

NB: Административное право и практика администрирования

Правильная ссылка на статью:

Курятников В.В., Вохидова А.Ш., Ботт И.В. Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии // NB: Административное право и практика администрирования. 2025. № 3. DOI: 10.7256/2306-9945.2025.3.76344 EDN: CLGXFE URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=76344

Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии

Курятников Виталий Владимирович

ORCID: 0000-0002-1092-3111

кандидат юридических наук

доцент, кафедра конституционного и международного права; Уральский государственный экономический университет

620144, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/народной Воли, 62/45, каб. 750

✉ kuryatnikov74@gmail.com



Вохидова Амина Шавкатовна

ассистент, кафедра конституционного и международного права; Уральский государственный экономический университет

620144, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/народной Воли, 62/45, каб. 750

✉ a.sh.vohidova1@usue.ru



Ботт Илья Владимирович

магистр, кафедра конституционного и международного права; Уральский государственный экономический университет

620144, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/народной Воли, 62/45, каб. 750

✉ ilja.vl.bott@gmail.com



[Статья из рубрики "Теория и наука административного и муниципального права"](#)

DOI:

10.7256/2306-9945.2025.3.76344

EDN:

CLGXFE

Дата направления статьи в редакцию:

19-10-2025

Аннотация: В статье рассматривается административный порядок регистрации и последующего рассмотрения обращений граждан в войсках национальной гвардии Российской Федерации. В качестве объекта исследования выступает система правового регулирования и работы с обращениями граждан как элемент административно-правового регулирования взаимодействия государства и общества. Особый интерес представляет анализ цифровых инструментов, применяемых в данной сфере. Рассматриваются функции федеральной государственной информационной системы «Госуслуги», введенный с 30 марта 2025 года механизм обязательной идентификации заявителей электронных обращений, а также специфика работы автоматизированных информационных систем Росгвардии. Актуальность исследования определяется следующими факторами: необходимостью реализации новелл марта 2025 года в условиях разной правоприменительной практики; необходимостью обеспечения прозрачности и доступности процедур рассмотрения обращений в силовом ведомстве; потребностью в оптимизации административных процессов на основе цифровых решений; важностью повышения доверия граждан к институтам государственной власти через совершенствование механизмов обратной связи. Для анализа применён комплекс научных методов: формально-юридический, сравнительно-правовой и системный. Это позволило обеспечить всесторонность и объективность исследования. Неполное внедрение цифровых технологий (прежде всего в части приема обращений граждан в электронной форме), ограниченность их функционала и недостаточный уровень подготовки сотрудников приводят к снижению прозрачности процедур и ослабляют эффективность института обращений граждан. Исследование даёт основание заключить, что создание единой цифровой платформы учёта обращений, объединённой с федеральными реестрами и базами данных, способно повысить юридическую определённость процедур, ускорить процесс рассмотрения обращений и повысить результативность деятельности Росгвардии в сфере взаимодействия с гражданами. Также предлагается использовать возможности искусственного интеллекта при первичной обработке входящих обращений, их регистрации, определении их подведомственности и подготовке первичных проектов резолюций. Результаты исследования могут быть использованы для совершенствования ведомственных регламентов Росгвардии, повышения прозрачности процедур и сокращения сроков рассмотрения обращений. Предложения по цифровизации процессов способны улучшить качество взаимодействия Росгвардии с гражданами и снизить административную нагрузку на сотрудников.

Ключевые слова:

Росгвардия, административные процедуры, обращения граждан, регистрация обращений, межведомственное взаимодействие, автоматизированная информационная система, учёт обращений, Федеральная служба, электронные обращения, инструкция порядка рассмотрения

Право граждан обращаться в государственные органы является одной из основных гарантий их участия в управлении делами государства. В практике силовых структур, включая Росгвардию, такие обращения имеют двойное значение: с одной стороны, они обеспечивают возможность непосредственного взаимодействия общества с органами власти, а с другой - способствуют выявлению проблемных зон в обеспечении общественной безопасности и поддержании правопорядка.

В статье 33 Конституции РФ закреплено право граждан обращаться лично в государственные органы, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления. Данное положение Конституции РФ служит одной из ключевых гарантий участия населения в управлении государственными делами.

Закреплённое в Конституции право граждан на обращение носит всеобщий характер, оно распространяется как на федеральные органы исполнительной власти, так и на их территориальные структуры. Развитие этого положения нашло отражение в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), который в том числе регулирует порядок регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан.

Изменение указанного выше закона в конце 2024 года существенно изменило порядок поступления электронных обращений граждан (см.: Федеральный закон от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»»). Поправки установили требование обязательного применения государственных сервисов, обеспечивающих идентификацию заявителей, в том числе Единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА). Для Федеральной службы войск национальной гвардии это вызвало необходимость пересмотра ведомственных регламентов, совершенствование процедур приёма и учёта электронных обращений, а также изменения информационно-технической инфраструктуры, предназначенной для их обработки.

