

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования «Сибирский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

Кафедра государственно-правовых дисциплин
Специальность 40.05.02 Правоохранительная деятельность
(специализация Оперативно-розыскная деятельность, профиль
образовательной программы – Деятельность оперуполномоченного
уголовного розыска)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по теме:

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И
СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Выполнил:

Слушатель группы П 2102-УР
младший лейтенант полиции
Сагалаков Виктор Андреевич

Руководитель:

Доцент кафедры
государственно-правовых дисциплин
кандидат юридических наук
Батурин Павел Владимирович

Дата защиты:

«24» июль 2026 г.

Оценка:

Отлично

Председатель ГЭК

полковник полиции
(специальное звание)



(подпись)

А.Г. Голубев

(инициалы, фамилия)

Красноярск 2026

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования «Сибирский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

Кафедра государственно-правовых дисциплин
Специальность 40.05.02 Правоохранительная деятельность
(специализация Оперативно-розыскная деятельность, профиль
образовательной программы – Деятельность оперуполномоченного
уголовного розыска)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по теме:

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И
СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Выполнил:

Слушатель группы П 2102-УР
младший лейтенант полиции
Сагалаков Виктор Андреевич

Руководитель:

Доцент кафедры
государственно-правовых дисциплин
кандидат юридических наук
Батурин Павел Владимирович

Дата защиты:

« ____ » _____ 2026 г.

Оценка: _____

Председатель ГЭК

(специальное звание)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Красноярск 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Общая характеристика работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	8
1.1 История развития отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	8
1.2 Понятие и принципы обращений граждан в ОВД	12
1.3 Нормативно-правовые основы работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	16
Глава 2. Особенности правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	23
2.1 Организация и порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	23
2.2 Актуальные проблемы правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	39
2.3 Пути совершенствования правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД	49
Заключение	55
Список использованной литературы	60

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Конституция Российской Федерации в ст. 33 предусматривает право каждого гражданина обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы (в том числе – и в органы внутренних дел (далее – ОВД)). Наличие этого права позволяет гражданам в полной мере реализовывать свои права и свободы, а также осуществлять контроль за деятельностью исполнительных органов. Кроме того, в своих обращениях и сообщениях в ОВД граждане могут отмечать некоторые проблемы в деятельности государственного аппарата, таким образом помогая повышать ее эффективность.

ОВД, в свою очередь, обязаны своевременно реагировать на получаемые от граждан обращения и сообщения, тщательно анализировать содержащуюся в них информацию и эффективно ликвидировать причины, по которым эти обращения возникли, принимая для этого все возможные меры, предусмотренные действующим законодательством.

Обращаясь к статистическим показателям, мы можем наблюдать, что за последние два года произошло резкое возрастание количества обращений граждан в ОВД. Так, в 3 квартале 2023 г. правоохранительными органами было рассмотрено 4873 обращений граждан, за аналогичный период 2024 г. – 13686, за 3 квартал 2025 г. – 13 446¹.

¹ Работа с обращениями // Министерство внутренних дел Российской Федерации. - URL: <https://мвд.рф/> (дата обращения: 18.04.2026).

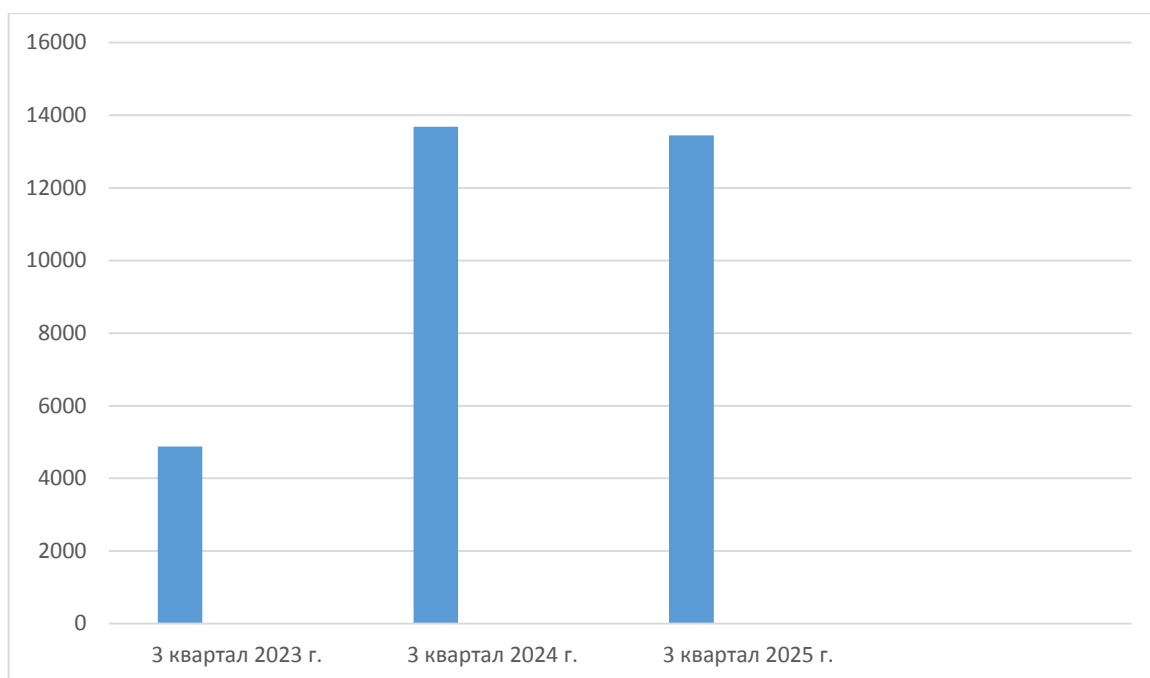


Рисунок 1.1. Количество обращений граждан в ОВД за 2023-2025 гг.

Увеличение случаев обращений граждан в ОВД может свидетельствовать о повышении уровня доверия граждан к органам исполнительной власти, а также о повышении интереса граждан к вопросам, находящимся в ведении ОВД.

Содержащаяся в обращениях и сообщениях граждан информация имеет большое значение для организации деятельности ОВД. Оперативное и качественное реагирование на такие обращения позволяет своевременно выявлять и пресекать противоправные деяния, обнаруживать преступников, поддерживать взаимодействие с населением и, в конечном итоге, повышать авторитет исполнительной власти в глазах граждан.

На сегодняшний день многие вопросы работы ОВД с обращениями и сообщениями граждан остаются дискуссионными; в данной сфере существует ряд проблем, которые требуют тщательного изучения и разрешения, чем и обусловлена актуальность рассматриваемой темы.

Целью исследования является комплексный анализ правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в органы внутренних дел.

Для достижения обозначенной цели необходимо решить ряд исследовательских задач, в частности:

- изучить историю развития отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД;
- рассмотреть понятие и принципы обращений граждан в ОВД;
- определить нормативно-правовые основы работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД;
- проанализировать организацию и порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД;
- выявить актуальные проблемы правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД;
- предложить пути совершенствования правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

Объектом исследования являются административно-правовые отношения, возникающие в деятельности ОВД по поводу работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

Предметом исследования являются особенности деятельности сотрудников ОВД по работе с обращениями и сообщениями граждан; пути совершенствования деятельности сотрудников ОВД в рассматриваемой сфере; материалы из практики правоохранительных органов; научная литература по теме исследования.

Степень научной разработанности. Вопросам рассмотрения обращений и сообщений граждан в ОВД уделяется много внимания в доктрине. Так, теоретические основы обращения граждан в ОВД рассматривались в трудах таких авторов, как А.С. Савинова, А.В. Савоськин, Е.В. Соловьева, Т.В. Стульнова и др.

Большой вклад в изучение проблем, связанных с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, внесли такие авторы, как Е.В. Павлова, М.В. Сидорова, А.И. Третьяков и др.

Однако, на сегодняшний день остается нерешенным ряд проблем, связанных с работой ОВД по обращениям и сообщениям граждан в ОВД, потому эти вопросы требуют пристального научного внимания.

Значение разработки для теории и практики деятельности органов внутренних дел и иных правоохранительных органов. Результаты исследования могут успешно применяться в деятельности правоохранительных органов, связанной с обращениями и сообщениями граждан в ОВД. Разработанные способы решения актуальных проблем в сфере правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД могут найти свое применение в деятельности различных подразделений ОВД и позволят повысить продуктивность взаимодействия граждан с ОВД.

Теоретическое значение исследования состоит в том, что оно может служить источником знаний об актуальных особенностях работы ОВД с обращениями и сообщениями граждан, и в дальнейшем способно найти свое применение в иных научных изысканиях по рассматриваемой теме.

Практическое значение исследования состоит в том, что разработанные способы решения актуальных проблем, связанных с правовым регулированием работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, могут стать полезными, поскольку позволяют существенно повысить эффективность их деятельности в рассматриваемом направлении.

Теоретической основой исследования являются труды отечественных таких отечественных авторов, как: Г.С. Беляева, Т.Ю. Гневнова, Ю.Н. Демидов, М.Б. Добробаба, В.С. Зайнашева, Ю.С. Лоншаков, Е.В. Павлова, В.В. Ракитин, А.С. Савинова, А.В. Савоськин, Д.И. Сахабутдинова, М.В. Сидорова, Е.В. Соловьева, Т.В. Стульнова, С.Н. Тихомиров, А.И. Третьяков, С.А. Ягубова, Г.С. Яковлев и др.

Нормативной основой исследования являются Конституция Российской Федерации, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации, Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, иные федеральные законы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

Эмпирическую основу исследования составляют материалы из практики, связанные с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

Методологическую основу исследования составляют общенаучные методы познания и системный подход, с помощью которых осуществляется комплексный анализ системы административных правоотношений, возникающих по поводу работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, а также установление ключевых факторов, влияющих на эффективность данной деятельности. Помимо этого, в исследовании применялись частно-научные методы (исторический, статистический, формально-логический, формально-юридический, метод сравнения).

Структура исследования обусловлена его темой, целью и задачами, и включает в себя введение, две главы, шесть параграфов, заключение и список использованной литературы.

Глава 1. Общая характеристика работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

1.1 История развития отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

Анализ развития отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД позволяет сформулировать вывод о том, что институт обращений граждан в ОВД, как и в целом в органы власти, существовал на протяжении всего развития российского государства.

Понятие «обращения» в контексте института обращений граждан в органы власти берет свое начало от древнерусского термина «жалобницы», который обозначал официальное заявление о незаконных действиях должностного или частного лица с просьбой о защите обращающегося¹. Также существовал термин «слезница», имевший более узкое значение – «обращение с жалобой»².

Затем, ближе к 15 веку, в связи с упрочением княжеской власти, формирования высших учреждений, с целью подчеркивания величия власти, заявителям при обращении следовало продемонстрировать свою зависимость с помощью низкого поклона, что называлось «бить челом». От этого словосочетания произошел термин «челобитная», которым впоследствии именовался документ, в котором граждане излагали свои сообщения и обращения к власти.

Постепенно стала формироваться законодательная база порядка обращений граждан: в Судебнике Великого князя Ивана III (1497г.) и Судебнике Ивана IV (1550 г.) существовали положения о том, что все подданные, вне зависимости от своего сословия, могли обращаться с челобитной к власти. При этом к государю можно было обращаться только

¹ Гайдученко Т.Н. Эволюция видов обращений граждан в истории России // Электронный научный архив. - URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/36664/1/dais_2014_10.pdf (дата обращения: 18.04.2026).

² Алексеев Ю.Г. Судебник Ивана III. Традиция и реформа. - СПб., 2001. - С. 72.

через бояр, в обязанности которых входило рассмотрение всех поступающих к ним жалоб.

Впоследствии Екатериной II были учреждены правила составления жалоб. Указом от 19 февраля 1786 г. в обращениях предписывалось писать «прошения» и «жалобницы» вместо ранее существовавших «челобитных». Также были изменены субъекты обращений: вместо «всеподданейший раб» появились «всеподданнейший» или «верный подданный»¹. Так появился новый вид обращений под названием «прошение». Он существовал вплоть до революции 1917 г.

С 1917 г. Советская власть позиционировала себя как надежный защитник ранее незащищенных слоев населения. В первую очередь, проживающие в государстве люди стали именоваться «гражданами». Властью был учрежден приоритет защиты их прав и интересов. Рассмотрением обращений граждан занимались отряды Красной гвардии, боевые дружины рабочая милиция.

