

Юридические исследования

Правильная ссылка на статью:

Маякова Е.О. — Работа с заявлениями граждан в условиях цифровизации: ведомственные аспекты // Юридические исследования. – 2023. – № 8. DOI: 10.25136/2409-7136.2023.8.43860 EDN: UUSFXQ URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=43860

Работа с заявлениями граждан в условиях цифровизации: ведомственные аспекты

Маякова Елизавета Олеговна

ORCID: 0009-0005-7617-1118

адъюнкт, кафедра административного права, Санкт-Петербургский университет МВД России

198206, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Лётчика Пилютова, 1

✉ liza_mayakova@mail.ru



[Статья из рубрики "Человек и государство"](#)

DOI:

10.25136/2409-7136.2023.8.43860

EDN:

UUSFXQ

Дата направления статьи в редакцию:

16-08-2023

Дата публикации:

23-08-2023

Аннотация: Заявления являются самым часто реализуемым видом обращений, предусмотренным законом. Они выступают важным каналом обратной связи населения с органами государственной власти. Важным элементом системы федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, на которые возложены функции по обеспечению прав граждан на обращения, является Министерство внутренних дел Российской Федерации. В статье рассматриваются основные положения, определяющие единый порядок работы с заявлениями граждан и организаций в соответствии с новыми условиями развития нашего государства – внедрением системы «Цифровое правительство». На примере Министерства внутренних дел Российской Федерации конкретизированы возможности и механизмы работы с заявлениями граждан с использованием сервиса электронного документооборота единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России. Автор приходит к выводу, что сведения о работе с обращениями граждан характеризуют состояние и результативность системы органов внутренних дел, так как в первую очередь связаны с

накоплением различной информацией, количественные и качественные оценки которой способны приближать систему к решению первоочередных задач, а именно, обеспечение охраны общественного порядка и борьбы с преступностью. При анализе регистрационно-контрольных форм раздела «Обращения граждан и организаций» прикладного сервиса электронного документооборота единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России был выявлен ряд проблем, возникающих в связи с внедрением цифровых технологий, свидетельствующих о том, что процессуальный порядок рассмотрения заявлений в органах внутренних дел осуществляется в условиях неполноценного правового регулирования. Сделан вывод о имеющихся ресурсах в развитии действующей системы классификации поступающих заявлений.

Ключевые слова:

информационные технологии, электронные заявления, МВД России, цифровое правительство, классификация заявлений, типовой классификатор, обращения граждан, автоматизированная информационная система, право на обращение, ИСОД МВД России

Возможность реализации и защиты гражданами своих прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, постоянно находится на контроле. Принимая во внимание устойчивую тенденцию значительного ежегодного роста поступающих в органы внутренних дел обращений граждан, работа по всем поступающим заявлениям должна быть нацелена на оперативное, объективное, своевременное и всестороннее их рассмотрение. Необходимо правильно реагировать на поступающие обращения, оказывать людям реальную помощь в восстановлении их законных прав и интересов. 21 век официально считается веком цифровых технологий. Они меняют привычный способ коммуникации, получения и обработки информации. Одновременно с этим начала кратно увеличиваться производительность вычислительной техники, ее доступность для потребителя, что привело к достаточно быстрому проникновению информационных технологий в быденную жизнь, развитию Интернета и социальных сетей. Например, мобильный трафик в Российской Федерации за последний год вырос в два раза, и свыше 60 процентов наших граждан выходят в сеть с мобильных устройств [\[1\]](#). Уровень развития интернета и телекоммуникационной инфраструктуры в России является одним из самых высоких в мире. Происходит настоящая революция данных, связанная с ростом вычислительных мощностей, с появлением абсолютно новых классов самообучающихся алгоритмов, с мобильностью, с подключенностью [\[1\]](#). Перевод всех видов информации (текстовой, аудиовизуальной) в цифровую форму, отсюда и процесс цифровой трансформации общества, обозначается термином дигитализация (от англ. digitalisation).