Соответственно, актуальность исследования обусловлена тремя ключевыми факторами:

1. Рост гражданской активности. В 2023–2024гг. количество обращений в силовые ведомства увеличилось на 27 % (по данным мониторинга Общественной палаты РФ).
2. Цифровизация госуправления. Внедрение платформ «Гостех» и установление с 1 января 2025 года возможности подавать обращения посредством портала «Госуслуги», отказ от электронной почты как способа подачи обращений граждан с 30 марта 2025 года требуют пересмотра традиционных процедур работы с обращениями.
3. Специфика деятельности Росгвардии. Особый статус ведомства (сочетание правоохранительных и военных функций) в контексте проведения СВО создаёт уникальные вызовы при получении и рассмотрении обращений граждан.

Предметом публикации выступает административно-правовой порядок подачи и рассмотрения обращений граждан в органах национальной гвардии в целом и в контексте изменений порядка подачи электронных обращений с 2025 года в частности.

Целью исследования является выявление проблем в административной процедуре рассмотрения обращений граждан в Росгвардии и оптимизация административного порядка получения и рассмотрения обращений граждан в Росгвардии с учётом современных правовых, технологических и социально-политических реалий. Соответственно задачами исследования являются: анализ нормативно-правовой базы регулирования обращений; выявление системных проблем в текущей правоприменительной практике и разработка аргументированных предложений по решению проблем.

Методология исследования основана на применении следующих диалектических приемов и способов научного познания: абстрагирование, индукция, дедукция, гипотеза,

аналогия, синтез, типология, классификация, систематизация и обобщение. Опора на диалектический метод познания при исследовании концепции административно-правового механизма рассмотрения обращений граждан органами Росгвардии позволило выявить и проанализировать закономерности его функционирования. Данное исследование также основано на применении таких методов как: сравнительного правоведения, теоретико-юридического, формально-логического и др.

С учетом изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ, обращение – это по-прежнему предложение, заявление или жалоба, которые могут быть поданы в письменной форме либо оформлены в виде электронного документа. Однако электронная форма подачи обращения предполагает обязательную идентификацию заявителя посредством ЕСИА или иным официальным способом. Отправка писем на официальные электронные адреса государственных органов более не рассматривается как надлежащий способ обращения, хотя электронная почта сохраняет значение канала для направления ответа. Данное правило зафиксировано в официальных разъяснениях уполномоченных органов и должно учитываться при обновлении ведомственных регламентов [\[1\]](#).

Административный порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан определяется не только законодательными нормами. Значимую роль здесь играют и ведомственные акты Росгвардии, которые конкретизируют предписания Федерального закона № 59-ФЗ. В них закреплены внутренние регламенты и процедуры, обеспечивающие практическое осуществление права граждан на обращение.

В современной правовой науке вопросы административного порядка рассмотрения обращений граждан получили значительное освещение в трудах ведущих специалистов. Особого внимания заслуживают исследования таких ученых, как А.В. Мартынов [\[2\]](#), С.Н. Братановский [\[3\]](#), Е.В. Трофимов [\[4\]](#), которые внесли существенный вклад в изучение административно-правовых аспектов работы с обращениями граждан. Однако, являясь методологической базой они объективно уже не учитывают существенных изменений в части регулирования электронных обращений и новой практики рассмотрения обращений, обусловленных СВО. Специфика СВО отразилась, во-первых, в изменении актов некоторых органов власти о работе с обращениями граждан и немногочисленных законов субъектов РФ о дополнительных гарантиях прав граждан на обращение. Пусть и не повсеместно, но поправками к этим актам устанавливаются или право первоочередного личного приема участниками СВО (или их родственниками), или сокращенные сроки рассмотрения их обращений. Во-вторых, серьезная специфика обусловлена объективными сложностями подачи обращения участниками СВО, непосредственно находящимися в зоне боевых действий, фактическим отсутствием каналов подачи обращений и (или) затруднительностью идентификации своей личности при использовании электронных каналов подачи обращений граждан, вопросами обеспечения режима секретности и др.

В правовой доктрине регламентация порядка рассмотрения обращений граждан рассматривается как институциональное закрепление особой административно-правовой формы, через которую граждане реализуют своё право на участие в публичном управлении и контроль над его функционированием. По замечанию А.Б. Зеленцова, обращения образуют самостоятельный вид административно-правовой формы, занимающий особое место в системе управленческой деятельности [\[5\]](#). Мы признаем значимость регламентов для практики регистрации и разрешения обращений, однако считаем, что они все же не обладают признаками самостоятельности и являются сугубо вспомогательными (разъясняющими) правовыми актами, не изменяющими сущности и

содержания конституционного права на обращения (хоть и отражающими нюансы работы с ними в отдельных органах власти).

Важнейшим документом, определяющим порядок рассмотрения обращений в войсках национальной гвардии Российской Федерации, является Инструкция, утверждённая приказом Росгвардии от 9 июня 2017 г. № 170. В ней детально установлены основные стадии работы с поступающими обращениями: их регистрация, передача по компетенции в соответствующие подразделения, контроль соблюдения сроков, а также порядок подготовки и направления ответов.