Спустя 6 месяцев после установления Советской власти была разработана технология рассмотрения жалоб граждан РСФСР в статье «Наброски тезисов постановления о точном соблюдении законов». В соответствии с ней, обращения граждан должны подлежать обязательной регистрации путем «...краткого протокола, в котором должны быть указаны время, место, имена должностных лиц или название учреждения, сущность дела, причем копия протокола выдается немедленно гражданину и сообщается соответствующему высшему учреждению»².

В 1919 г. появился новый вид обращения – заявление. В этот же период было создано Положение «О местных отделениях Центрального бюро жалоб и заявлений» - местах, куда граждане могли обращаться с жалобами и заявлениями. Права граждан на обращение с жалобами были закреплены в

¹ Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учеб. пособие. - М.: Флинта: Наука, 2010. - С. 58.

² Ленин В.И. Набросок тезисов постановления о точном соблюдении законов. Ноября 1918 г. - М.: Политиздат, 1974. - С. 129.

Постановлении VI Чрезвычайного Всероссийского съезда Советов. В Постановлении Президиума ЦИК СССР 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер» устанавливается объект законодательного акта – жалобы, и субъект – трудящиеся. В 1935 г. были впервые учреждены правила приема, разбора и разрешения жалоб.

Новый виток развития работа с обращениями граждан получила в Указе Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». В нем был установлен новый вид обращений – предложения, которые могли предоставляться письменно или устно. В этом Указе говорилось следующее: «Предложения граждан по вопросам политической, экономической и культурной жизни, совершенствования законодательства - одна из форм участия трудящихся в управлении государством, улучшения работы государственного аппарата и усиления контроля над его деятельностью, борьбы с бюрократизмом и волокитой, укрепления социалистической законности»¹.

Введение данного вида обращения было обусловлено формированием нового менталитета советского человека, который должен был воспринимать проблемы государства как личные, а также с воспитанием активной жизненной позиции.

В Конституции СССР 1977 г. было впервые закреплено понятие «право на обращение». В соответствии со ст. 49, каждый гражданин СССР имеет право вносить в государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе².

Значимый вклад в развитие правового регулирования работы с обращениями граждан внесла Декларация прав и свобод человека и

¹ О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан : Указ Президиума Верховного Совета СССР 12 апреля 1968 г. // СПС КонсультантПлюс.

² Конституция (Основной Закон) Союза Советских Социалистических Республик (принята ВС СССР 07.10.1977) (ред. от 14.03.1990) // СПС КонсультантПлюс.

гражданина, принятая в 1991 г., в которой говорилось следующее: «Граждане РСФСР имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный законом срок».

Когда СССР прекратил свое существование, стали формироваться новые правила работы с обращениями граждан. Одним из важнейших этапов этого периода стало учреждение ст. 33 Конституции РФ, предусматривающей право граждан обращаться лично в государственные органы и органы местного самоуправления по всем интересующим их вопросам, а также направлять в эти органы письменные индивидуальные и коллективные обращения.

С образованием Российской Федерации права и интересы граждан становятся одним из приоритетов государственной политики, соответственно, и положения о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан в ОВД также совершенствуются.

В мае 2006 г. был принят Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующий порядок обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления.

В 2024 г. был принят Приказ МВД России «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» от 27 ноября 2024 г. №808, направленный на регулирование порядка рассмотрения обращений граждан в органах МВД России, который 13 мая 2026 г. был отменен в соответствии с Приказом МВД России «Об отмене Приказов МВД России от 27 ноября 2024 г. № 808 и от 25 июля 2025 г. № 505» №295 от 13 мая 2026 г.

Таким образом, история развития отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД берет свое начало еще с Древней Руси, с момента существования так называемых «слезниц» и «жалобниц». Впоследствии развитие института обращений

граждан было обусловлено укреплением княжеской власти: появились новые термины «челобитная», затем «прошение». Правила рассмотрения обращений граждан, учрежденные Екатериной II, действовали до самого образования СССР.

Затем обращениями граждан занимались милиция, дружинники, отряды Красной Гвардии. Государство стало позиционировать себя как главный защитник прав и интересов граждан.

На протяжении всего существования СССР порядки работы с обращениями граждан дополнялись и изменялись, что свидетельствует об их развитии.

С образованием Российской Федерации, право граждан на обращение в органы власти было зафиксировано в основном законе государства – Конституции РФ, а более подробно вопросы обращения граждан в государственные органы стали регулироваться с помощью положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2 Понятие и принципы обращений граждан в ОВД

Ст. 33 Конституции Российской Федерации предусматривает возможность граждан реализовать свои конституционные права через обращения в органы государственной власти и местного самоуправления¹.

Таким образом, институт обращений граждан в ОВД представляет собой важный инструмент осуществления конституционных прав граждан. Он выполняет сразу несколько функций:

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС КонсультантПлюс.

– правозащитная. Суть ее состоит в том, что обращение в ОВД является способом защиты прав граждан, влияющим на деятельность органов власти при рассмотрении обращения и принятию по нему всех необходимых мер;

– информационная. Ее сущность заключается в том, что с помощью обращения в ОВД граждане имеют возможность уведомить органы власти о проблемах, с которыми они столкнулись. Исходя из полученной от граждан информации, органы власти изучают проблему и принимают решение по ее устранению;

– коммуникационная. Суть данной функции состоит в том, что с помощью обращений происходит непосредственное взаимодействие и контакт граждан с органами власти¹.

На сегодняшний день толкование обращения граждан в органы власти содержится в ст. 4 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым, «обращения – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное

¹ Подъячев К.В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ... канд. полит. наук. - М.: ВШЭ, 2007. - С. 21.

обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления»¹.

Существуют также попытки определения института обращений граждан, предпринятые учеными, к примеру: «обращение граждан в органы власти — это волеизъявление индивида, выражающиеся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закрепленным в нормативно-правовых актах, направляемое в органы государства, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить защитить или восстановить права и свободы»².

Как видно, общим в законодательном и доктринальном определении обращений граждан является «письменная или устная форма, соответствующая установленным в законе правилам». В то же время, законодательное определение обращений представляется нам более точным, поскольку оно содержит конкретные способы обращения (через портал «Госуслуг», официальный сайт и т.д.), а также детализирует виды обращений (предложение, заявление или жалоба, устное обращение).

Следует обратить внимание на то, что работа с обращениями граждан должна быть основана на строгом соблюдении определенных принципов, отражающих специфику данного института. Рассмотрим их подробнее:

1. Принцип законности. При работе с обращениями граждан сотрудники ОВД должны строго соблюдать положения действующего законодательства.

2. Принцип всеобщего права на обращения. Сущность данного принципа заключается в определении субъекта права обращения. В соответствии с положениями законодательства, право на обращение по предложениям, заявлениям и жалобам в правоохранительные органы, имеет любое физическое лицо. Тем не менее, в законах имеются некоторые исключения

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ // СПС КонсультантПлюс.

² Широбоков С.А. Конституционное право человека и гражданина на обращения: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - Екатеринбург: Уральская гос. юрид. академия, 1999. - С. 8.

(например, когда для обращения в некоторые органы требуется наличие Российского гражданства).

3. Принцип свободы подачи обращений. Данный принцип означает, что все граждане вправе добровольно и свободно обращаться в ОВД (но при этом своими обращениями они не должны нарушать права и свободы других лиц – т.е. обращения не должны нарушать положений Конституции РФ).

4. Принцип гласности. Суть данного принципа состоит в том, что процесс рассмотрения обращений граждан должен быть открытым, а все обращения граждан (даже анонимные) подлежат обязательному рассмотрению. Однако, важно отметить, что иногда для обеспечения личной безопасности граждан некоторые сведения, изложенные в обращении, не подлежат разглашению (без согласия на это самих заявителей).

5. Принцип равноправия. Данный принцип означает, что обращаться в ОВД может любое лицо, вне зависимости от своего пола, возраста, социального статуса, религиозных взглядов и т.д. Кроме того, данный принцип предусматривает, что и гражданин, обращающийся в ОВД, и лицо, против которого направлено обращение, должны обладать одинаковым объемом прав и быть равными перед законом.

6. Принцип своевременности разрешения обращений граждан. Сущность этого принципа состоит в своевременном рассмотрении обращений граждан. Часто для рассмотрения обращений предусмотрен определенный срок, в течение которого ОВД должны дать гражданину ответ на его обращение. Соблюдение этого срока обеспечивает защиту прав и интересов граждан, нарушение же срока влечет наложение определенных мер ответственности.

7. Принцип подведомственности. Данный принцип означает, что рассматривать обращения граждан по конкретным вопросам должны только те органы, которые уполномочены решать эти вопросы. К сожалению, на практике нередко происходят ситуации, когда гражданин подает обращение не в тот орган. Причиной этого является низкая правовая грамотность, а также, как отмечают некоторые авторы, ««психология, основанная на убеждении, что

чем выше по своему положению в государственной иерархии орган, тем эффективнее будет обращение к нему»¹. Так, к примеру, многие граждане обращаются не в ОВД, а сразу в прокуратуру, что является в корне неверным. Это существенно замедляет процесс решения изложенной в обращении проблемы, поскольку передача обращения в уполномоченный орган отнимает время и ресурсы.

8.Принцип всесторонности. Суть этого принципа состоит в том, что требования гражданина, изложенные в обращении, должны изучаться ОВД полностью, подробно, с учетом требований логичности и справедливости.

9.Принцип объективности. Данный принцип означает, что вся предоставленная гражданином информация должна обязательно проверяться ОВД, притом, проверяться объективно и беспристрастно².

1.3 Нормативно-правовые основы работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

Первоочередным нормативно-правовым актом, регулирующим работу с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, выступает Конституция РФ. Как уже упоминалось нами ранее, в ст. 33 содержится положение о том, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»³. Помимо этого, Конституция РФ предусматривает право граждан на обращение в соответствующие органы не

¹ Алистратов Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления в условиях становления демократического государства: дис. ... канд. юрид. наук. - СПб.: Санкт-Петербургская юрид. акад., 1995. - С. 10.

² Хабриева Т.Я., Нарышкин С.Е. Административная реформа в субъектах Российской Федерации. Научнопрактическое пособие. - М.: Контракт, Изд-во Ин-та законодательства и сравн. правоведения, 2008. - С. 31.

³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС КонсультантПлюс.

только с заявлениями, предложениями или жалобами, но и по другим вопросам.

Еще одним очень значимым нормативно-правовым актом, регламентирующим деятельность института по обращениям граждан в ОВД, является Федеральный Закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Именно в этом Федеральном законе содержится понятие «обращения», их виды (обращения, жалобы, заявления); закрепляются права граждан при рассмотрении обращений, а также гарантии их безопасности, требования к обращению; предусматривается порядок направления и регистрации письменных обращений, порядок и сроки их рассмотрения и т.д.

Данный Федеральный закон можно назвать фундаментом для организации и порядка работы с обращениями граждан в ОВД, поскольку он содержит в себе основы для эффективного взаимодействия населения с органами власти.

Также существенную роль в нормативно-правовом регулировании работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД играет Приказ МВД России № 808 «О создании системы «горячей линии МВД России». В данном Приказе устанавливается возможность и правила приема сообщений граждан о совершенных сотрудниками ОВД преступлениях и правонарушениях. Так, любой гражданин, иностранец или лицо без гражданства может позвонить на «телефон доверия МВД», сообщить о совершенном сотрудником ОВД правонарушении или преступлении, и это сообщение будет принято, зарегистрировано и рассмотрено¹.

Издание данного Приказа было направлено, в первую очередь, на то, чтобы максимально оперативно и эффективно реагировать на совершение противоправных действий сотрудниками ОВД, как результат – повысить

¹ О создании системы «горячей линии» МВД России : Приказ МВД РФ от 22 августа 2012 г. N 808 // СПС КонсультантПлюс.

качество и прозрачность деятельности ОВД, защитить права граждан, обеспечить лучший контроль за деятельностью сотрудников ОВД.

Следует также сказать и о Приказе МВД России от 29 августа 2014 г. №736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях». Данный Приказ содержит положения о правилах приема, регистрации и разрешения в территориальных органах МВД России заявлений и сообщений граждан о преступлениях, правонарушениях и происшествиях¹.