Успешная адаптация к цифровым развивающимся платформам применительно к системе МВД России является важной задачей для министерства. Это подтверждается словами официального выступления В.В. Путина на расширенном заседании коллегии МВД России 28 февраля 2019 года: «Это должна быть дополнительная помощь руководству соответствующей структуры, соответствующего министерства, для того чтобы до них напрямую, до руководителей, доходили проблемы ... и современные цифровые технологии позволяют это сделать достаточно эффективно, быстро и без промедления. Это должен быть действенный, работающий механизм, который и обеспечит защиту интересов граждан, и повысит эффективность, прозрачность самих правоохранительных органов» [\[2\]](#). Все эти изменения способствуют появлению ряда актуальных теоретических

проблем в административно-правовой науке, будущее которой зависит от правильного анализа соответствующих изменений.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации № 890 от 6 сентября 2012 г. «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти», все федеральные органы исполнительной власти должны осуществить переход на обмен электронными документами при взаимодействии между собой и с Правительством Российской Федерации. Основанием для выполнения работ и переходом на обмен электронными данными стало Распоряжение Правительства Российской Федерации 1/2147 от 14.03.2014 «О мероприятиях по переходу на электронный документооборот», и непосредственно применительно к органам внутренних дел - Распоряжение Правительства Российской Федерации 1/8640 от 18.09.2014 «О приеме обращений в форме электронного документа, зарегистрированных в ДДО МВД России». Н. Г. Кипер в своем исследовании приходит к выводу о том, что Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к видам обращений граждан помимо предложений, заявлений, жалоб, которые были закреплены в Указе Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», добавил новый вид обращения, а именно, устное обращение [\[3, с. 4\]](#). Следуя логике, можно говорить о том, что форма электронных заявлений и жалоб сегодня постепенно трансформируется в новый вид обращения – электронное. В поддержку указанного мнения, обратим внимание на то, что с 12 ноября 2020 г. проводится эксперимент по использованию Единого портала госуслуг для направления гражданами в органы власти, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также получения ответов на них [О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения: постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]. При этом пункт 6 указанного документа определяет, что «обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Мы можем говорить о том, что административно-процессуальный порядок рассмотрения заявлений и жалоб органами внутренних дел вышел на новый информационный уровень. Все чаще граждане используют электронную форму подачи обращений посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных порталов МВД России, единого портала государственных и муниципальных услуг. За 9 месяцев 2022 года на сайт ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области поступило 32637 обращений, что составляет 42% от общего числа зарегистрированных обращений. Если говорить об общих цифрах по системе МВД России, только за 4 квартал 2022 года количество обращений с официального сайта МВД России достигло отметки 33324. Получение обращений от граждан в электронном виде повышает оперативность получения и обработки информации, позволяет снизить затраты и повысить

продуктивность труда сотрудников, при этом обеспечение четкой фиксации способствует ускорению скорости обслуживания и утверждения позитивного имиджа организации. Переход на электронный документооборот с учетом имеющихся возможностей становится актуальным не только с учетом достижения целей повышения эффективности информационного обеспечения оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации, но и с учетом условий современной санитарно-эпидемиологической обстановки. Подобные формы могут стать более предпочтительным для граждан способом защиты прав, чем традиционные письменные обращения. При этом для успешной реализации гражданином своего конституционного права необходим действующий механизм по рассмотрению таких обращений, в том числе и заявлений, и реагированию на них.

Вместе с тем, существенно затрудняет реализацию электронной формы подачи заявлений отсутствие закрепления понятия соответствующей дефиниции и единого механизма ее реализации в современном федеральном законодательстве. О правовых проблемах, возникающих в связи с внедрением цифровых технологий в порядке подачи и рассмотрения заявлений и жалоб граждан, пишет в своих работах доктор юридических наук, профессор А. И. Каплунов, подчеркивая необходимость дальнейшего совершенствования порядка приема обращений граждан в электронной форме [\[4, с. 59\]](#). В настоящее время значимость и актуальность данной формы обусловлена трансформацией государства, направленной в первую очередь на дигитализацию всех процессов, в том числе и документооборота, что предопределяет создание четкого административно-правового механизма, направленного на обеспечение эффективной защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов не только граждан, но и всех участников хозяйственной деятельности, на что указывают члены научного сообщества [\[3, с. 4; 5, с. 11; 6, с. 157; 7, с. 64\]](#).