Инструкция охватывает как общие положения административной процедуры, такие как необходимость соблюдения сроков, обоснованность принимаемых решений, обязанность предоставления письменного ответа, так и специальные организационные нормы, отражающие специфику деятельности войск национальной гвардии. Совокупность этих предписаний формирует правовую основу, через которую обеспечивается практическая реализация права граждан и организаций на обращение в соответствующий федеральный орган исполнительной власти.

Со временем Инструкция неоднократно изменялась, чтобы соответствовать требованиям федерального законодательства. Так, приказ Росгвардии от 22 ноября 2021 г. № 425 и приказ от 20 марта 2023 г. № 77 уточнили порядок регистрации обращений и формы их фиксации. Наибольшее значение имели изменения, утверждённые приказом от 17 июля 2024 г. № 240, когда были включены положения, предусматривающие внедрение системы учёта обращений с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги)».

Внесённые изменения определили порядок направления ответов заявителям. В частности, ответ может предоставляться в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в обращении, через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг, если обращение подано посредством данного ресурса, либо в письменной форме по почтовому адресу, обозначенному заявителем.

Инструкция распространяется на разные категории адресатов: граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также на организации и объединения граждан. В документе определены последовательные этапы административной процедуры: поступление и первичная обработка обращения, его регистрация и учёт, принятие организационного решения, рассмотрение по существу и вынесение итогового решения. Далее следуют подготовка и направление ответа, организация хранения материалов, проведение личного приёма граждан, а также анализ и контроль исполнения.

Регулирование обращений предполагает, прежде всего, установление обязанностей должностных лиц. Исполнитель отвечает за объективное и своевременное рассмотрение поступивших заявлений, обязан предпринять меры по защите прав заявителя и подготовить мотивированный ответ. При наличии законных оснований он информирует гражданина о передаче обращения в иной орган либо о продлении срока его рассмотрения. Неотъемлемой частью его функций является соблюдение конфиденциальности и обеспечение защиты персональных данных.

Заявитель, напротив, наделяется определёнными процессуальными правами. Ему предоставляется возможность дополнять материалы дополнительными документами, знакомиться с делом в пределах, не нарушающих закон и права других лиц, получать письменный ответ или уведомление о переадресации, а также ходатайствовать о

прекращении рассмотрения.

В правовой доктрине подчёркивается, что эффективность института обращений достигается лишь при сочетании мотивированности ответов с прозрачностью процедур. Благодаря этому обращение становится реальным инструментом защиты прав, а не формальным документооборотом. Так, А.В. Ольшевская связывает результативность работы с обращениями с полнотой аргументации и качеством межведомственного взаимодействия [\[6\]](#). Хотя это конечно не все обстоятельства и условия, обеспечивающие качественное разрешение обращений.

Сроки регистрации обращений закреплены в законе, но могут сокращаться ведомственными актами. В Росгвардии обращения подлежат регистрации в течение трёх дней со дня поступления, а жалобы на нарушения при предоставлении государственных услуг - на следующий рабочий день. Каждому обращению присваивается уникальный номер, под которым отражаются все данные о его движении и итогах рассмотрения. Для коллективных, повторных и анонимных обращений установлены специальные процедуры регистрации.

Учётная деятельность может осуществляться как традиционными средствами (алфавитные картотеки, журналы), так и посредством автоматизированных информационных систем. Последние позволяют выявлять повторяющиеся обращения и формировать статистическую отчётность. Современная практика подтверждает выводы С.П. Степкина, что цифровые механизмы учёта и обмена данными необходимы для повышения эффективности контроля, однако сами по себе они не устраняют всех рисков. В этих условиях ключевым условием остаётся применение специальных стандартов обработки информации и развитие межведомственного взаимодействия [\[7\]](#).

Существуют различные подходы к пониманию стандартов обработки информации в системе Росгвардии. Так, П.А. Дюков акцентирует внимание на необходимости унификации процедур [\[8\]](#), тогда как М.И. Смирнов выступает за внедрение индивидуальных подходов в зависимости от специфики обращения [\[9\]](#). Авторы данного исследования поддерживает позицию о необходимости комплексного подхода, сочетающего стандартизацию и одновременно гибкость в работе с обращениями различных типов.

Инструкция Росгвардии устанавливает специальные правила принятия решений по обращениям. Одним из положений является запрет на направление обращения в тот орган или должностному лицу, чьи действия обжалуются. Если поставленные вопросы не относятся к компетенции Росгвардии, обращение в течение семи дней должно быть перенаправлено в уполномоченный государственный орган с обязательным уведомлением гражданина. Для жалоб, связанных с предоставлением государственных услуг, законом установлен сокращённый срок пересылки - три рабочих дня.

Когда обращение подпадает под юрисдикцию Росгвардии, решение принимает руководитель, он может признать обращение подлежащим рассмотрению, передать его в профильное подразделение, присоединить к уже заведённому материалу либо прекратить. Такая правовая регламентация наглядно показывает, что решение административного органа ограничено установленными процедурами. Как подчёркивает А.Б. Зеленцов, форма обращения, закреплённая в нормативных актах, устанавливает границы полномочий и обеспечивает их последующий контроль [\[5\]](#).