Цель этого Приказа состоит в том, чтобы у государства была возможность лучше контролировать соблюдение правил регистрации и учета сообщений и обращений граждан в территориальных ОВД, обеспечить максимальную защиту прав и интересов граждан, а также снизить случаи злоупотреблений и нарушений со стороны сотрудников ОВД при выполнении своих профессиональных обязанностей.

Значимую роль в регулировании порядка работы с обращениями граждан сыграл Приказ МВД России «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» от 27 ноября 2024 г. №808 (отмененный с 13 мая 2026 г.).

Положениями данного документа регламентировалось, что «все этапы рассмотрения обращения, за исключением приема и первичной обработки обращений, поступивших на бумажном носителе, осуществляются уполномоченными должностными лицами с использованием Сервиса электронного документооборота Единой системы информационно-

¹ Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях : Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. N 736 (ред. от 09.10.2019) // СПС КонсультантПлюс.

аналитического обеспечения деятельности МВД России (далее – СЭД)»¹. Кроме того, данным Приказом был установлен подробный порядок работы сотрудников МВД России с обращениями граждан, а также закреплены особенности порядка организации личного приема граждан, обращающихся в МВД России. Однако, в настоящее время данный Приказ отменен (с 13 мая 2026 г.).

Анализируя содержание Приказа МВД РФ от 14.11.2022 N 855 «Об утверждении регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 25.04.2023 N 73140) и отмененного Приказа МВД России «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» от 27 ноября 2024 г. №808, мы можем наблюдать, что несмотря на то, что данные Приказы регулируют разные стороны деятельности МВД России, они все же имеют некоторые дублирующие положения (касающиеся общих принципов организации работы и требований к документообороту).

В частности, и в Приказе №855, и в Приказе №808 содержатся положения о правилах работы с электронными документами и взаимодействии между подразделениями МВД России. Кроме того, в Приказе №808 установлена его цель – установление единой практики организации работы с обращениями граждан в МВД России, что соотносится с задачами Приказа №855 (определение общих правил внутренней организации МВД России).

Отсюда, учитывая также полномочия МВД России, перечисленные в Указе Президента РФ от 21.12.2016 N 699 (ред. от 26.09.2025) «Об утверждении Положения о Министерстве внутренних дел Российской Федерации и Типового положения о территориальном органе Министерства

¹ Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : Приказ МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 (утратил силу) // СПС КонсультантПлюс.

внутренних дел Российской Федерации по субъекту Российской Федерации»¹ и Постановлении Правительства РФ от 28.07.2005 N 452 (ред. от 07.05.2026) «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»², мы можем предположить, что отмена Приказа МВД России от 27 ноября 2024 года №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» может быть связана с дублированием некоторых его положений в иных нормативно-правовых актах.

Нельзя не упомянуть и Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации». Ключевой целью данного Приказа выступает правовое регулирование порядка электронного взаимодействия граждан с МВД России.

В нем содержатся положения о правилах направления обращений и ответов на них при помощи официальных сайтов МВД России.

Следует обратить внимание на то, что причинами для издания рассматриваемого Приказа послужили следующие:

- положения ч.3 ст. 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в которой закреплена возможность установления особого порядка рассмотрения электронных обращений;

- потребность в цифровизации и повышении доступности госуслуг. Благодаря возможности электронного взаимодействия, существенно

¹ Указ Президента РФ от 21.12.2016 N 699 (ред. от 26.09.2025) «Об утверждении Положения о Министерстве внутренних дел Российской Федерации и Типового положения о территориальном органе Министерства внутренних дел Российской Федерации по субъекту Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

² Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 N 452 (ред. от 07.05.2026) «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» // СПС КонсультантПлюс.

облегчается обработка обращений граждан, а также ускоряется реагирование органов исполнительной власти на них.

– повышение безопасности и совершенствование контроля. Предусмотренная рассматриваемым Приказом необходимость подачи электронных обращений и заявлений только через систему идентификации лиц значительно минимизирует вероятность мошенничества и незаконного доступа к персональным данным пользователей.

Отсюда можем сделать вывод о том, что Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» был издан с целью обеспечения соблюдения требований федерального законодательства и совершенствование процедуры рассмотрения обращений граждан в МВД России.

Отдельные положения о рассмотрении обращений и сообщений граждан в ОВД содержит Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации (далее – УПК РФ). Так, в ст. 144 УПК РФ содержатся правила о порядке рассмотрения сообщений о преступлении, а в ст. 145 УПК РФ закреплены решения, которые принимаются по результатам рассмотрения сообщения о преступлении¹.

Таким образом, нормативно-правовой основой работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД выступают Конституция РФ, Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. №736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных

¹ Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 18.12.2001 N 174-ФЗ (ред. от 15.12.2025, с изм. от 17.12.2025) // СПС КонсультантПлюс.

правонарушениях, о происшествиях», Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации», а также Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации.

Глава 2. Особенности правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

2.1 Организация и порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

Как справедливо отмечалось в Приказе МВД России от 22.09.2006 N 750 (ред. от 27.08.2010) "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России": «Работа с обращениями граждан – это отдельное направление деятельности органов внутренних дел Российской Федерации, <...> призванное обеспечить защиту конституционных прав, свобод и законных интересов граждан»¹. И хотя данный Приказ уже утратил свою силу, тем не менее, приведенное в нем определение работы с обращениями граждан представляется нам весьма точным.

Представляется целесообразным сперва подробно рассмотреть особенности организации и порядка работы с обращениями, а затем отдельно – с сообщениями граждан в ОВД.

Анализ статистики демонстрирует, что за октябрь – декабрь 2025 г. ОВД России было зарегистрировано 6659 обращений граждан и организаций, что на 19% больше по сравнению с аналогичным периодом 2024 г.

Интересно отметить, что с помощью Интернета было подано 5095 обращений (на 27,7% больше по сравнению с 2024 г.), при помощи почты – 1414 (на 4% меньше по сравнению с 2024 г.), лично – 24 обращения (на 50% больше, чем в 2024 г.), через дежурную часть – 58 (на 2% больше) и от руководителя – 68 (на 15% больше, чем в 2024 г.)².

¹ Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России : Приказ МВД РФ от 22 сентября 2006 г. N 750 (ред. от 27 августа.2010 г.) (утратил силу) // СПС КонсультантПлюс.

² Обзоры обращений граждан за 2025 год // Министерство внутренних дел Российской Федерации. - URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUfoewruEotX2BicZr4B1LRfY9s4CDyYuR8PJmtIVmdOFh9tmiG3EMcIXSfz9dY8bQTl1l1QGDIMqG7-1VM2hgxEpaAJUMks74PG4LCFyA9clFCeMAdASD4b11QgCXPdAGBfNk5wg%3D%3D%3Fsign%3DyKFRCS754DYpk1irVBD->

Отдельно следует рассмотреть статистику и по Красноярскому краю. Так, за 2025 г. в ОВД поступило 127051 обращение от граждан, и данный показатель также превышает количество обращений в ОВД за 2024 г. на 17%¹. Отмечается, что «основным путем поступления обращений является почтовая связь, Интернет, учет и регистрация обращений граждан и организаций в МУ МВД России «Красноярское» ведется в системе электронного документооборота»².

Приведенные данные свидетельствуют о том, что обращения становятся все более распространенным способом диалога граждан с ОВД как на федеральном, так и на региональном уровне, при этом в последние годы граждане все чаще используют возможности сети Интернет для взаимодействия с ОВД. На наш взгляд, это является положительной и вполне закономерной тенденцией, учитывая стремительное развитие информационных технологий в стране.

Рассмотрение обращений граждан в ОВД осуществляется на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Приказа МВД России от 29 августа 2014 г. №736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях». Работа сотрудников ОВД с обращениями граждан предполагает несколько этапов, каждый из которых будет рассмотрен нами подробно.

1 этап. Прием и регистрация обращений и сообщений.

QMzol816eeO1SnI5RN6s1Kc%3D&name=Obrascheniya_grazhdan_zh_4_kvartal_2025.docx
(дата обращения: 18.04.2026).

¹ Начальник ГУ МВД России по Красноярскому краю подвел итоги работы ведомства за 2025 год // Среда24. - URL: <https://sreda24.ru/index.php/novosti/aktualno/item/33702-nachalnik-gu-mvd-rossii-po-krasnoyarskomu-krayu-podvel-itogi-raboty-vedomstva-za-2025-god> (дата обращения: 18.04.2026).

² Межмуниципальное управление МВД России «Красноярское». - URL: <https://krasnoyarsk.24.mvd.rf/document/71929514> (дата обращения: 18.04.2026).

Подать обращение в ОВД гражданин может как по почте, так и с помощью официального сайта, при личном визите в дежурную часть.

Следует отметить, что до 13 мая 2026 г. одним из регуляторов организации работы с обращениями граждан в системе МВД России был Приказ МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации», который с 13 мая 2026 г. был отменен в связи с изданием Приказа МВД России «Об отмене Приказов МВД России от 27 ноября 2024 г. № 808 и от 25 июля 2025 г. № 505» № 295.

Тем не менее, в рамках изучения вопроса об организации и порядке работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, представляется целесообразным рассмотреть положения отмененного Приказа МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» (в связи с тем, что отменен он был совсем недавно, а его подробно регламентированные положения играли важную роль в порядке работы с обращениями граждан). Кроме того, можно предположить, что некоторые из предусмотренных в Приказе МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» норм могут найти свое отражение в положениях новых правовых актов, которые придут ему на смену.

Итак, утративший силу Приказ МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» устанавливает: «Все этапы рассмотрения обращения, за исключением приема и первичной обработки обращений, поступивших на бумажном носителе, осуществляются уполномоченными должностными лицами с использованием Сервиса электронного документооборота (далее – СЭД) Единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России».

Поступившие на бумажных носителях письменные обращения граждан с приложенными к ним документами и материалами, а также все сопроводительные письма к ним и конверты подлежат сканированию. Полученные электронные образцы обращения обязательно сравниваются с подлинником.

Вся последующая работа с письменными обращениями граждан осуществляется в электронном виде при помощи СЭД.

Каждое письменное обращение граждан в ОВД обязательно должно быть оформлено надлежащим образом, а именно: каждое обращение должно содержать сведения об авторе обращения (ФИО, адрес, на который будет отправлен ответ на обращение), сведения об адресате (наименование ОВД, в который обращается гражданин, при необходимости – ФИО конкретного сотрудника ОВД), суть обращения, где гражданин излагает проблему, с которой он обращается в ОВД, личная подпись и дата. Дополнить свое обращение гражданин может всеми необходимыми документами, относящимися к сути проблемы.

В соответствии с положениями действующего законодательства, письменные обращения граждан в ОВД должны быть обязательно зарегистрированы в течение 3 дней с момента их поступления¹. Если обращение гражданина поступило в день перед праздничным или выходным, или же в сам выходной или праздничный день, то регистрировать такое обращение допустимо в первые два рабочих дня после праздника или выходного.

Письменные обращения, в которых отсутствует заявление о преступлении или административном правонарушении, принятые сотрудниками Дежурной части территориальных органов МВД России, по поручению руководителя в предусмотренном законом порядке передаются в

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ (ред. от 28 декабря 2024 г.) // СПС КонсультантПлюс.

подразделение делопроизводства с целью их дальнейшей регистрации, учета и рассмотрения.

Письменные обращения, которые граждане подают в Дежурную часть территориального органа МВД России сами или через лиц, представляющих их интересы, принимаются в дежурной части и регистрируются в Книге учета заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях (далее – КУСП) круглосуточно.

Обращения, направленные в МВД России и его руководству и поступившие в МВД России, регистрируются и учитываются Управлением по работе с обращениями граждан и организаций ДДО МВД России.

Обращения, поступившие в ОВД по телефону (в том числе и по телефону доверия) в виде аудиосообщений не регистрируются и не рассматриваются. Но сообщения о преступлениях или административных правонарушениях, которые поступают по «телефону доверия», входящему в систему «горячей линии МВД России», должны быть зарегистрированы в журнале учета таких сообщений, оформлены рапортом, который затем регистрируется в КУСП.