Следует отметить, что в настоящее время существующими нормативными документами не закреплено использование какой-либо универсальной автоматизированной информационной системы от конкретного разработчика, поэтому субъекты рассмотрения обращений могут использовать любое программное обеспечение, удовлетворяющее их запросам, и позволяющее выполнять отчетные функции, предусмотренные Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» [О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]. В соответствии с данным документом органы публичной власти представляют сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о принятых по ним мерах, в установленной форме, которая заполняется в электронном виде в сети Интернет на сайте ССТУ.РФ (Сетевой Справочный Телефонный Узел) в разделе «Результаты рассмотрения обращений». Сведения заносятся от имени пользователя (должностного лица органа власти), ответственного за данное направление деятельности, и которому ранее для авторизации на портале ССТУ.РФ по заявке был выдан уникальный логин и пароль [\[8\]](#).

Переход на электронный документооборот системы МВД России реализован с учетом имеющихся возможностей сервиса электронного документооборота единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России. Все поступающие заявления и жалобы проходят регистрацию через специализированный раздел «Обращения граждан» прикладного сервиса электронного документооборота

(СЭД ИСОД МВД России). Они представляю собой обращения, полученные с официального сайта МВД России, через систему межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и непосредственно с бумажного носителя. В указанном разделе реализованы все функции в соответствии с требованиями, предусмотренными Инструкцией об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации (регистрация и первичное рассмотрение обращений граждан и организаций, заполнение адресатов документов, отображение связанных обращений, предусмотрено прикрепление электронного образа обращения, создание резолюций, создание ответа/уведомления инициатору обращения, печать сопроводительного письма, направление ответа гражданину, в том числе на указанные адреса электронной почты, и т.п.) [Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)].

В качестве инструмента, систематизирующего учет всех поступающих обращений граждан и организаций, в том числе электронных, Президентом Российской Федерации подписан Указ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» [О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]. Для классификации обращений по тематике распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104 разработаны структура и содержание Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, на основе которого органы государственного управления и организации разрабатывают соответствующие тематические классификаторы обращений в соответствии направлениями деятельности и спецификой [Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций: распоряжение Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]. В системе органов внутренних дел издан приказ МВД России от 30 июня 2016 г. № 360, приложением № 6 которого утверждены сведения о тематике по итоговым результатам рассмотрения обращений граждан подразделениями МВД России [О порядке организации работы по представлению органами, подразделениями и организациями системы МВД России сведений по вопросам делопроизводства, рассмотрения обращений граждан и организаций, состояния защиты государственной тайны : приказ МВД России от 30.06.2016 № 360 [Электронный ресурс] // Доступ из автоматизированной информационно-поисковой системы «Нормативные правовые акты МВД России» (дата обращения 12.02.2023)]. Классификация обращений по тематике осуществляется с использованием тематического классификатора раздела «Обращения граждан и организаций» СЭД ИСОД МВД России, состоящего из темы, подтемы и уточнения подтемы. На этапе регистрации обращения сотрудник подразделения делопроизводства в информационной карточке заполняет обязательные поля об обращении. В информации об обращении предусмотрено заполнение вопросов по обращению (блоки с вопросами), предоставляющих возможность работы отдельно по каждой из тем обращения. При

работе с блоками необходимо учесть, что добавление нового блока или его редактирование доступно только перворегистратору обращения или главному исполнителю.

В блоке с вопросами полями обязательными к заполнению являются:

- «Тематический классификатор» – выбор из списка;
- «Код тематического классификатора» вспомогательное поле для поиска и выбора тематики обращения. Для выбора значения необходимо ввести один или несколько первых символов, после чего СЭД предложит список подходящих значений, начинающихся с введенных символов. После заполнения этого поля поле «Тематический классификатор» заполнится автоматически;
- «Вид обращения» выбор из списка. Если выбрать вид «Заявление», то добавится еще одно поле «Подвид обращения»;
- «Место события».