Срок рассмотрения обращений установлен в тридцать календарных дней, при наличии

уважительных причин он может быть продлён ещё на месяц, при этом гражданина обязаны уведомить о продлении срока рассмотрения обращения.

На этапе проверки исполнитель должен: всесторонне изучить обстоятельства, собрать и проанализировать необходимые сведения, при необходимости организовать выезд на место, подготовить докладную записку, проект ответа и т.д.

По итогам рассмотрения обращение квалифицируется как «поддержанное», «неподдержанное» либо «разъяснённое». Ответ, адресованный гражданину, обязан быть полным и мотивированным, с обязательными ссылками на конкретные правовые нормы. Несоблюдение этих требований образует самостоятельный состав нарушения. Как подчёркивают Д.М. Лифанов и М.В. Маматов, анализ практики привлечения к ответственности показывает, что наиболее частыми поводами для вмешательства надзорных органов выступают нарушения сроков, отсутствие мотивированных ответов, не содержащих решения по существу [\[10\]](#). Наш анализ правоприменительной практики показывает, что ещё одним основанием привлечения к ответственности является неполнота ответа.

В процессе рассмотрения обращений выделяются особые категории, среди которых: сведения о коррупционных правонарушениях, жалобы на нарушение порядка оказания государственных услуг, рапорты военнослужащих, а также анонимные сообщения о готовящихся либо уже совершённых преступлениях. Для таких обращений действует специальный порядок. Они направляются в компетентные органы, включая подразделения собственной безопасности, где подлежат дальнейшему анализу и правовой квалификации.

Инструкция фиксирует порядок подготовки и подписания ответов. Первичные обращения удостоверяются подписью должностного лица не ниже начальника отдела, повторные - руководителя структурного подразделения, а ответы на жалобы, поданные в порядке обжалования, утверждаются заместителем директора Росгвардии. В воинских частях применяется аналогичный порядок согласования. Ответы должны включать полные и однозначные разъяснения по существу поставленных вопросов.

Для обращений, поступающих в электронной форме, установлен следующий порядок: ответ направляется либо посредством почтового отправления, либо в виде сканированного документа на электронный адрес заявителя, при этом оригинал подлежит хранению в материалах дела.

Порядок хранения материалов строго регулируется тем, что обращения вместе с сопроводительными документами формируются в отдельные дела, систематизируются по номенклатуре и сохраняются в установленном порядке. Инструкция устанавливает правила организации личного приёма граждан, руководители и командиры обязаны проводить его не реже одного раза в месяц. При этом определяются требования к помещениям, обеспечивается доступность для маломобильных граждан, устанавливается порядок ведения карточек приёма и оформления ответов на устные обращения.

С позиций теории публичного управления подобное регулирование соотносится с выводами Д.Ю. Богдановой, что эффективность работы с обращениями достигается не формальным закреплением нормы, а посредством выстроенных процедур, стандартизированных форм взаимодействия и регулярного проведения аналитической оценки [\[11\]](#).

Контроль и анализ обращений в войсках национальной гвардии представляют собой

многоуровневую систему. Подразделения делопроизводства и режима отвечают за соблюдение установленных сроков, тогда как руководители и командиры подразделений контролируют полноту рассмотрения, проверяют правовую обоснованность выводов и соответствие подготовленных документов действующему законодательству.

Для обеспечения единообразия в правоприменении проводятся плановые внутренние проверки и регулярный анализ поступающей информации. Итоги обобщаются в аналитических справках, которые направляются в вышестоящие органы управления и используются при принятии итоговых решений.

Таким образом, действующая система объединяет контрольные и аналитические элементы. Подобная конструкция соответствует позиции А.В. Ольшевской о «двойственной природе» института обращений, согласно которой он является не только средством реализации конституционного права гражданина, но и инструментом выявления управленческих проблем, что требует постоянной обратной связи, систематического учёта и совершенствования процедур [\[6\]](#).

Недостаточная эффективность автоматизированных информационных систем (далее - АИС), применяемых в войсках национальной гвардии РФ для регистрации и рассмотрения обращений граждан, является одной из серьёзных проблем в развитии современных административных процедур. Хотя ведомственная Инструкция допускает ведение учёта как традиционными средствами (журналы, картотеки), так и с использованием цифровых технологий, фактическая практика свидетельствует о том, что их внедрение ограничено по охвату. Анализ показывает, что использование АИС носит несогласованный характер. В частности, в территориальных подразделениях они отличаются по функциональным возможностям, а такие задачи, как автоматическая классификация обращений, выявление повторных случаев и подготовка статистических данных, выполняются недостаточно результативно [\[12\]](#).