Обращения, которые поступили в подразделение делопроизводства и содержат сведения о преступлении или административном правонарушении (в том числе анонимное и содержащее сведения об уже совершенном или готовящемся теракте), подлежат регистрации, учету, а затем о них докладывается руководителю. Далее, по поручению руководителя о направлении обращения для регистрации в КУСП, такое обращение передается в электронном виде при помощи СЭД в дежурную часть для регистрации, учета и рассмотрения.

2 этап. Принятие решения о порядке рассмотрения обращения.

Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным на это должностным лицом, которое (в зависимости от изложенных в обращении проблем) направляет обращение в самостоятельное подразделение, другой орган, организацию, подразделение системы МВД России (их

самостоятельные подразделения), государственный орган или орган местного самоуправления либо докладывает руководителю (с проектом резолюции по рассмотрению обращения), руководителю самостоятельного подразделения.

Решение по поступившему обращению принимает должностное лицо, уполномоченное на это в соответствии с действующим законодательством. Если должностное лицо при рассмотрении поступившего обращения устанавливает, что решение изложенной в нем проблемы находится в компетенции иного госоргана, то в течение 7 дней с момента регистрации обращение должно быть передано в тот орган, который уполномочен решать изложенные в нем вопросы. При этом необходимо уведомить обращающееся лицо о перенаправлении его обращения¹.

Помимо этого, руководитель должен подготовить проект резолюции. В поручении по рассмотрению обращения должны быть указаны ФИО лица, которому дается поручение; номер обращения; подпись руководителя.

Нередко бывает так, что решение проблем, изложенных в обращении, находятся в ведении сразу нескольких ОВД. Тогда во все эти ОВД направляется копия обращения (так же – в течение 7 дней с момента регистрации, с обязательным уведомлением обращающегося лица).

Если же речь идет о таком обращении, как жалоба, то ее нельзя перенаправлять в ОВД, чьи действия (бездействие) обжалует гражданин.

3 этап. Рассмотрение обращения.

Согласно положениям действующего законодательства, «каждому гражданину, обратившемуся в ОВД с заявлением, предложением или жалобой, предоставляется право получить письменный ответ по существу»². Обращение рассматривается уполномоченными на это должностными лицами, в чьи обязанности входит:

¹ Стремоухов А.В. Правовая защита человека: теоретический аспект: дис. ... док. юр. наук. - СПб., 1996. - С. 81.

² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ (ред. от 28 декабря 2024 г.) // СПС КонсультантПлюс.

- изучение и проверка сведений по обращению, обстоятельств, изложенных в нем;
- установление обоснованности изложенных в обращении обстоятельств;
- принятие своевременных мер по устранению проблемы или ее предупреждению, с обязательным уведомлением обратившегося лица о результатах рассмотрения обращения.

Обращения, которые поступили в ОВД, должны быть рассмотрены в течение 30 суток с момента регистрации. В том случае, если срок окончания рассмотрения обращения выпадает на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему будний день. Этот срок начинает течь с момента регистрации обращения в ОВД до момента направления окончательного ответа о результатах рассмотрения гражданину.

В исключительных случаях срок можно продлить еще на 30 дней, но только с согласия руководителя, принявшего решение о порядке рассмотрения обращения. В этом случае исполнительное лицо составляет рапорт на имя руководителя, указывает дату и проблему обращения, а также причины, по которым срок рассмотрения необходимо продлить. О продлении срока рассмотрения обязательно необходимо уведомить обращающееся лицо.

При рассмотрении обращения уполномоченное должностное лицо должно внимательно и всесторонне установить суть обращения. Необходимо изучить его содержание, установить, хватает ли сведений для объективного рассмотрения обращения. Если их недостаточно, то должностное лицо может направить запрос к другим правоохранительным органам (кроме дознания, предварительного следствия и суда) для их получения. В течение 15 суток запрошенные сведения должны быть предоставлены. В случае необходимости, должностное лицо может обращаться за разъяснениями и получением дополнительных сведений/материалов к самому обращающемуся гражданину.

В случае рассмотрения жалобы обязательно должна быть проверена ее обоснованность, а затем проведены мероприятия по восстановлению нарушенных прав и интересов обратившегося лица.

Если же речь идет о таком виде обращения, как «предложение», то должностным лицом должно быть оценена необходимость и польза предложений гражданина – исходя из этого решается вопрос о принятии или же об отклонении данного обращения¹.

4 этап. Принятие решения по обращению.

В результате рассмотрения должностным лицом ОВД, обращение гражданина может получить один из следующих статусов:

- поддержанное – т.е. то, которое должностное лицо посчитало достаточно обоснованным и требующим удовлетворения;
- неподдержанное – это обращение, которое было признано должностным лицом незаконным или безосновательным;
- разъясненное – обращение, по которому должностным лицом были разъяснены некоторые правовые или иные вопросы, порядок обжалования решений. Сюда могут относиться обращения, признанные некорректными по содержанию или изложению.

Обратившийся гражданин обязательно уведомляется о решении, которое было принято должностным лицом ОВД по его обращению.

5 этап. Подготовка и направление ответов на обращения.

Должностное лицо оставляет за собой право не давать ответ на обращение, если:

- оно было анонимным или необоснованным;
- оно было признано некорректным по содержанию или изложению;
- в нем гражданин обжалует решение суда;

¹ Савина Т.Н. Проблемы бюрократии в современной России. - URL: sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26_Dashdamirov.pdf (дата обращения: 18.04.2026).

– ответ на обращение может включать сведения, составляющие гостайну и иную охраняемую законом тайну.

Следует отметить, что ответ на обращение гражданина в ОВД подписывается руководителем ОВД, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение гражданина может быть устным (в рамках личного приема), письменный, в форме электронного документа.

Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если он ранее уже получал ответ по существу изложенных в обращении проблем, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, нуждающихся в проверке.

6 этап. Контроль за рассмотрением обращений.

На этом этапе осуществляется проверка и контроль за деятельностью ОВД, в чьи полномочия входит реализация мер, принятых на этапе разрешения обращения. Также данный этап включает исследование уже рассмотренных обращений.

Заключительной стадией производства по рассмотрению обращений граждан считается процесс исполнения решения по обращению. Ключевой задачей должностных лиц на данном этапе выступает обеспечение своевременного исполнения решения по обращению, принятие мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, вызывающих необходимость обращаться с повторными жалобами и сообщениями¹.

Личный прием граждан. «Личный прием граждан – это форма диалога между государством и гражданами (или их объединениями) по вопросам, связанным с защитой прав, свобод и законных интересов, а также с

¹ Савинова А.А. Работа с обращениями граждан в органах внутренних дел : выпускная квалификационная работа. - Самара, 2021. - С. 40.

совершенствованием деятельности отдельных институтов государственной власти»¹.

Личный прием проводится заместителями министра, начальниками структурных подразделений ОВД и уполномоченными на то должностными лицами. Граждане должны быть проинформированы о месте и времени приема. В случаях, когда проблема, с которой обращается гражданин, не входит в ведение ОВД, то заявителю необходимо разъяснить, куда и как он должен обратиться.

Для каждого обращающегося гражданина заводится карточка личного приема. Если сообщенные в ходе устного обращения факты и обстоятельства являются очевидными и не нуждаются в дополнительной проверке, то гражданин может получить ответ в устной форме прямо в процессе приема (об этом обязательно должна быть сделана соответствующая отметка).

В утратившем силу Приказе МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» закрепляется следующее: «Обращение в форме электронного документа - обращение, направленное с использованием официального сайта МВД России (официальных сайтов органов, организаций, подразделений системы МВД России), официальных сайтов других государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", раздела ЕПГУ, созданного для приема обращений в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ, или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан»².

¹ Богданов А.В. К вопросу о совершенствовании организационно-правовых основ личного приема граждан в органах внутренних дел Российской Федерации // Академическая мысль. - 2022. - №1 (18). - С. 10.

² Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : Приказ МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 // СПС КонсультантПлюс.

Обращение в электронной форме, электронная копия обращения, сопроводительное письмо к нему, конверт, прилагаемые документы и материалы, а также сведения об обращении учитываются в регистрационно-контрольной форме СЭД, в которой происходит дальнейшее управление обращением (например, его поиск, доступ к нему, контроль, анализ и хранение).

Рассмотрение обращений, поданных при помощи электронной формы, осуществляется аналогично иным видам обращений, однако, ответ на них направляется по адресу электронной почты обращающегося лица, которую он указывал при подаче обращения (следует обратить внимание на то, что адрес электронной почты обращающегося лица обязательно должен иметь доменное имя, находящееся в российской национальной доменной зоне. Если же адрес электронной почты обращающегося лица не соответствует этому требованию, то ответ на его обращение дан не будет.

Далее рассмотрим организацию и порядок работы ОВД с сообщениями граждан.

Обращаться в правоохранительные органы с сообщениями о преступлениях и иных происшествиях могут все без исключения. Сообщения принимаются круглосуточно в любом отделе полиции.

Согласно уголовно-процессуальному закону, «дознатель, орган дознания, следователь, руководитель следственного органа обязаны принять, проверить сообщение о любом совершенном или готовящемся преступлении и принять по нему решение в срок не позднее 3 суток со дня поступления указанного сообщения»¹.

Необходимо отметить, что если гражданин обращается в ОВД с сообщением о преступлении, то принимающий его сотрудник ОВД обязан предупредить гражданина об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного сообщения (ст. 306 УК РФ).

¹ Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 18.12.2001 N 174-ФЗ (ред. от 15.12.2025, с изм. от 17.12.2025) // СПС КонсультантПлюс.

Отказ в приеме и регистрации сообщения о преступлении незаконен и может быть обжалован.

В практике таких случаев довольно много. Так, например, заявитель Л. обратился в ГСУ СК РФ с заявлением о том, что в отношении него было совершено преступление, однако, в принятии заявления ему отказали. Л. с помощью своего защитника Д. обратился в Басманный районный суд г. Москвы незаконными действия (бездействие) инспектора первого отдела управления контроля за следственными органами ГСУ СК РФ. Л. посчитал, что действия последнего являются незаконными, грубо нарушающими его права. Кроме того, данный отказ Л. называет попыткой укрывательства преступника¹. Таким образом, Л. воспользовался своим правом обжаловать отказ в принятии и регистрации сообщения о преступлении, однако, делать безосновательные предположения о возможном укрывательстве преступников сотрудниками ГСУ СК РФ, по нашему мнению, не следовало.

Устные сообщения о преступлении вносятся в протокол, который подписывают заявитель и принявшее заявление лицо. Если заявитель сообщает о преступлении по телефону, то такое сообщение должны записать в виде телефонограммы с обязательным указанием данных звонящего. По анонимным заявлениям нельзя возбудить уголовное дело, но информацию из них следует проверять. Полученные в результате этой проверки сведения могут стать поводом для возбуждения дела.

Если заявитель обращается с явкой с повинной, то устанавливается его личность и составляется протокол, в котором отображается его заявление. Явку с повинной нужно детально проверять, ведь бывают случаи, когда она ложная (когда человек решил самостоятельно взять вину в преступлении на себя, чтобы защитить от уголовного преследования настоящего преступника) или вынужденной (когда человек пишет явку с повинной в результате давления настоящего преступника или же сотрудников ОВД).

¹ Дело № 10-24239/2021 : апелляционное постановление Московского городского суда от 1 декабря 2021 г. // СПС КонсультантПлюс.

Если же при выполнении своих служебных обязанностей должностное лицо само обнаруживает преступление, то оно вправе без сообщения возбудить уголовное дело об обнаружении признаков преступления. Для этого составляется одноименный рапорт.

Сообщения о преступлении, требующие немедленного реагирования, должны сразу же передаваться по подследственности (например, сообщения о теракте).

Отметим, что не во всех случаях можно немедленно зарегистрировать сообщение. Бывает, что у принявшего сообщение сотрудника нет возможности сразу сообщить в дежурную часть. Тогда он сообщает о преступлении при первой же возможности¹.

Поступившее в ОВД письменное сообщение регистрируется сотрудником ОВД, и с этого момента приобретает юридическую силу, а сотрудники, рассматривающие его, наделяются соответствующими правами и обязанностями.

Сообщения граждан регистрируются в специальной книге – Книге учета заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях и происшествиях (КУСП). При этом в обязательном порядке необходимо присвоить сообщению порядковый номер, указать дату принятия, инициалы обратившегося лица, его адрес и краткое изложение.