Необходимо отметить, что при выборе подвида обращения перворегистратор может выбрать один наиболее подходящий пункт из закрытого перечня. Указанные подвиды объединены достаточно условно и не отражают правовую природу обращения. Кроме того, при поступлении обращения в территориальный орган или структурное подразделение МВД России, сотруднику делопроизводства указанного подразделения доступен еще более ограниченный перечень подвидов обращений в зависимости от направления деятельности и специфики подразделения. При определении вида обращения перворегистратору необходимо ориентироваться на саму суть письма, то, чем было вызвано обращение, или, что побудило автора обратиться в органы внутренних дел, независимо от того, как называет свое обращение заявитель. Например, жалобу автор может обозначить как заявление, ходатайство, или просьба. Таким образом, качество первичной регистрации заявлений и распределение их по подвидам напрямую зависит от профессионализма сотрудника делопроизводства, его опыта работы с обращениями и навыками работы с информационно-аналитическими системами.

Согласно сведениям о тематике обращений, поступивших в Главное управление МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области за 12 месяцев 2022 года, всего было зарегистрировано 295109 заявлений. Необходимо учитывать, что из них 710 заявлений относятся к вопросам, не относящимся к компетенции органов внутренних дел. В рамках исследования нами были взяты за основу темы, подтемы и уточненные подтемы общего тематического классификатора без уточнения конкретных показателей по отдельным видам. К примеру, блок заявлений о «недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц» объединен в общую тематику обращений в основном в зависимости от подразделения, в отношении которого автор направляет свое заявление. За 12 месяцев 2022 года в Главном управлении МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области было зарегистрировано 13961 заявление, подпадающее под классификацию «Недостатков в работе органов внутренних дел». Подавляющее большинство заявлений относится к деятельности следственных подразделений (3675) и подразделений ГИБДД (1243). Отдельно выделена тематика о нарушении процессуальных сроков при рассмотрении заявлений (о преступлении либо об административном правонарушении), отсутствие (несвоевременное) реагирования на заявления (сообщения) о преступлении, правонарушении или происшествии и

необоснованная проверка документов. Согласно справочной информации «О некоторых вопросах организации рассмотрения обращений», разработанной Департаментом делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций МВД России, указанные заявления могут включать в себя изложенные автором сведения о недостатках в уголовно-правовой политике в области борьбы с преступностью, об уровне и состоянии преступности в отдельных регионах или сферах жизни общества, о качестве реализуемых мер, направленных на ее снижение.

Специфика обращений в правоохранительные органы, состоит в том, что они посвящены вопросам защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан, противодействия преступности, охраны общественного порядка и собственности. Федеральным законом установлено, что под заявлением как видом обращения понимается, в том числе, «сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов» [О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]. Эта фраза находится в середине текста нормы-дефиниции, раскрывающей понятие заявления (п. 3 ст. 4 59-ФЗ). Большинство заявлений, относящихся к указанному виду, подпадают под тематику «Вопросы противодействия правонарушениям, находящимся в компетенции органов внутренних дел (КоАП)» - 71957. Данная тематика согласно тематике обращений классифицируется по следующим подтемам: правоприменительная деятельность; нарушение общественного порядка; нарушение миграционного законодательства; правонарушение в области предпринимательской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций; нарушение законодательства в области безопасности дорожного движения.

В указанный вид заявлений также входят «Вопросы противодействия преступности, находящиеся в компетенции органов внутренних дел (УК)». За 12 месяцев 2022 года в Главном управлении МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области было зарегистрировано 69401 заявление, имеющее следующую классификацию по подтемам: противодействие преступным проявлениям против личности (2817); противодействие преступным проявлениям в сфере экономики (23070); противодействие преступным проявлениям против общественной безопасности и общественного порядка (2239); противодействие экстремизму, разжиганию межнациональной, межконфессиональной розни и вражды (3962); противодействие преступным проявлениям против государственной власти (160). Согласно справочной информации «О некоторых вопросах организации рассмотрения обращений», разработанной ДДО МВД России, под указанной тематикой заявлений «Вопросы противодействия преступности, находящиеся в компетенции органов внутренних дел (УК)» понимается системная деятельность, направленная на обеспечение соблюдения норм уголовного закона, недопущение причинения вреда охраняемым им интересам и благам, характеризующаяся выявлением, предупреждением, пресечением и раскрытием преступлений и правонарушений. Подчеркивается, что указанные заявления могут включать в себя изложенные автором сведения о существовании организованных преступных группировок и сообществ, описание их предполагаемой деятельности, о возможности преступной деятельности отдельных физических и юридических лиц.

