применяются общенаучные методы анализа, а также сравнение.

Были использованы специальные методы: формально-юридический, предполагающий изучение права без связи с другими сферами; сравнительно-правовой, подразумевающий сопоставление правовых норм, принципов и их применение для выявления сходства и различий между явлениями правовой действительности; графический метод, используемый при составлении схемы структуры организационного управления аппарата Законодательного Собрания Красноярского края.

Также в работе был применен статистический метод, как совокупность специфических приемов, направленных на изучение закономерностей, для составления диаграмм, наглядного отображающих статистические данные.

**Источниковая база** исследования представлена различными документальными источниками, а именно нормативно-правовыми актами Российской Федерации федерального и регионального уровней, статистическими и делопроизводственными материалами.

Нормативно-правовые акты представлены:

– Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (в редакции от 01.07.2020 г.), регламентирующая правовые отношения в сфере обращения граждан в государственные органы власти и органы местного самоуправления.

– Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который осуществляет реализацию порядка обращения в государственные органы, учреждения организации, органы местного самоуправления.

– Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149 «Об информационных технологиях и о защите информации», который затрагивает отношения, регулирующие свободу поиска, получения и передачи информации, в т.ч. и информацию о деятельности государственных органов, что затрагивает процесс регулирования работы с обращениями граждан.

– Устав Красноярского края от 05.06.2008 № 5 – 1777, содержащий в себе нормы, гарантирующие право граждан на обращение в регионе, согласно федеральному законодательству, а также определяет, что граждане могут

осуществлять обращения в органы государственной власти края и государственные органы края.

– Закон Красноярского края от 14.05.2007 № 1-18 «О статусе депутата Законодательного Собрания Красноярского края», определяющий нормы о взаимодействии депутата, как должностного лица Законодательного Собрания Красноярского края, с гражданами, например, через обращения.

– Распоряжение Губернатора Красноярского края от 08.09.2014 № 454 – рг «Об организации работы по обеспечению конституционного права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления» устанавливает обязанность включения в должностные регламенты государственных гражданских служащих Красноярского края дополнительных положений об обеспечении рассмотрения обращений.

– Положение от 16.11.2012 г. № 619 «О работе в Законодательном Собрании Красноярского края с персональными данными, содержащимися в документах и информационно-справочных материалах, подлежащих централизованной регистрации и (или) размещению в автоматизированных системах» конкретизирует деятельность Законодательного Собрания Красноярского края, а именно, осуществление своих трудовых функций государственными гражданскими служащими отдела по работе с обращениями граждан, а также государственными гражданскими служащими сектора канцелярии отдела документационного обеспечения при работе с персональными данными граждан.

– Постановление Законодательного Собрания Красноярского края от 27.10.2005 № 16-3965П «Об утверждении положений об управлениях, об отделе кадров и гражданской службы Законодательного Собрания края» определяет деятельность отдельных структурных единиц государственного органа власти, в том числе отдела, занимающегося непосредственно обращениями граждан.

– Положение Законодательного Собрания Красноярского края от

14.05.2007 № 1-19П «О помощниках депутата Законодательного Собрания Красноярского края» перечисляет функции помощников депутата, в которые входит работа с обращениями граждан.

– Постановление Законодательного Собрания Красноярского края от 19.02.2009 № 8-2963П «Регламент Законодательного Собрания Красноярского края» содержит в себе полномочия комитетов Законодательного Собрания Красноярского края, среди которых присутствует и рассмотрение поступающих обращений граждан.

– Постановление Законодательного Собрания Красноярского края от 12.10.2021 № 1-7П «Об образовании комитетов Законодательного Собрания Красноярского края четвертого созыва» определяет компетенцию комитетов в соответствии с их профилями, которые способствуют рассмотрению обращений граждан в соответствии с содержащимися в них вопросами.

Данный вид источника позволил изучить регламентацию основной деятельности процесса работы с обращениями граждан.

Помимо общегосударственных законов, деятельность Законодательного Собрания Красноярского края регламентируется делопроизводственной документацией, которая содержит в себе те положения по процедуре работы с обращениями граждан, которые отсутствуют в законодательстве. Они представлены должностными инструкциями Законодательного Собрания Красноярского края и инструкцией по работе с документами в Законодательном Собрании Красноярского края от 25.01.2008 г. № 12 обеспечивает процесс реализации механизмов по осуществлению работы с обращениями граждан.

Кроме рассмотренных видов, источниковую базу составляет статистическая документация, а именно отчет Законодательного Собрания Красноярского края – «Анализ обращений граждан, поступивших в Законодательное Собрание Красноярского края в 2023 году». Он содержащий в себе детальную статистику по поступившим в Законодательное Собрание

Красноярского края обращений граждан за определенный промежуток времени.

**Хронологические рамки** затрагивают временной промежуток с 2023 года по настоящее время. Нижняя граница обосновывается тем, что в 2023 году был принят Федеральный закон от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О Внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым закрепляется использование федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» при подаче письменного обращения гражданином. Такое нововведение способствует изменению количества обращений, подаваемых через электронные каналы связи, а соответственно влияет на скорость их подачи в отношении возникающих у граждан запросов.

**Территориальные рамки** определены государственной организацией, а именно, Законодательным Собранием Красноярского края, располагающимся в г. Красноярск по адресу ул. Ленина, д. 123Д.

**Научная новизна исследования** определяется тем, что был проведен анализ организации работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

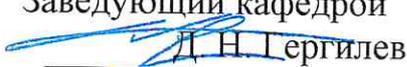
**Практическая значимость** состоит в том, что результаты проведенного исследования могут быть применены в качестве рекомендаций для дальнейшего совершенствования организации работы по обращениям граждан в Законодательном Собрании Красноярского края.

Также работа может быть использована в процессе преподавания по следующим учебным дисциплинам: «Организация работы с обращениями граждан», «Документационное обеспечение управления».

**Структура** выпускной квалификационной работы включает в себя введение, 3 главы, заключение и список использованных источников и литературы.

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Гуманитарный институт  
Кафедра истории России, мировых и региональных цивилизаций

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
  
подпись  
«20» июня 2024 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

46.03.02 – Документоведение и архивоведение

**Организация работы по обращениям граждан в Законодательном  
Собрании Красноярского края**

Руководитель

  
20.06.2024  
подпись, дата

доцент, канд. ист. наук А. С. Кузьменко

Выпускник

  
20.06.2024  
подпись, дата

Р. Г. Диниус

Красноярск 2024