Сообщение, поданное гражданином лично, должно быть зарегистрировано в его присутствии, а самому гражданину должен быть выдан талон, состоящий из корешка и талона-уведомления с одинаковым номером. На талоне-корешке заявитель ставит свою подпись, дату и время получения талона-уведомления.

В случае, если гражданин обратился с сообщением по почте с доставкой письменной корреспонденции в здание ОВД, по Интернету или по телефону,

¹ Синенко С.А., Кирянина Н.А. Прием заявления о преступлении: правовой и криминалистический аспекты // Ученые записки ОГУ. Серия: Гуманитарные и социальные науки. - 2012. - №2. - С. 384.

то талон-уведомление о приеме и регистрации такого сообщения не оформляется.

Электронные заявления граждан распечатываются и далее работа с ними осуществляется аналогично работе с письменными сообщениями.

Прошедшее процесс регистрации сообщение передается руководителю подразделения ОВД в течение 24 часов с момента поступления. Нарушение данной процедуры может привести к наступлению административной ответственности.

Приведем пример. «Защитник гражданина Нухова в суде утверждал, что задержание Нухова Э.А. было произведено с нарушением закона, что сотрудники полиции, оказывая на Нухова Э.А. давление, заставили его подписать показания в качестве подозреваемого. При возбуждении уголовного дела были допущены нарушения процессуального и материального права, так как Потерпевший № 1, подав 01 апреля 2023 года заявление в Центр по противодействию экстремизму ("Центр "Э") ГУ МВД России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, полицию не вызывал, в ближайшее отделение полиции по месту жительства не обращался. Проверка по заявлению потерпевшего была проведена сотрудниками вышеуказанного "Центра "Э" без регистрации этого заявления в КУСП, после чего заявление Потерпевший № 1 было зарегистрировано в ОМВД России по <данные изъяты> району Ленинградской области, резолюция, имеющаяся на заявлении, содержит указание сотруднику полиции ФИО20 провести проверку по материалу»¹.

Следует отметить, что некоторые авторы придерживаются мнения о том, что регистрация сообщений граждан в ОВД – это не более, чем «техническое» действие², однако, позволим себе с этим не согласиться. От грамотной,

¹ Дело № 22-379/2025 : Определение Ленинградского областного суда от 11 апреля 2025 г. // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции. - URL: <https://sudrf.cntd.ru/document/1312516781> (дата обращения: 18.04.2026).

² Лория В.А. Роль административной жалобы в охране прав граждан // Правоведение. - 1984. - № 5. - С. 63.

своевременной и внимательной регистрации сообщений граждан напрямую зависит не только результат его рассмотрения, но и авторитет органов исполнительной власти, доверие населения к ним и к государству в целом.

Кроме того, с момента регистрации сообщения гражданина начинается срок, в течение которого сотрудники ОВД должны дать по сообщению ответ.

Сообщение гражданина о преступлении должно быть рассмотрено в кратчайший срок, не позднее 3 суток с момента поступления. Данный срок может быть продлен до 10 суток (по мотивированному ходатайству следователя или дознавателя) и до 30 суток (в случае, если для необходимо провести документальные проверки, исследования, оперативно-розыскные мероприятия). В этом случае продление осуществляется руководителем следственного органа по ходатайству следователя, и прокурором — по ходатайству дознавателя.

По итогам рассмотрения сообщения о преступлении принимается одно из следующих решений: о возбуждении уголовного дела, об отказе в нем или о передаче дела по подследственности. В случае отказа в возбуждении дела по результатам проведенной проверки, необходимо направить копию постановления об отказе в возбуждении дела заявителю и прокурору в срок не позднее суток с момента вынесения. При этом заявителю обязательно должно быть разъяснено право на обжалование такого решения.

Сообщения об административных правонарушениях рассматриваются в соответствии с КоАП РФ в срок до 30 дней. По итогам рассмотрения заявлений и сообщений об административных правонарушениях принимается решение о возбуждении дела об административном правонарушении; об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении или же о передаче заявления (сообщения) об административном правонарушении и материалов его проверки по подведомственности (или по территориальности). Такое решение принимается в течение 7 дней с момента регистрации заявления (сообщения) об административном правонарушении.

Сообщения о происшествиях рассматриваются в течение 30 дней.

Следует отметить, что заявитель имеет право знакомиться с процессом рассмотрения его сообщения (если это не нарушает законные права и интересы других лиц).

Так, гражданин Ш.В.П. обратил внимание суда на нарушение сотрудниками ОВД его прав при работе с поданным им сообщением: «Ш.В.П. просил привлечь к уголовной ответственности конкретных лиц, описав их действия, которые, по его мнению, образуют состав преступления, данные заявления были зарегистрированы в КУСП. Сведения о проведенной по ним проверке, ее результатах заявителю не представлены, чем нарушены его конституционные и процессуальные права. Заявителю не известно привлечены ли данные лица к ответственности либо в возбуждении дела отказано. Заявитель лишен права на обжалование отказа в возбуждении уголовного дела, как заинтересованное лицо»¹.

Таким образом, организация и порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД регулируется положениями действующего законодательства, в частности, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ, а также Приказа МВД России от 29 августа 2014 г. №736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях».

Ранее порядок работы с электронными обращениями граждан в ОВД подробно регулировался положениями Приказа МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации», который в настоящее

¹ Апелляционное постановление № 22-731/2025 22К-731/2025 от 28 апреля 2025 г. // Судебные и нормативные акты РФ. - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/Z2W2VuL7jVow/> (дата обращения: 18.04.2026).

время отменен. Однако, его положения были нами рассмотрены в настоящем параграфе исследования наравне с положениями действующих нормативно-правовых актов, т.к., во-первых, данный Приказ был отменен сравнительно недавно (13 мая 2026 г.), во-вторых, можно предположить, что некоторые его значимые положения найдут свое отражение в нормах новых, более актуальных нормативно-правовых актов в сфере регулирования работы с обращениями граждан в ОВД.

Ввиду того, что обращения и сообщения граждан в ОВД являются разными по своей сущности формами взаимодействия с властью, то отличается и порядок работы с ними. Отличия можно наблюдать в правилах их регистрации, сроках рассмотрения, итогах, оформлении и т.д.

Кроме того, отличаются они и целью: обращения граждан в ОВД направлены на решение общих вопросов взаимодействия с ОВД, а сообщения позволяют гражданам уведомлять правоохранительные органы о фактах, требующих их реагирования.

2.2 Актуальные проблемы правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

Одной из первостепенных проблем, связанных с правовым регулированием работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, является несоответствие предусмотренных законодательством сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан в ОВД реальным условиям деятельности ОВД.

К сожалению, действующие нормативно-правовые акты, связанные с регламентацией работы сотрудников ОВД с обращениями и сообщениями граждан, не принимают во внимание то, что подавляющее большинство сотрудников ОВД физически не имеют достаточного количества времени для того, чтобы соблюдать установленные сроки для ответа по обращениям.

Так, некоторые авторы проводили исследование, в ходе которого анализировали повседневный объем работы участковых уполномоченных полиции (далее – УУП). Данное исследование продемонстрировало, что высокая служебная загруженность фактически не позволяет сотрудникам качественно и полноценно заниматься работой, связанной с рассмотрением обращений граждан. «Так, для сдачи в учетную группу материалов проверки по обращению гражданина, УУП должен, во-первых, лично утвердить постановление об отказе в возбуждении дела у начальника отдела или начальника полиции; во-вторых, зарегистрировать материал в учетной группе, присвоить ему порядковый номер; в-третьих, зарегистрировать в отделе делопроизводства и проставить исходящий номер на копиях уведомлений о принятом решении, предназначенных для прокурора и заявителя; в-четвертых, предоставить в дежурную часть ОВД сведения об итогах рассмотрения обращения, принятом решении, номере уведомления заявителю. При этом, на иные служебные обязанности УУП тратит как минимум до 5 часов рабочего времени (совещания, подведение итогов работы за день и т.д.)»¹.

Аналогичная ситуация наблюдается и в других подразделениях ОВД, в особенности, если учесть серьезный дефицит кадров². Нехватка времени приводит к тому, что с целью соблюсти предусмотренные законодательством сроки, сотрудники ОВД часто рассматривают обращения граждан крайне поверхностно и неохотно, что, безусловно, отражается на эффективности деятельности ОВД.

Следует также отметить, что в случаях, когда речь идет о сообщениях о преступлении, иногда присутствует проблема необоснованного отказа сотрудников ОВД в принятии таких заявлений от граждан (с целью экономии процессуального времени). Это является серьезным нарушением прав и

¹ Герасимова Е.В., Жидконожкина О.Н., Луговая О.В. Проблемы соблюдения законности при рассмотрении участковыми уполномоченными полиции обращений граждан // Символ науки. - 2016. - №5-3. - С. 140.

² Замглавы МВД: полиция столкнулась с кадровым дефицитом из-за падения престижности службы // ВМ.ру. - URL: <https://www.bfm.ru/news/596466> (дата обращения: 18.04.2026).

интересов граждан и в целом подрывает доверие населения к органам исполнительной власти, приводит к снижению эффективности деятельности ОВД по выявлению преступлений.

Рассмотрим еще одну немаловажную проблему. Ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гласит: «Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению»¹.

Многие авторы обращают внимание на то, что данная формулировка заставляет граждан ошибочно полагать, что регистрировать и передавать на рассмотрение должностному лицу следует любые обращения, вне зависимости от их содержания и соблюдения заявителем предусмотренных законом требований^{2,3}.

При этом сотрудники ОВД иногда испытывают трудности при классификации некоторых обращений граждан. Так, некоторые обращения сложно отнести к какой-либо предусмотренной в законе группе (к рекомендациям гражданина по совершенствованию законов и нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, по развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества; к просьбам гражданина о помощи в реализации его прав и свобод; к просьбам

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ (ред. от 28 декабря 2024 г.) // СПС КонсультантПлюс.

² Шевченко А.Е. Механизм правового регулирования порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан в сфере обеспечения информационной безопасности органов внутренних дел // Молодой ученый. - 2019. - № 5 (243). - С. 274.

³ Максимов А.В. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан // Актуальные проблемы юриспруденции в современном мире. 2016 // Научная электронная библиотека «ELIBRARY». - URL: https://www.elibrary.ru/ip_restricted.asp?rpage=https%3A%2F%2Fwww%2Eelibrary%2Eru%2Fitem%2Easp%3Fedn%3Dwmqfsv (дата обращения: 18.04.2026).

гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов).

В качестве примера таких трудноклассифицируемых обращений можно привести обращения, некорректные по своему содержанию, изложению или форме (содержащие нецензурные выражения, обращения, в которых отсутствует логика, обращения, из содержания которых не ясна суть проблемы, обращения, изложенные на не предназначенных для этого материалах – рекламных буклетах, клочках бумаги и т.д.). Невзирая на то, что такие обращения сложно отнести к какой-либо группе, тем не менее, сотрудники ОВД, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обязаны быть принятыми¹.

В этой связи некоторые авторы отмечают неудачность определений видов обращений, приведенных в ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: «определения каждого из видов обращений граждан, данные законодателем в Законе об обращениях граждан, являются неудачными, вызывающими затруднения в практическом применении данных норм и фактически стирающими сколько-нибудь ощутимые границы между данными понятиями, что не способствует повышению эффективности деятельности государственных органов и реализации прямого назначения обращений граждан»².

Мы полностью разделяем точку зрения этих авторов. Так, к примеру, если взять предусмотренное в ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определение понятия «запрос», то можно обратить

¹ Шевченко А.Е. Механизм правового регулирования порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан в сфере обеспечения информационной безопасности органов внутренних дел // Молодой ученый. - 2019. - № 5 (243). - С. 274.

² Мещерягина В.А. Юридическая природа конституционного права на обращение как субъективного права // Актуальные проблемы российского права. - 2015. - №10. - С. 73.

внимание на то, что его содержание раскрывается при помощи термина «обращение». А между тем, запрос не соответствует признакам, позволяющим толковать его как «обращение» (судя по понятию «обращение», содержащемуся в этой же статье рассматриваемого Федерального закона).

Исходя из вышеизложенного, полагаем, что такая серьезная проблема правового регулирования с обращениями граждан в ОВД нуждается в скорейшем разрешении.