В тематическом классификаторе отдельно выделены следующие тематики, подпадающих под указанный вид заявлений и нашедших отражение в сведениях о тематике обращений в Главное управление МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области за 12 месяцев 2022 года: необоснованный отказ в возбуждении уголовного дела – 183;

необоснованное возбуждение уголовного дела, необоснованное уголовное преследование – 12; необоснованное привлечение к административной ответственности – 3219; нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и проведение личного приема – 1708; нарушение законности сотрудниками органов внутренних дел (наличие признаков уголовно-наказуемого деяния коррупционной направленности) – 245; нарушение законности сотрудниками органов внутренних дел (наличие признаков уголовно-наказуемого деяния, не связанного с коррупцией) – 230. Их особенностью является то, что нарушения законов и иных нормативных правовых актов происходит непосредственно сотрудниками органов внутренних дел. Например, по тематике «Вопросы кадрового обеспечения органов внутренних дел» регистрируются заявления о несогласии с наложением дисциплинарных взысканий, необоснованные увольнения и сокращения. Под эту же тематику подпадают заявления, связанные с нарушением служебной дисциплины, разглашение сведений, составляющих государственную тайну.

К заявлениям также относится просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц. Например, автор высказывает просьбу выдать документ, принять решение в отношении него или иного конкретного лица, не обжалуя при этом действия или бездействие сотрудников органов внутренних дел. При этом права гражданина не нарушены. Нововведением является регистрация рапортов на отпуск сотрудникам, имеющим действующую электронную подпись, посредством раздела «Обращение граждан» СЭД ИСОД МВД России. Они относятся к тематике «Вопросы кадрового обеспечения органов внутренних дел». В данной тематике также регистрируются заявления о трудоустройстве, переводах, поступления в учебные заведения, а также предоставление справок, подтверждающих срок службы в органах внутренних дел, выдача дубликатов трудовых книжек, удостоверений «Ветеран боевых действий». Таким образом, сотрудники по средствам заявлений реализуют свои права в рамках прохождения службы в органах внутренних дел. Большой блок составляют заявления по наградным вопросам. Так, в тематике «Благодарности сотрудникам органов внутренних дел» за 12 месяцев 2022 года в Главном управлении МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области было зарегистрировано 557 заявлений.

По мимо вышеперечисленных вопросов к тематике заявлений, направляемых в Главное управление МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, подпадают следующие элементы типовой классификации: вопросы кадрового обеспечения органов внутренних дел – 9005; медицинское обслуживание сотрудников – 77; социальное обеспечение сотрудников – 707; вопросы организации и обеспечения безопасности дорожного движения – 6479; вопросы миграции – 9503.

Большая часть заявлений классифицируется как «Иные подвопросы, касающиеся деятельности органов внутренних дел» - 100069. Это связано в первую очередь с тем, что согласно справочной информации «О некоторых вопросах организации рассмотрения обращений», разработанной Департаментом делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций МВД России, при определении тематики обращений необходимо выбирать наиболее конкретные значения и по одному вопросу проставлять только одну тему или подтему либо уточнение подтемы. В случае выбора по одному вопросу одновременно нескольких значений, в отчете будут отражаться некорректные данные, что приведет к искажению статистических показателей.

В результате проведенного исследования классификации обращений по тематике, осуществляемого с использованием тематического классификатора раздела «Обращения граждан и организаций» СЭД ИСОД МВД России, было выявлено, что в настоящее время с использованием действующего алгоритма работы указанной системы не возможно