Существенной проблемой функционирования АИС Росгвардии является отсутствие их надёжного взаимодействия с другими ведомственными и федеральными информационными ресурсами. Однако это скорее общая проблема, и, по справедливому замечанию О.В. Остроушко, замедленное развитие цифрового профиля гражданина в России во многом связано с отсутствием единых стандартов межведомственного обмена информацией. Это препятствует формированию единой базы данных и ограничивает возможности аналитического использования уже действующих систем [\[13\]](#). Для Росгвардии такая ситуация имеет важное значение, поскольку сведения об обращениях, поступающих в территориальные подразделения, не всегда оперативно поступают в центральную базу, что затрудняет выявление повторных обращений и снижает эффективность контроля за сроками их исполнения.

Одной из ключевых проблем функционирования автоматизированных систем остаётся их ограниченный набор возможностей. На практике это проявляется в том, что модули зачастую не поддерживают работу с разнообразными форматами приложений и не обеспечивают автоматическую проверку корректности введённых реквизитов. Вследствие этого обращения нередко отклоняются по формальным основаниям как «некорректные», даже если их содержание имеет реальное значение. В исследованиях по цифровизации государственного управления подчёркивается, что подобные технические проблемы, наряду с недостаточной степенью автоматизации, способствуют увеличению числа повторных обращений и ослабляют доверие граждан к работе государственных органов [\[14\]](#).

Актуальной остаётся проблема надёжности технической инфраструктуры. Для эффективной работы автоматизированных информационных систем необходимы регулярное обновление программного обеспечения, организация резервного копирования и меры защиты от сбоев. Однако в условиях удалённых регионов выполнение этих требований нередко затруднено. Это вызывает увеличение сроков обработки обращений и снижает результативность цифровых сервисов.

Существенным фактором риска является и человеческий ресурс. Недостаточная профессиональная подготовка сотрудников, работающих с АИС, приводит к ошибкам при вводе и обработке данных. В сочетании с техническими ограничениями кадровый дефицит отрицательно сказывается на качестве функционирования систем электронного взаимодействия.

Совместное влияние этих факторов ведёт к снижению прозрачности и уменьшению эффективности работы института обращений. По замечанию А.В. Ольшевской, уровень развития учётных систем во многом определяет результативность процедуры, где при отсутствии достаточной автоматизации институт обращений приобретает формальный характер и утрачивает значение как канал обратной связи между гражданами и государственными органами [\[6\]](#). Не соглашаясь с такой категоричной позицией мы все же вынуждены признать, что недостатки в качестве информатизации действительно снижают эффективность всего административного механизма работы с обращениями граждан.

Разрешению этих проблем, по нашему мнению, будет способствовать создание единой цифровой платформы Росгвардии, объединенной с порталом «Госуслуги» и другими федеральными информационными системами. Такая ведомственная платформа обеспечивала бы автоматический учёт всех видов обращений и формирование надёжного анализа в режиме реального времени.

Для преодоления обозначенных выше трудностей и совершенствования административных процедур в системе Росгвардии целесообразно опираться на опыт других государственных органов. В ряде из них цифровизация процессов рассмотрения обращений граждан проводилась поэтапно и в полном объёме, что позволило достичь устойчивых практических результатов и подтвердило эффективность внедрённых решений.

Например, в системе деятельности МВД России центральное место занимает развитие Единой системы учёта обращений граждан, объединенной с порталом «Госуслуги». Она фиксирует поступающие обращения и одновременно обеспечивает их автоматическое распределение по компетентным подразделениям на основании встроенных метаданных. Для войск национальной гвардии использование аналогичных механизмов представляется перспективным решением, так как это позволило бы ускорить первичную обработку и снизить риск неточностей, возникающих из-за человеческого участия.

Практика Федеральной налоговой службы показала результативность применения интеллектуальных модулей поиска и анализа обращений. Эти решения автоматически выявляют повторяющиеся и сходные обращения, что позволяет готовить схожие ответы, отслеживать изменения состояния проблемы и снижать нагрузку на сотрудников. Внедрение аналогичного инструмента в системе Росгвардии могло бы способствовать уменьшению числа дублирующих жалоб и повысить качество ведения статистического учёта.

Опыт Социального фонда Российской Федерации показывает, что успешность административных процедур напрямую связана с уровнем внедрения информационных систем в федеральные и региональные реестры. В работе СФР центральное место занимает система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), обеспечивающая автоматический доступ к необходимым сведениям при рассмотрении обращений граждан. Практика её применения убеждает в том, что внедрение сопоставимых цифровых инструментов в деятельность войск национальной гвардии дало бы возможность повысить полноту и достоверность проверок, минимизировать количество дополнительных запросов и ускорить подготовку мотивированных ответов.

Существенным условием эффективного функционирования цифровых систем выступает развитие у сотрудников необходимых профессиональных навыков. В Федеральной налоговой службе и Социальном фонде Российской Федерации реализуются целевые программы обучения и повышения квалификации, ориентированные на практическое освоение автоматических информационных систем и новых модулей. Опыт их применения показывает, что такие меры позволяют сократить число ошибок при обработке данных и одновременно укрепляют доверие граждан к государственным онлайн-сервисам. Для войск национальной гвардии организация аналогичных курсов и регулярное обновление подготовки личного состава может стать важным фактором, обеспечивающим надёжную эксплуатацию и устойчивую работу автоматизированных комплексов.