Отдельного внимания заслуживает проблема, связанная с правовым регулированием электронных обращений граждан в ОВД России.

Во-первых, в соответствии с законодательными изменениями, внесенными 23 мая 2025 г., для направления такого обращения в ОВД гражданин должен иметь учетную запись на Госуслугах¹.

Для наглядности продемонстрируем, как именно выглядит подача обращений от граждан через сайт ГУ МВД России по Красноярскому краю (https://24.мвд.рф/request_main). В первую очередь, заходя в раздел «Для граждан», далее «Прием обращений», мы видим информацию о том, что для направления электронного обращения необходимо идентификацию с использованием ЕСИА (т.е. Единой системы идентификации и аутентификации, которая обеспечивает доступ к portalу «Госуслуги»):

Для направления обращений в форме электронного документа необходимо пройти процедуры идентификации и аутентификации с использованием подтвержденной учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА).

Рисунок 2.1. Информация с сайта ГУ МВД России по Красноярскому краю

¹ Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации от 4 апреля 2025 г. № 200 // СПС КонсультантПлюс.

Далее, ознакомившись с информацией, переходим к функции «Подать обращение от гражданина», после чего система предлагает войти через Госуслуги:

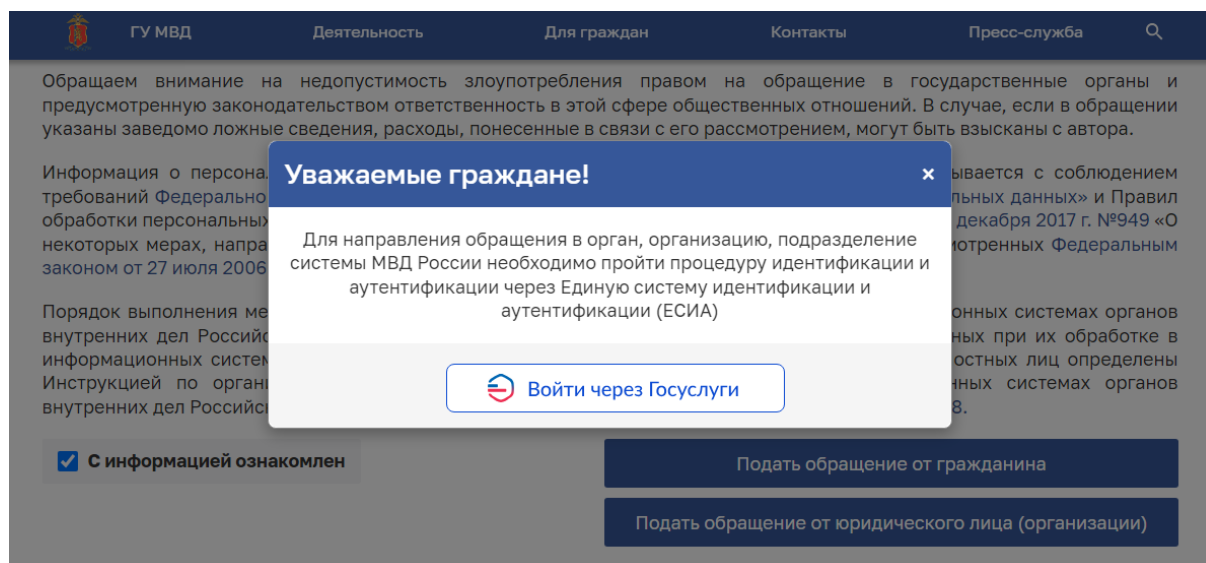


Рисунок 2.2. Подача электронного обращения в ГУ МВД России по Красноярскому краю

Очевидно, что в случае отсутствия аккаунта на Госуслугах, гражданин лишается возможности направить электронное обращение. В таком случае можно говорить о нарушении законного права граждан на обращение в органы власти (например, в случаях, когда гражданин не может обратиться в ОВД лично или иными способами, кроме как электронным). При этом следует учитывать, что действующим законодательством РФ не предусмотрена обязательная регистрация граждан на портале «Госуслуги», а соответственно, все граждане (как имеющие на «Госуслугах» аккаунт, так и не имеющие) должны иметь одинаковые возможности для подачи электронных обращений в ОВД.

Но даже в том случае, если у гражданина имеется аккаунт на Госуслугах, и он теоретически может использовать его для подачи обращения в МВД России, то могут возникнуть проблемы, связанные с техническим несовершенством сайта МВД России или же самих Госуслуг. В частности, при выборе функции «войти через Госуслуги», мы столкнулись с длительным открытием портала и дальнейшим «зависанием» сайта:

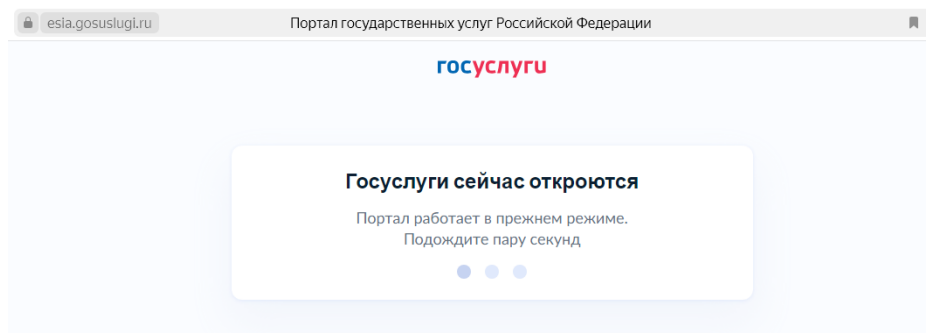


Рисунок 2.3. Попытка осуществить вход через «Госуслуги» для подачи обращения на сайте ГУ МВД России по Красноярскому краю

Это также не способствует обеспечению оперативности и удобства подачи обращений от граждан в ОВД.

Во-вторых, ответы на электронные обращения ведомство будет отправлять только на электронную почту с российскими доменами (.ru, .рф, .su и т.д.), в связи с чем гражданам, не имеющим электронной почты с российским доменом, нужно будет создавать ее специально для получения ответа на свое обращение (что также не всегда удобно).

В-третьих, сами сотрудники ОВД нередко испытывают сложности при классификации электронных обращений граждан (в то время, как регистрация такого вида обращений требует их четкого разграничения).

В-четвертых, некоторые авторы отмечают несовершенство системы защиты информации в ОВД, что ставит под угрозу безопасность заявителя¹.

Кроме того, некоторыми специалистами был произведен анализ данных регистрационно-контрольных форм раздела «Обращения граждан и организаций» СЭД ИСОД МВД России и выявлены ошибки, которые сотрудники ОВД нередко совершают во время работы с электронными обращениями: неправильное определение типа обращений (предложение, заявление, сообщение и т.д.); квалификация по теме не соответствует

¹ Баторов Б.О. Некоторые проблемы нормативно-правового регулирования защиты информации в органах внутренних дел российской федерации и пути их разрешения // Труды Академии управления МВД России. - 2022. - №2 (62). - С. 123.

изложенным в обращении проблемам; не указываются характеристики обращений (повторное, первичное и т.д.); к обращениям не приобщаются дополнительные электронные материалы (например, различные заключения специалистов, связанные с сущностью обращения, справки и т.д.)¹

Однако, следует отметить, что, во-первых, необходимость сотрудников МВД принимать обращения в электронной форме только через систему идентификации личности обусловлена требованиями к обеспечению безопасности, контроля и соблюдения законодательства, указанными в Приказе МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации»².

Во-вторых, несмотря на ряд вышеуказанных неудобств, система идентификации личности при приеме обращений в электронной форме имеет следующие преимущества:

- исключает возможность подачи ложных заявлений, а также спама. Благодаря системе идентификации личности удастся определить, что обращение направило реальное лицо, не аноним и не мошенник.
- снижает вероятность незаконного использования персональных данных заявителя;
- снижает вероятность подделки документов, подписей или отправки обращений от имени другого человека.

¹ Родивилина В.А. Развитие информационного обеспечения деятельности МВД России // Криминалистика: вчера, сегодня, завтра. - 2017. - №1 (1). - С. 51.

² Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

– автоматизирует проверку данных заявителя, что существенно облегчает документооборот и совершенствует скорость обработки поданных обращений.

– наличие подтвержденной учетной записи и указанного адреса электронной почты позволяет заявителям получать ответ на свое обращение, исключая вероятность ошибки в адресе при отправке ответа на обращение.

Исходя из этого, приходится констатировать, что в связи со стремительным цифровым развитием всех сфер деятельности человека, процедура подачи электронных обращений приобретает все большую «популярность» и является неотъемлемым элементом современного развития органов исполнительной власти.

Нельзя не отметить и проблему, связанную с привлечением к административной ответственности сотрудников ОВД, нарушающих порядок рассмотрения обращений граждан. Как отмечают некоторые авторы, суды нередко испытывают «непонимание границ применения ст. 5.59 КоАП» (предусматривающей ответственность должностных лиц государственных органов за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан)¹.

Авторы обращают внимание на то, что во многих случаях суды не привлекают сотрудников ОВД к ответственности по данной статье. В качестве примера можно рассмотреть Апелляционное определение Судебной коллегии по административным делам Московского городского суда от 12 февраля 2016 г.: Гражданин просил суд признать незаконным бездействие министра внутренних дел по нерассмотрению его обращения, ссылаясь на неполучение письменного, мотивированного и обоснованного ответа на это обращение. Суд оставил требования Гражданина без удовлетворения, выяснив, что Гражданин направлял в МВД сразу несколько аналогичных обращений, и на последнее из них ответ был дан в полном объеме (что не может говорить о бездействии

¹ Гришковец А.А. Актуальные проблемы рассмотрения в органах прокуратуры заявлений, жалоб и иных обращений граждан и возможные пути их оптимального решения // Правовая политика и правовая жизнь. - 2022. - №3. - С. 128.

должностных лиц и отсутствии ответа на жалобу). И хотя сам Гражданин пытался убедить суд в том, что ответ, о котором говорят сотрудники ОВД, был ему направлен с нарушением предусмотренных законом сроков, а его содержание вовсе не относилось к сути обращения, тем не менее, апелляция поддержала позицию суда первой инстанции и оставила жалобу без удовлетворения¹.

Несвоевременное привлечение к ответственности сотрудников ОВД, нарушающих порядок работы с обращениями граждан, приводит к нарушению прав граждан, снижению доверия населения к власти.

Подводя итог, следует сделать вывод о том, что в настоящее время правовое регулирование работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД далеко от совершенства и имеет ряд недостатков, связанных с несоответствием предусмотренных в законодательстве сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан реальным возможностям сотрудников ОВД, с предусмотренной в федеральном законодательстве классификацией обращений граждан в ОВД и их определениями, недостаточным вниманием законодателя к особенностям работы ОВД с электронными обращениями граждан и т.д.

Данные проблемы существенно снижают эффективность работы ОВД с обращениями и сообщениями граждан, негативным образом отображаются на авторитете ОВД в глазах населения, а также приводят к снижению доверия населения к органам исполнительной власти и к росту правонарушений.

¹ Апелляционное определение Судебной коллегии по административным делам Московского городского суда от 12 февраля 2016 г. по делу №33а-630 // Московский городской суд. - URL: <https://mos-gorsud.ru/mgs/cases/docs/content/6fe19295-0789-46b2-b4f9-9352c2079b33> (дата обращения: 18.04.2026).

2.3 Пути совершенствования правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД

Для минимизации сложностей, связанных с необходимостью принятия сотрудниками ОВД обращений, содержащих нецензурные выражения, нарушения логичности и последовательности изложения, представляется целесообразным предусмотреть в законодательстве возможность сотрудников ОВД на этапе рассмотрения обращений получать сведения о состоянии психического здоровья заявителя. Это можно реализовать путем предоставления сотрудникам ОВД, принимающим обращения, делать мгновенный запрос в психоневрологический и наркологический диспансеры на обращающегося гражданина. В случае, если гражданин является недееспособным вследствие психических заболеваний, в законе должна быть предусмотрена возможность его обращения в ОВД через лицо, законно представляющее его интересы (например, опекуна). Такое нововведение позволит существенно сэкономить время и ресурсы сотрудников ОВД при работе с обращениями граждан.