автоматически вычленив полные статистические данные по каждому из подвидов заявлений, указанных в нормы-дефиниции, закреплённой в пункте 3 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Действующий классификатор имеет четко установленный перечень вопросов, под который должны подпадать зарегистрированные заявления, и не дает возможности классифицировать поступающие заявления по подвидам, предусмотренным действующим законодательством, отражающим специфику правовой природу каждого из них. В качестве примера, мы можем рассмотреть заявление, входящее в тематику «Вопросы кадрового обеспечения органов внутренних дел», подтему «О предоставлении отпуска», рассмотрение которых входит в компетенцию подразделений по работе с личным составом. Законодатель предоставляет возможность действовать (или не действовать) по своему усмотрению, т.е. совершать либо не совершать предусмотренные нормой, а именно п. 1 ст. 57 Федерального закона от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)], действия в определённых ею условиях. В ситуации, когда сотрудник обращается с рапортом о предоставлении ему основного отпуска в соответствии с утвержденным графиком, то есть желает реализовать свое право на отдых, происходит реализация такого способа правового воздействия, как дозволение, запускающее соответствующую систему процедур реализации указанного способа, относящиеся к позитивному производству. Так же в данную подтему может быть отнесено заявление автора, в котором он выражает несогласие со временным отрезком, в рамках которого ему предоставляется основной отпуск. В таком случае заявление приобретает характер сообщения о недостатках в работе либо критики деятельности сотрудников кадрового подразделения, и мы можем говорить о нарушении предписания, то есть установленного определенного порядка действий в соответствующих условиях и надлежащим образом (в случае, если указанные факты найдут свое объективное подтверждение) – состязательная юрисдикция. По мимо вышеперечисленных обстоятельств, может сложиться ситуация, когда сотруднику отказывают в предоставлении положенного ему отпуска. Таким образом заявление, подпадающее под идентичную тематику и подтему, уже носит характер сообщения о нарушении законодательства, а именно происходит нарушение запретов и предписаний (норм федерального законодательства, приказов и распоряжений, должностных инструкций и регламентов) – наказательная юрисдикция.

Анализ регистрационно-контрольных форм раздела «Обращения граждан и организаций» СЭД ИСОД МВД России показал наличие фактических ошибок при работе с поступающей корреспонденцией: неправильное определение вида обращений (предложение, заявление, жалоба); квалификация по тематике не соответствует вопросам, содержащимся в обращениях; не отражаются характеристики обращений (повторное, аналогичное, неоднократное); не приобщаются электронные образы документов (запросы, ответы, заключения по результатам проверки по жалобе) и другие. О некоторых иных правовых проблемах внедрения указанной автоматизированной информационной системы писали ряд авторов в своих научных статьях [\[9-11\]](#).

Правовые проблемы, возникающие в связи с внедрением цифровых технологий, свидетельствует об имеющихся ресурсах в развитии действующей системы классификации поступающих заявлений.

Отметим, что развитие системы получения заявлений от граждан в электронном виде позволит повысить оперативность получения и обработки информации, снизить затраты и повысить продуктивность труда сотрудников, при этом обеспечение четкой фиксации будет способствовать ускорению процесса обслуживания и утверждения позитивного имиджа организации.

Библиография

1. Большие данные и защита прав пользователей [Электронный ресурс]: материалы парламент. слушаний / Ком. Гос. Думы по информ. политике, информ. технологиям и связи, 2019 от 12.02.2019. Режим доступа: <https://parlib.duma.gov.ru/catalogues/?#Resource-144143> (дата обращения 12.02.2023).
2. Расширенное заседание коллегии Министерства внутренних дел. Официальный сайт Президента Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Опубликован в разделе: выступления и стенограммы. Дата публикации: 28.02.2019. Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/59913> (дата обращения 12.02.2023).
3. Кипер Н. Г. Разрешение административных споров по обращениям граждан: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.14 / Кипер Н. Г.; [Место защиты: Акад. упр. МВД РФ]. – М., 2008. – 27 с.
4. Каплунов А. И. О правовых проблемах, возникающих в связи с внедрением цифровых технологий в порядок подачи и рассмотрения заявлений граждан Российской Федерации // VI Международный экономический форум «Евразийская экономическая перспектива»: сборник докладов / под ред. д-ра экон. наук, проф. И. А. Максимцева. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. С. 58-63.
5. Леонов Д. В. Административно-правовой институт досудебного обжалования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.14 / Леонов Д.В.; [Место защиты: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации]. – М., 2020. – 29 с.
6. Каплунов А. И. О проблемах внедрения цифровых технологий в административно-процессуальную деятельность по рассмотрению заявлений граждан Российской Федерации / А. И. Каплунов // Актуальные проблемы и перспективы административного права и административно-процессуального права: Сборник научных статей, Москва, 23 октября 2018 года. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. С. 155-164.
7. Каплунов А. И. О внедрении цифровых технологий в производство по рассмотрению заявлений граждан Российской Федерации: региональный опыт / А. И. Каплунов // III Сибирские правовые чтения: сборник научных статей. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2019. С. 64-67.
8. Ерыкалов С. А. Учет обращений граждан в системе МВД РФ // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 10-3. С. 70-76.
9. Родивилина В. А. Развитие информационного обеспечения деятельности МВД России // Криминалистика: вчера, сегодня, завтра. 2017. №1 (1). С. 51-55.
10. Лысенко Е. С. Совершенствование информационного обеспечения деятельности органов внутренних дел / Е. С. Лысенко // Охрана, безопасность, связь. 2019. № 4-2. С. 39-45.
11. Мачтаков С. Г., Питолин М. В. Единая система информационно-аналитического обеспечения деятельности (ИСОД) МВД России // Пожарная безопасность: проблемы и перспективы. 2016. №1 (7). С. 156-158