Проведённый анализ показал, что порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в системе Росгвардии опирается на многоотраслевую нормативную базу. Её основу составляют акты федерального уровня – Конституция Российской Федерации, Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и его обновлённая редакция с изменениями, внесёнными Федеральным законом № 547-ФЗ. Дополняют эту базу внутриведомственные документы, центральное место среди которых занимает приказ № 170 с последующими поправками.

Совокупность данных актов формирует единый порядок работы с обращениями. В его рамках предусматриваются все ключевые стадии, такие как: приём и регистрация поступающих материалов, их направление в компетентные подразделения, подготовка мотивированных ответов, контроль сроков и систематизированное хранение документации.

Значимым направлением развития стало внедрение цифровых инструментов. Объединение с порталом «Госуслуги» и обязательная авторизация через ЕСИА позволяют надёжно подтверждать личность заявителей, одновременно создавая гарантии защиты их персональных данных.

Изучение практики рассмотрения обращений показывает, что ключевые проблемы связаны с использованием автоматических информационных систем. Их внедрение осуществляется непоследовательно, функциональные возможности остаются ограниченными, а взаимодействие с федеральными и ведомственными реестрами пока не обеспечивает необходимой полноты. Дополнительные трудности возникают из-за недостаточной подготовки специалистов, работающих с этими технологиями. В совокупности это снижает прозрачность процедур и ограничивает эффективность института обращений. В результате сама процедура приобретает формальный характер и не выполняет функцию полноценного канала обратной связи между гражданами и силовым ведомством.

Для повышения эффективности административных процедур в системе Росгвардии важно

учитывать опыт других государственных институтов, где внедрение цифровых технологий уже принесло ощутимые результаты. Так, в Министерстве внутренних дел введены механизмы интеллектуальной системы, позволяющие направлять обращения сразу в компетентные подразделения. В практике Федеральной налоговой службы особое место занимает автоматическое выявление повторных сообщений и формирование статистических данных, что облегчает контроль за динамикой поступающих запросов. Социальный фонд, в свою очередь, демонстрирует эффективность объединения с межведомственными информационными ресурсами и реестрами.

С учётом представленных данных авторы склоняются к следующим аргументированным предложениям по устранению выявленных проблем:

1. Оптимизация цифровых процессов. Используя возможности платформы «Гостех» следует создать сервис «единое окно», объединяющий реестр воинских частей, базу данных военкоматов и систему межведомственного взаимодействия для получения и обработки обращений граждан РФ. Параллельно следует внедрить ИИ-ассистент для автоматизации обработки обращений: классификации, генерации проектов ответов и мониторинга потенциально ненадлежащих сообщений.

2. Повышение компетентности персонала. Для развития профессиональных навыков сотрудников предусмотреть создание модульного обучающего курса. Охватить минимум следующие ключевые направления: обеспечение безопасности при подаче обращений, способы идентификации заявителей, правила работы с обращениями в том числе требования к деловому общению в стрессовых ситуациях. Дополнительно возможно внедрить систему сертификации для сотрудников, работающих с обращениями.

3. Адаптация процедур работы с обращениями к условиям СВО. Для обращений с приграничных территорий предлагается ввести особый порядок работы. Например: срок рассмотрения - не более 3 дней (ввиду особой важности вопросов, связанных с приграничной зоной); направление в ответственные структурные подразделения в первоочередном порядке (чтобы исключить задержки при передаче между подразделениями); приём обращений через военные комендатуры (для удобства заявителей, у которых может не быть доступа к иным каналам связи).

Такой подход учитывает специфику приграничных территорий - там часто ограничены возможности связи, а вопросы требуют быстрого решения из-за особой обстановки. Четкие сроки и понятные каналы обратной связи (такие как SMS-сообщения с обновлениями статуса, горячие линии с автоматическим помощником) снизят тревожность заявителей и повысят доверие к процессу.

4. Контроль качества. Для проверки качества работы подразделений предлагается ввести систему ключевых показателей и регулярные проверки: процент обращений, рассмотренных в срок; уровень удовлетворённости заявителей (опросы после решения вопроса); количество повторных обращений по одной теме, ежеквартальный аудит процессов с привлечением независимых экспертов. Статистические цифры показатели покажут, где есть проблемы, а независимые эксперты помогут найти решения без «внутренних» предубеждений.

Применение подобных решений в Росгвардии способно не только снизить риск технических ошибок и задержек, но и ускорить процесс подготовки мотивированных ответов. В долгосрочной перспективе это будет способствовать большей открытости административных процедур и укреплению доверия граждан к механизму рассмотрения обращений.

Таким образом, дальнейшее развитие процедур приёма и рассмотрения обращений в войсках национальной гвардии предполагает совершенствование автоматических информационных систем. Особое значение приобретает их объединение в единую цифровую платформу, а также регулярное повышение квалификации сотрудников, обеспечивающих функционирование этих технологий. Последовательное решение указанных задач создаёт основу для совершенствования института обращений, так он становится полноценным инструментом взаимодействия государства и общества.