Ряд авторов предлагают ввести в федеральное законодательство о работе с обращениями граждан в ОВД такой расхожий термин, как «отписка», означающий поверхностный ответ на обращение гражданина с целью уклонения от служебных обязанностей, а также установить ответственность сотрудников ОВД за совершение данного действия¹.

Мы разделяем эту позицию, однако, полагаем, что при этом в законодательстве обязательно должно быть закреплено исчерпывающее определение «отписки» и установлены четкие критерии, по которым к ней следует относить ответ на обращение гражданина. Важно обратить внимание

¹ Соколова Е.Н., Воейко О.А. Проблемы, возникающие при работе с обращениями граждан в государственных органах исполнительной власти // Образование и проблемы развития общества. - 2019. - №3 (9). - С. 89.

на то, что эти критерии должны исключать размытые, неоднозначные толкования, а их перечень должен быть закрытым.

В целом, грамотное правовое оформление и внедрение в закон такой меры позволит существенно сократить число повторных обращений и улучшить эффективность работы сотрудников ОВД по обращениям граждан.

Ввиду того, что трудности, которые сотрудники ОВД испытывают при классификации обращений граждан, связаны с тем, что некоторые обращения не соответствуют видам, предусмотренным в ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» то, полагаем, необходимо расширить данный перечень видов обращений, например, включив в него ходатайства, петиции и др.

Эти виды обращений являются достаточно распространенными, поэтому их отсутствие в ст. 4 рассматриваемого закона представляется несколько нелогичным.

Так, ходатайство следует определить в законе как официальную просьбу, направленную к государственным органам, должностным лицам или общественной организации вышестоящей инстанции¹.

«Петицию следует толковать как письменное коллективное обращение граждан в государственные или муниципальные органы, содержащее коллективное мнение, оценки, требования, просьбы, пожелания и т. д.»².

Также необходимо, соответственно, закрепить порядок и сроки рассмотрения новых видов обращений.

Увеличение количества видов обращений в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений

¹ Подъячев К.В. Модернизация института обращений граждан в органы государственной власти как одно из направлений трансформации системы государственного управления в условиях глобализации. - М.: Издательский дом ГУ-ВШЭ, 2009. - С. 491.

² 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. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. - С. 58.

граждан Российской Федерации» существенно облегчит их классификацию, что положительным образом отразится и на работе с электронными обращениями граждан, в которой четкая классификация крайне важна.

Кроме того, представляется необходимым внести коррективы в определение термина «запрос» таким образом, чтобы он не противоречил трактованию термина «обращение». К примеру, запрос может быть определен как устное или письменная просьба к госоргану или органу местного самоуправления (или к их должностным лицам) о предоставлении определенных сведений, связанных с деятельностью этого органа (должностного лица).

Крайне важным представляется совершенствование возможностей для подачи гражданами электронных обращений в ОВД. Прежде всего, необходимо улучшить взаимодействие между СЭД МВД России и ЕСИА, исключить технические неполадки, затрудняющие обмен информацией между системами.

Также полезно предусмотреть на сайтах ОВД возможность получения быстрой онлайн-консультации граждан с сотрудниками, законодательно наделив сотрудников ОВД соответствующими обязанностями и ответственностью.

Реализовано это может быть следующим образом: на сайтах ОВД следует создать функцию «получить консультацию», кликнув на которую, гражданин мог бы письменно или устно в режиме онлайн-диалога с сотрудником ОВД задать все интересующие его вопросы – о том, как правильнее составить обращение, какие документы необходимо к нему приложить и т.д. и в режиме реального времени получить ответы.

Несмотря на достаточно сложный механизм реализации данного нововведения (необходимость расширения штата сотрудников ОВД, что довольно затруднительно с учетом имеющегося острого дефицита; процесс внесения изменений в законодательство, регулирующее порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД; необходимость внесения

технических изменений в сайты ОВД и т.д.), представляется, что такая мера позволила бы значительно упростить для граждан подачу обращений в ОВД, а сотрудников ОВД избавит от необходимости рассматривать неверно составленные обращения или же переадресовывать обращения, ошибочно направленные гражданами не в то ведомство.

С целью улучшения эффективности работы с обращениями и сообщениями граждан, а также повышения ответственности и правомерности действий сотрудников ОВД при рассмотрении обращений и сообщений граждан, ряд авторов полагает необходимым Пленуму Верховному Суду РФ дать разъяснения о процессуальном порядке производства по ст. 5.59 КоАП, что позволит привести к единообразию практику применения ст. 5.59 КоАП, уточнить порядок привлечения должностных лиц, в том числе – сотрудников ОВД – к административной ответственности, разграничить дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц при решении вопроса о квалификации их действий (бездействия) и т.д.¹

Поддерживая данное предложение, хочется сказать и о необходимости расширения срока давности привлечения должностных лиц к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ, что позволит избежать необоснованного освобождения от ответственности.

Видится также потребность в снижении нагрузки на сотрудников ОВД – во-первых, за счет решения проблемы дефицита кадров; во-вторых, за счет перераспределения обязанностей по выполнению некоторых мероприятий².

Кроме того, представляется полезным расширение цифровых и электронных возможностей сотрудников ОВД – совершенствование технического обеспечения, приведение нормативно-правовых актов,

¹ Рысай Б.Г., Просветова А.А. Особенности привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // Научный Лидер. 2023. №49 (147). - URL: <https://scilead.ru/article/5491-osobennosti-privlecheniya-k-administrativnoj-> (дата обращения: 18.04.2026).

² Ерыкалов С.А. Учет обращений граждан в системе МВД РФ // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2022. - № 10-3. - С. 70.

регулирующих работу с обращениями и сообщениями граждан, в соответствии с современными реалиями, в которых граждане все чаще прибегают к использованию Интернета и компьютерных средств для взаимодействия с органами исполнительной власти.

Расширение технических и цифровых возможностей позволит существенно сэкономить время и ресурсы сотрудников ОВД (за счет автоматизации многих процессов), а также повысить эффективность и оперативность работы с обращениями граждан, а как итог – упрочить доверие населения к правоохранительным органам¹.

Полагаем целесообразным увеличить сроки, которые закон отводит на работу с обращениями граждан в ОВД. Очевидно, что установленные в настоящий момент в законодательстве сроки явно не соответствуют фактическим возможностям сотрудников ОВД. Расширение границ этих сроков позволит сотрудникам ОВД проводить проверку по обращениям граждан более качественно и внимательно, и сосредоточивать силы не на том, чтобы «уложиться в сроки», а именно на разрешении изложенных в обращениях проблем.

Некоторые авторы полагают, что увеличение сроков для работы с обращениями граждан могут привести к нарушению их прав (например, пострадавший от правонарушения гражданин будет слишком долго ждать восстановления справедливости и возмещения ущерба)².

Но здесь хочется возразить, что формальная и поверхностная работа с обращениями граждан более серьезно нарушает их права и законные интересы, практически лишая смысла деятельности ОВД и превращая ее в бюрократию.

¹ 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. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. - С. 58.

² Шейх Н.В. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления // Молодой ученый. - 2025. - № 14 (565). - С. 97.

Необходим жесткий контроль со стороны надзорных органов за соблюдением сотрудниками ОВД положений законодательства, регулирующих работу с обращениями граждан. Нарушения, допускаемые сотрудниками ОВД, должны своевременно фиксироваться и наказываться. Это позволит обеспечить защиту прав и законных интересов граждан, а также снизить формализм при работе с обращениями граждан со стороны ОВД.

Таким образом, можем прийти к выводу о том, что предложенные меры по решению актуальных проблем правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД позволят значительно повысить скорость, эффективность и качество деятельности ОВД по работе с обращениями граждан, укрепить авторитет органов исполнительной власти в глазах населения, минимизировать трудности, с которыми сотрудники ОВД сталкиваются при работе с обращениями граждан.

Несомненно, внедрение предложенных способов решения проблем займет некоторое время, однако, эти изменения представляются неизбежными, поскольку потребность в них назрела уже давно.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования мы приходим к выводам о том, что развитие отечественного правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД уходит корнями к Древней Руси – временам, когда возникли такие виды обращений, как «слезницы» и «жалобницы». В дальнейшем, по мере укрепления княжеской власти на Руси, возникли такие виды обращений, как «челобитная», «прошение», они рассматривались по правилам, утвержденным Екатериной II, вплоть до образования СССР.

В СССР государство выступало гарантом защиты прав и интересов граждан, а вопросы рассмотрения обращений и сообщений граждан перешли в ведение милиции, дружин и красногвардейцев.

В процессе развития и совершенствования советского законодательства, менялись и совершенствовались и положения, регламентирующие порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

В настоящее время право граждан на обращения в ОВД закреплено в главном законе Российской Федерации – Конституции РФ, а также в федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Кроме того, положения, регулирующие порядок работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, содержатся в таких нормативно-правовых актах, как Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. №736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях», Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства

внутренних дел Российской Федерации», Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации.

Основой работы ОВД с обращениями и сообщениями граждан выступает ряд принципов, подлежащих неукоснительному соблюдению. К ним относятся: принцип законности, принцип всеобщего права на обращения, принцип свободы подачи обращений, принцип гласности, принцип равноправия, принцип своевременности разрешения обращений граждан, принцип подведомственности, принцип всесторонности и принцип объективности.

Важно помнить о том, что обращения и сообщения граждан в ОВД – это по своей сущности разные формы взаимодействия населения с властью. Они преследуют разную цель: обращения граждан в ОВД подаются с целью решения общих вопросов взаимодействия с ОВД, а сообщения призваны уведомлять правоохранительные органы о фактах, требующих реагирования. Соответственно, порядок работы с обращениями и сообщениями граждан имеют ряд отличий, которые состоят в особенностях регистрации, сроках рассмотрения, итогах, оформлении и т.д.

Следует отметить, что сегодня правовое регулирование работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД имеет ряд несовершенств, которые связаны с несоответствием предусмотренных законодательством сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан реальным возможностям сотрудников ОВД, с содержащейся в положениях федерального законодательства классификацией обращений граждан в ОВД и их определениями, недостаточным вниманием законодателя к особенностям работы с электронными обращениями граждан и т.д.

Эти проблемы значительно осложняют эффективное взаимодействие ОВД с гражданами, отрицательно влияют на авторитете ОВД в глазах населения, способствуют снижению уровня доверия граждан к органам исполнительной власти и государству, приводят к росту правонарушений.

Исходя из анализа имеющихся теоретических и практических проблем, связанных с регулированием работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, нами были предложены оптимальные пути их решения:

- предусмотреть в законодательстве возможность сотрудников ОВД на этапе рассмотрения обращений получать сведения о состоянии психического здоровья заявителя. Это можно реализовать путем предоставления сотрудникам ОВД, принимающим обращения, делать мгновенный запрос в психоневрологический и наркологический диспансеры на обращающегося гражданина;

- ввести в федеральное законодательство о работе с обращениями граждан в ОВД такой расхожий термин, как «отписка», означающий поверхностный ответ на обращение гражданина с целью уклонения от служебных обязанностей, а также установить ответственность сотрудников ОВД за совершение данного действия, но с обязательным четким определением термина «отписка» и установлением конкретных и исчерпывающих критериев, по которым к ней следует относить ответ на обращение;

- расширить содержащийся в ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» перечень видов обращений, например, включить в него ходатайства, петиции и др., закрепить порядок и сроки их рассмотрения;

- изменить определение термина «запрос» и устранить его противоречие толкованию термина «обращение». Например, запрос может быть определен как устное или письменная просьба к госоргану или органу местного самоуправления (или к их должностным лицам) о предоставлении определенных сведений, связанных с деятельностью этого органа (должностного лица);

- улучшить взаимодействие между СЭД МВД России и ЕСИА, исключить технические неполадки, затрудняющие обмен информацией между системами;
- предусмотреть на сайтах ОВД возможность получения быстрой онлайн-консультации граждан с сотрудниками, законодательно наделив сотрудников ОВД соответствующими обязанностями и ответственностью;
- Пленуму Верховного Суда РФ необходимо дать разъяснения о процессуальном порядке производства по ст. 5.59 КоАП, уточнить порядок привлечения должностных лиц, в том числе – сотрудников ОВД – к административной ответственности, разграничить дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц при решении вопроса о квалификации их действий (бездействия);
- полагаем полезным расширить сроки давности привлечения должностных лиц к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ, что позволит избежать необоснованного освобождения недобросовестных сотрудников ОВД от ответственности;
- снизить рабочую нагрузку на сотрудников ОВД – во-первых, за счет решения проблемы дефицита кадров; во-вторых, за счет перераспределения обязанностей по выполнению некоторых мероприятий;
- расширить цифровые и электронные возможности сотрудников ОВД – усовершенствовать техническое обеспечение, привести нормативно-правовые акты, регулирующие работу с обращениями и сообщениями граждан, в соответствие с современными реалиями, в которых граждане все чаще прибегают к использованию Интернета и компьютерных средств для взаимодействия с органами исполнительной власти;
- увеличить сроки, которые закон отводит на работу с обращениями граждан в ОВД;

– установить жесткий контроль со стороны надзорных органов за соблюдением сотрудниками ОВД положений законодательства, регулирующих работу с обращениями граждан.