Результаты процедуры рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

РЕЦЕНЗИЯ

на статью на тему «Работа с заявлениями граждан в условиях цифровизации: ведомственные аспекты».

Предмет исследования.

Предложенная на рецензирование статья посвящена актуальным вопросам процедуры рассмотрения заявлений граждан в условиях цифровизации. Автор статьи приводит правовые акты по данному вопросу, дает толкование законодательству, выявляет проблемы в законодательстве, предлагает некоторые варианты их решения. В качестве предмета исследования выступили нормы законодательства, мнения ученых, материалы ведомственной практики рассмотрения заявлений граждан в условиях цифровизации.

Методология исследования.

Цель исследования прямо в статье не заявлена. При этом она может быть ясно понята из названия и содержания работы. Цель может быть обозначена в качестве рассмотрения и разрешения отдельных проблемных аспектов вопроса о процедурных моментах работы с заявлениями граждан в условиях цифровизации. Исходя из поставленных цели и задач, автором выбрана методологическая основа исследования.

В частности, автором используется совокупность общенаучных методов познания: анализ, синтез, аналогия, дедукция, индукция, другие. В частности, методы анализа и синтеза позволили обобщить и разделить выводы различных научных подходов к предложенной тематике, а также сделать конкретные выводы из материалов практики деятельности ведомств по рассмотрению заявлений граждан в условиях цифровизации.

Наибольшую роль сыграли специально-юридические методы. В частности, автором активно применялся формально-юридический метод, который позволил провести анализ и осуществить толкование норм действующего законодательства (прежде всего, норм подзаконных актов РФ). Например, следующий вывод автора: «Для классификации обращений по тематике распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104 разработаны структура и содержание Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, на основе которого органы государственного управления и организации разрабатывают соответствующие тематические классификаторы обращений в соответствии направлениями деятельности и спецификой [Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций: распоряжение Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 г. № 104 [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения 12.02.2023)]».

Также автором даются статистические данные, по которым сделаны определённые выводы в тексте статьи. В частности, отметим следующее: «Согласно сведениям о тематике обращений, поступивших в Главное управление МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области за 12 месяцев 2022 года, всего было зарегистрировано 295109 заявлений. Необходимо учитывать, что из них 710 заявлений

относятся к вопросам, не относящимся к компетенции органов внутренних дел. В рамках исследования нами были взяты за основу темы, подтемы и уточненные подтемы общего тематического классификатора без уточнения конкретных показателей по отдельным видам. К примеру, блок заявлений о «недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц» объединен в общую тематику обращений в основном в зависимости от подразделения, в отношении которого автор направляет свое заявление».

Таким образом, выбранная автором методология в полной мере адекватна цели исследования, позволяет изучить все аспекты темы в ее совокупности.

Актуальность.