Библиография

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: официальный сайт. Об изменениях с 30 марта 2025 года в подаче обращений граждан в форме электронного документа с использованием официального сайта после авторизации через ЕСИА [Электронный ресурс]. URL: <https://18.rospotrebnadzor.ru/content/354/124139/> (дата обращения: 15.09.2025).
2. Мартынов А. В. Право граждан на обращения в органы государственной власти: монография. – М.: Проспект, 2023. – 186 с.
3. Административное право России: учебник / С. Н. Братановский, Н. В. Галицкая. – М.: Директ-Медиа, 2022. – 304 с.
4. Трофимов Е. В. Административно-правовые механизмы взаимодействия государства и общества: монография. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. – 298 с.
5. Зеленцов А. Б. Обращения граждан как административно-правовая форма // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. 2003. № 1. EDN: IIYKGN.
6. Ольшевская А. В. Институт обращений граждан в административном праве: доктринальные и правоприменительные вопросы // Вестник экономической безопасности. 2023. № 4. DOI: 10.24412/2414-3995-2023-4-78-82. EDN: USBBEO.
7. Степкин С. П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий // Российское право: образование, практика, наука. 2022. № 4. DOI: 10.34076/2410_2709_2022_4_72. EDN: GVCSYW.
8. Дюков П. А. Стандартизация административных процедур в системе правоохранительных органов: монография. – СПб.: Юридический центр, 2022. – 215 с.
9. Смирнов М. И. Индивидуально-дифференцированный подход в работе с обращениями граждан в правоохранительных органах: автореф. дис. на соискание ученой степени кандидата юр. наук: 12.00.14. – М., 2021. – 26 с.
10. Лифанов Д. М. Об административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // Российское право: образование, практика, наука. 2022. № 3. DOI: 10.34076/2410_2709_2022_3_52. EDN: IUBBSM.
11. Теоретико-методологические аспекты организации работы с обращениями граждан в региональных органах публичной власти // АПНИ [Электронный ресурс]. URL: <https://apni.ru/article/9741-teoretiko-metodologicheskie-aspekty-organizaczii-raboty-s-obrashheniyami-grazhdan-v-regionalnyh-organah-publichnoj-vlasti> (дата обращения: 14.09.2025).
12. Ежов Д. А. Цифровые механизмы обращения граждан Российской Федерации в органы власти: динамика и география распространения // Власть. 2025. № 3. DOI: 10.24412/2071-5358-2025-3-83-86. EDN: KWEFAP.
13. Остроушко А. В. Проблемы правового обеспечения процесса внедрения цифрового профиля гражданина // Юридические исследования. 2022. № 5.
14. Половникова Н. А., Николихина С. А. Цифровизация в России: проблемы и перспективы // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 11-4. DOI: 10.24412/2500-1000-2022-11-4-256-262. EDN: GJEFYO.

Результаты процедуры рецензирования статьи

Рецензия выполнена специалистами [Национального Института Научного Рецензирования](#) по заказу ООО "НБ-Медиа".

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

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

Предметом исследования в представленной на рецензирование статье является административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии. Заявленные границы исследования соблюдены ученым.

Методология исследования в тексте статьи не раскрывается.

Актуальность избранной автором темы исследования несомненна. Право граждан на обращения, гарантируя их участие в управлении государством, обеспечивает непосредственное взаимодействие общества с органами власти, а также способствует выявлению проблем в обеспечении общественной безопасности и поддержании правопорядка. Дополнительно ученому необходимо перечислить фамилии ведущих специалистов, занимавшихся исследованием поднимаемых в статье проблем, а также раскрыть степень их изученности.

Научная новизна работы проявляется в том, что автором выявлены и проанализированы основные проблемы регистрации и рассмотрения обращений граждан в системе Росгвардии, связанные с использованием современных автоматических информационных систем (АИС) - непоследовательность их внедрения, ограниченность функциональных возможностей АИС, недостаточность межведомственного взаимодействия и проч. Для совершенствования исследуемых административных процедур ученым предложено учитывать опыт других государственных органов, обеспечить объединение АИС в единую цифровую платформу, а также организовать регулярное повышение квалификации сотрудников, обеспечивающих функционирование данных технологий.

Таким образом, статья вносит определенный вклад в развитие отечественной правовой науки и, безусловно, заслуживает внимания потенциальных читателей.

Научный стиль исследования выдержан автором в полной мере.

Структура работы логична. Во вводной части статьи ученый обосновывает актуальность избранной им темы исследования. В основной части работы автор анализирует административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии, выявляет соответствующие проблемы и предлагает пути их решения. В заключительной части работы содержатся выводы и предложения по результатам проведенного исследования.

Содержание статьи полностью соответствует ее наименованию, но не лишено недостатков.

Так, автор пишет: "С учетом изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ, обращение – это по-прежнему предложение, заявление или жалоба которые могут быть поданы в письменной форме либо оформлено в виде электронного документа" - "С учетом изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ, обращение – это по-прежнему предложение, заявление или жалоба, которые могут быть поданы в письменной форме либо оформлены в виде электронного документа" (см. на орфографию и пунктуацию).