Полагаем, что внедрение в практику выше обозначенных мер позволит если не полностью решить, то как минимум существенно сократить проблемы правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД, увеличить оперативность, продуктивность и качество рассмотрения ОВД обращений и сообщений граждан, значительно упрочнить авторитет органов исполнительной власти и государства в глазах граждан.

Таким образом, в настоящее время работа сотрудников ОВД с обращениями и сообщениями граждан имеет тенденцию ко все большему переходу на электронный формат. И это вполне логично: электронный прием и рассмотрение обращений и сообщений граждан существенно облегчает как работу самих сотрудников ОВД, так и жизнь граждан, у которых больше нет необходимости лично посещать отделения ОВД и затрачивать время на ожидание приема, ведь они могут направить обращение, не выходя из дома.

Однако, следует признать, что практическая реализация механизма направления обращений и сообщений граждан в ОВД на сегодняшний день все еще остается недоработанной ни юридически, ни технически. Хотя законодатель уже делает важные шаги в сторону совершенствования правового регулирования работы с обращениями и сообщениями граждан в ОВД.

Отдельно следует сказать и об отмене 13 мая 2026 г. Приказа МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации», в котором была подробно регламентирована процедура рассмотрения обращений граждан в МВД России и ее ключевые особенности. Вероятно, такие законодательные изменения также направлены на упрощение и совершенствование механизма работы с обращениями граждан в ОВД, и на

смену отмененным Приказам следует ожидать появления более актуальных, адаптированных к новым реалиям нормативно-правовых актов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты и иные официальные документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС КонсультантПлюс.
2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая.2006 г. N 59-ФЗ // СПС КонсультантПлюс.
3. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 18.12.2001 №174-ФЗ (ред. от 27.10.2025) // СПС КонсультантПлюс.
4. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ // СПС КонсультантПлюс.

5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 09.04.2026) // СПС КонсультантПлюс.

6. О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 N 452 (ред. от 07.05.2026) // СПС КонсультантПлюс.

7. Об утверждении Положения о Министерстве внутренних дел Российской Федерации и Типового положения о территориальном органе Министерства внутренних дел Российской Федерации по субъекту Российской Федерации : Указ Президента РФ от 21.12.2016 N 699 (ред. от 26.09.2025) // СПС КонсультантПлюс.

8. О создании системы «горячей линии» МВД России : Приказ МВД РФ от 22 августа 2012 г. N 808 // СПС КонсультантПлюс.

9. Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях : Приказ МВД России от 29.08.2014 N 736 (ред. от 09.10.2019) // СПС КонсультантПлюс.

10. Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : Приказ МВД России от 4 апреля 2025 года №200 // СПС КонсультантПлюс.

11. Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : Приказ МВД России от 27 ноября 2024 г. №808 (утратил силу) // СПС КонсультантПлюс.

12. Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России : Приказ МВД РФ от 22 сентября 2006 г. N 750 (ред. от 27.08.2010) (утратил силу) // СПС КонсультантПлюс.

13. Конституция (Основной Закон) Союза Советских Социалистических Республик (принята ВС СССР 07.10.1977) (ред. от 14.03.1990). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

14. О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан : Указ Президиума Верховного Совета СССР 12 апреля 1968 г. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Монографии, учебники, учебные пособия

15. Алексеев Ю.Г. Судебник Ивана III. Традиция и реформа. - СПб., 2001. - 446 с.

16. Алистратов Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления в условиях становления демократического государства: дис. ... канд. юр. наук. - СПб.: Санкт-Петербургская юрид. акад., 1995. - 20 с.

17. Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учеб. пособие. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 310 с.

18. Ленин В.И. Набросок тезисов постановления о точном соблюдении законов. Ноября 1918 г. - М.: Политиздат, 1974. - С. 129-130.

19. Подъячев К.В. Модернизация института обращений граждан в органы государственной власти как одно из направлений трансформации системы государственного управления в условиях глобализации. - М.: Издательский дом ГУ-ВШЭ, 2008. - 499 с.

20. Подъячев К.В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ... канд. полит. наук. - М.: ВШЭ, 2007. - 25 с.

21. Савинова А.А. Работа с обращениями граждан в органах внутренних дел : выпускная квалификационная работа. - Самара, 2021. - 54 с.

22. Стремоухов А.В. Правовая защита человека: теоретический аспект: дис. ... док. юр. наук. - СПб., 1996. - 423 с.

23. Тарзиманов В.М. Процессуальные аспекты проведения проверки сообщения о преступлении : дис. ... канд. юрид. наук. - Челябинск, 2014. - 227 с.

24. Хабриева Т.Я., Нарышкин С.Е. Административная реформа в субъектах Российской Федерации. Научно-практическое пособие. - М.: Контракт, Изд-во Ин-та законодательства и сравн. правоведения, 2008. - 341 с.

25. Широбоков С.А. Конституционное право человека и гражданина на обращения: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - Екатеринбург: Уральская гос. юрид. академия, 1999. - 19 с.

Научные публикации и статьи в иных периодических изданиях

26. Баторов Б.О. Некоторые проблемы нормативно-правового регулирования защиты информации в органах внутренних дел российской федерации и пути их разрешения // Труды Академии управления МВД России. - 2022. - №2 (62). - С. 121-127.

27. Богданов А.В. К вопросу о совершенствовании организационно-правовых основ личного приема граждан в органах внутренних дел Российской Федерации // Академическая мысль. - 2022. - №1 (18). - С. 7-12.

28. Герасимова Е.В., Жидконожкина О.Н., Луговая О.В. Проблемы соблюдения законности при рассмотрении участковыми уполномоченными полиции обращений граждан // Символ науки. - 2016. - №5-3. - С. 139-141.

29. Гришковец А.А. Актуальные проблемы рассмотрения в органах прокуратуры заявлений, жалоб и иных обращений граждан и возможные пути их оптимального решения // Правовая политика и правовая жизнь. - 2022. - №3. - С. 118-135.

30. Ерыкалов С.А. Учет обращений граждан в системе МВД РФ // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2022. - № 10-3. - С. 70-76.

31. 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. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. – С. 58-63.

32. Лория В.А. Роль административной жалобы в охране прав граждан // Правоведение. - 1984. - № 5. – С. 63-68.

33. Мещерягина В.А. Юридическая природа конституционного права на обращение как субъективного права // Актуальные проблемы российского права. - 2015. - №10. – С. 71-77.

34. Родивилина В.А. Развитие информационного обеспечения деятельности МВД России // Криминалистика: вчера, сегодня, завтра. - 2017. - №1 (1). – С. 50-54.

35. Рысай Б.Г., Просветова А.А. Особенности привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // Научный Лидер. - 2023. - №49 (147). - URL: <https://scilead.ru/article/5491-osobennosti-privlecheniya-k-administrativnoj-> (дата обращения: 18.04.2026).

36. Синенко С.А., Кирянина Н.А. Прием заявления о преступлении: правовой и криминалистический аспекты // Ученые записки ОГУ. Серия: Гуманитарные и социальные науки. - 2012. - №2. – С. 382-387.

37. Соколова Е.Н., Воейко О.А. Проблемы, возникающие при работе с обращениями граждан в государственных органах исполнительной власти // Образование и проблемы развития общества. - 2019. - №3 (9). – С. 88-91.

38. Шевченко А.Е. Механизм правового регулирования порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан в сфере обеспечения информационной безопасности органов внутренних дел // Молодой ученый. - 2019. - № 5 (243). – С. 274-276.

39. Шейх Н.В. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления // Молодой ученый. - 2025. - № 14 (565). – С. 97-100.

40. Шуст А.М. Практические вопросы, возникающие на стадии проверки сообщения о преступлении // Молодой ученый. - 2023. - № 9 (456). - С. 313-317.

Интернет-ресурсы

41. Гайдученко Т.Н. Эволюция видов обращений граждан в истории России // Электронный научный архив. - URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/36664/1/dais_2014_10.pdf (дата обращения: 18.04.2026).

42. Замглавы МВД: полиция столкнулась с кадровым дефицитом из-за падения престижности службы // ВМ.ru. - URL: <https://www.bfm.ru/news/596466> (дата обращения: 18.04.2026).

43. Максимов А.В. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан // Актуальные проблемы юриспруденции в современном мире. 2016 // Научная электронная библиотека «ELIBRARY». - URL: https://www.elibrary.ru/ip_restricted.asp?rpage=https%3A%2F%2Fwww%2Eelibrary%2Eru%2Fitem%2Easp%3Fedn%3Dwmqfsv (дата обращения: 18.04.2026).

44. Межмуниципальное управление МВД России «Красноярское». - URL: <https://красноярск.24.мвд.рф/document/71929514> (дата обращения: 18.04.2026).

45. Начальник ГУ МВД России по Красноярскому краю подвел итоги работы ведомства за 2025 год // Среда24. - URL: <https://sreda24.ru/index.php/novosti/aktualno/item/33702-nachalnik-gu-mvd-rossii-po-krasnoyarskomu-krayu-podvel-itogi-raboty-vedomstva-za-2025-god> (дата обращения: 18.04.2026).

46. Обзоры обращений граждан за 2025 год // Министерство внутренних дел Российской Федерации. - URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXlUFoewruEotX2BicZr4B1LRfY9s4CDyYuR8PJmtIVmdOFh9tmiG3EMcIXSfz9dY8bQTIbl1QGDIMqG7->

1VM2hgxEPaAJUMks74PG4LCFyA9clFCeMAdASD4b11QgCXPdAGBfNk5wg%3D%3D%3Fsign%3DyKFRCS754DYpk1irVBD-QMzol816eeO1SnI5RN6s1Kc%3D&name=Obrascheniya_grazhdan_za_4_kvartal_2025.docx (дата обращения: 18.04.2026).

47. Работа с обращениями // Министерство внутренних дел Российской Федерации. - URL: <https://мвд.рф/> (дата обращения: 18.04.2026).

48. Савина Т.Н. Проблемы бюрократии в современной России. - URL: sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26_Dashdamirov.pdf (дата обращения: 18.04.2026).

Эмпирические материалы

49. Дело № 14-П/2013 : решение Конституционного суда РФ от 25 июня 2013 г. // Конституционный суд Российской Федерации. - URL: <https://doc.ksrf.ru/decision/KSRFDecision133800.pdf> (дата обращения: 18.04.2026).

50. Дело №33а-630 : Апелляционное определение Судебной коллегии по административным делам Московского городского суда от 12 февраля 2016 г. // Московский городской суд. - URL: <https://mos-gorsud.ru/mgs/cases/docs/content/6fe19295-0789-46b2-b4f9-9352c2079b33> (дата обращения: 18.04.2026).

51. Дело № 10-24239/2021 : апелляционное постановление Московского городского суда от 1 декабря 2021 г. // СПС КонсультантПлюс.

52. Дело № 22-379/2025 : Определение Ленинградского областного суда от 11 апреля 2025 года. - URL: <https://sudrf.cntd.ru/document/1312516781> (дата обращения: 18.04.2026).

53. Дело № 22-731/2025 22К-731/2025 : апелляционное постановление от 28 апреля 2025 г. // Судебные и нормативные акты РФ. - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/Z2W2VuL7jVow/> (дата обращения: 18.04.2026).

54. По жалобе гражданина Сулова Олега Борисовича на нарушение его конституционных прав частями первой, шестой и седьмой статьи 148 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации : Определение

Конституционного Суда РФ от 12 марта 2019 г. N 578-О // СПС
КонсультантПлюс.