Актуальность заявленной проблематики не вызывает сомнений. Имеется как теоретический, так и практический аспекты значимости предложенной темы. С точки зрения теории рассмотрения обращений граждан сложна и неоднозначно. Действительно, использование современных технологий в определенной степени способно эффективно и быстро обеспечивать права граждан, в частности право на доступ к информации, получение государственных услуг и т.п. Однако возникающие процедурные проблемы, в том числе в деятельности отдельных органов власти, снижают эффективность реализации прав граждан. Автор статьи прав в том, что «Необходимо правильно реагировать на поступающие обращения, оказывать людям реальную помощь в восстановлении их законных прав и интересов. 21 век официально считается веком цифровых технологий. Они меняют привычный способ коммуникации, получения и обработки информации. Одновременно с этим начала кратно увеличиваться производительность вычислительной техники, ее доступность для потребителя, что привело к достаточно быстрому проникновению информационных технологий в обыденную жизнь, развитию Интернета и социальных сетей».

Тем самым, научные изыскания в предложенной области стоит только поприветствовать.

Научная новизна.

Научная новизна предложенной статьи не вызывает сомнений. Во-первых, она выражается в конкретных выводах автора. Среди них, например, такой вывод:

«В ситуации, когда сотрудник обращается с рапортом о предоставлении ему основного отпуска в соответствии с утвержденным графиком, то есть желает реализовать свое право на отдых, происходит реализация такого способа правового воздействия, как дозволение, запускающее соответствующую систему процедур реализации указанного способа, относящиеся к позитивному производству. Так же в данную подтему может быть отнесено заявление автора, в котором он выражает несогласие со временным отрезком, в рамках которого ему предоставляется основной отпуск. В таком случае заявление приобретает характер сообщения о недостатках в работе либо критики деятельности сотрудников кадрового подразделения, и мы можем говорить о нарушении предписания, то есть установленного определенного порядка действий в соответствующих условиях и надлежащим образом (в случае, если указанные факты найдут свое объективное подтверждение) – состязательная юрисдикция. По мимо вышеперечисленных обстоятельств, может сложиться ситуация, когда сотруднику отказывают в предоставлении положенного ему отпуска. Таким образом заявление, подпадающее под идентичную тематику и подтему, уже носит характер сообщения о нарушении законодательства, а именно происходит нарушение запретов и предписаний (норм федерального законодательства, приказов и распоряжений, должностных инструкций и регламентов) – наказательная юрисдикция».

Указанный и иные теоретические выводы могут быть использованы в дальнейших научных исследованиях.

Во-вторых, автором предложены идеи по совершенствованию действующего законодательства. Приведенные выводы могут быть актуальны и полезны для правотворческой деятельности.

Таким образом, материалы статьи могут иметь определенных интерес для научного сообщества с точки зрения развития вклада в развитие науки.

Стиль, структура, содержание.

Тематика статьи соответствует специализации журнала «Юридические исследования», так как она посвящена правовым проблемам, связанным с рассмотрением обращений граждан.

Содержание статьи в полной мере соответствует названию, так как автор рассмотрел заявленные проблемы, в целом достиг цели исследования.

Качество представления исследования и его результатов следует признать в полной мере положительным. Из текста статьи прямо следуют предмет, задачи, методология и основные результаты исследования.

Оформление работы в целом соответствует требованиям, предъявляемым к подобного рода работам. Существенных нарушений данных требований не обнаружено.

Библиография.

Следует высоко оценить качество использованной литературы. Автором активно использована литература, представленная авторами из России (Кипер Н.Г., Каплунов А.И., Леонов Д.В., Мачтаков С.Г., Питолин М.В. и другие). Хотелось бы отметить использование автором большого количества материалов подзаконных актов, что позволило придать исследованию правоприменительную направленность.

Таким образом, труды приведенных авторов соответствуют теме исследования, обладают признаком достаточности, способствуют раскрытию различных аспектов темы.

Апелляция к оппонентам.

Автор провел серьезный анализ текущего состояния исследуемой проблемы. Все цитаты ученых сопровождаются авторскими комментариями. То есть автор показывает разные точки зрения на проблему и пытается аргументировать более правильную по его мнению.

Выводы, интерес читательской аудитории.

Выводы в полной мере являются логичными, так как они получены с использованием общепризнанной методологии. Статья может быть интересна читательской аудитории в плане наличия в ней систематизированных позиций автора применительно к вопросам развития процедурных аспектов работы с заявлениями граждан в условиях цифровизации.

На основании изложенного, суммируя все положительные и отрицательные стороны статьи

«Рекомендую опубликовать»