Ученый отмечает: "Однако, электронная форма подачи обращения предполагает обязательную идентификацию заявителя посредством ЕСИА или иным официальным способом" - запятая является лишней.

Автор указывает: "В этих условиях ключевым условием остаётся применение

специальных стандартов обработки информации и развитие межведомственное объединение [4]" - предложение не согласовано.

Таким образом, статья нуждается в тщательном вычитывании - в ней встречаются орфографические, пунктуационные и синтаксические ошибки (приведенный в рецензии перечень ошибок не является исчерпывающим!).

Библиография исследования представлена 9 источниками (научными статьями и аналитическими материалами). С формальной точки зрения источников должно быть не менее 10. Следовательно, теоретическая база статьи нуждается в расширении. В первую очередь приветствуется обращение к монографиям и диссертационным работам по теме исследования.

Апелляция к оппонентам имеется, но носит общий характер. В полемику с конкретными учеными автор не вступает. Таким образом, апелляцию к оппонентам нельзя признать достаточной.

Выводы по результатам проведенного исследования обладают свойствами достоверности, обоснованности и, несомненно, заслуживают внимания научного сообщества. Автором доказано, что основные проблемы регистрации и рассмотрения обращений граждан в Росгвардии связаны с недостаточной эффективностью автоматизированных информационных систем, что препятствует совершенствованию современных административных процедур. Особое значение имеют предложения ученого об учете опыта других государственных органов, объединении АИС в единую цифровую платформу, а также о регулярном повышении квалификации сотрудников, обеспечивающих функционирование данных технологий.

Интерес читательской аудитории к представленной на рецензирование статье может быть проявлен, прежде всего, в сфере конституционного права, административного права, административного права, информационного права со стороны ученых, практикующих специалистов, обучающихся. Однако работа нуждается в доработке — автору необходимо дополнить вводную часть работы, расширить ее теоретическую базу, ввести дополнительные элементы дискуссионности, устранить ошибки в тексте статьи.

Результаты процедуры повторного рецензирования статьи

Рецензия выполнена специалистами [Национального Института Научного Рецензирования](#) по заказу ООО "НБ-Медиа".

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

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

Предмет исследования. В рецензируемой статье «Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии» предметом исследования являются нормы административного права, регулирующие общественные отношения в сфере организации и осуществления регистрации и рассмотрения обращений граждан в системе Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации.

Методология исследования. Методологический аппарат должны были составить следующие диалектические приемы и способы научного познания: абстрагирование, индукция, дедукция, гипотеза, аналогия, синтез, типология, классификация, систематизация и обобщение. Данное исследование предполагает применение современных методов, таких как: сравнительного правоведения, теоретико-

юридический, формально-логический и др.

Актуальность исследования. Тема статьи представляется весьма актуальной. Автор правильно акцентирует внимание, что существующие доктринальные разработки по данной проблематике «являясь методологической базой ... объективно уже не учитывают существенных изменений в части регулирования электронных обращений и новой практики рассмотрения обращений, обусловленных СВО». В настоящее время реальные сложности, существующие при регистрации и рассмотрении обращений граждан (технические ошибки, задержки направлений ответов гражданам и т.д.), обосновывают необходимость дальнейших доктринальных разработок по данной проблематике с целью совершенствования законодательства и практики его применения.

Научная новизна. Не подвергая сомнению важность проведенных ранее научных исследований, послуживших теоретической базой для данной работы, тем не менее, можно отметить, что в статье также сформулированы отдельные положения, которые указывают на научную новизну этого исследования, например: «Изучение практики рассмотрения обращений показывает, что ключевые проблемы связаны с использованием автоматических информационных систем. Их внедрение осуществляется непоследовательно, функциональные возможности остаются ограниченными, а взаимодействие с федеральными и ведомственными реестрами пока не обеспечивает необходимой полноты. Дополнительные трудности возникают из-за недостаточной подготовки специалистов, работающих с этими технологиями». Вместе с тем, конкретные предложения по разрешению выявленных проблем в статье отсутствуют. Предлагается автору, с учетом обозначенных им проблем в рассматриваемой сфере, сформулировать свою аргументированную позицию. Также, автор упоминает о сложностях регистрации и рассмотрения обращений граждан в условиях СВО, но в чем они заключаются умалчивает.

Стиль, структура, содержание. На взгляд рецензента, название статьи соответствует ее содержанию. Однако нельзя сказать, что тема раскрыта, по заявленной автором проблеме никаких новых решений не предложено. Вместе с тем нельзя не признать, что при написании статьи использован научный стиль с применением специальной терминологии, в том числе, и юридической. Автором предпринята попытка структурировать статью. В содержании статьи формально присутствуют разделы (введение, основная часть и заключение), к которым имеются замечания. Введение не отвечает требованиям, которые предъявляются к этой части научной статьи. Во введении следовало бы обосновать актуальность темы, определить предмет и методологию исследования. В основной части статьи автор приводит мнения других специалистов, но при этом не всегда аргументирует собственную позицию. В заключительной части статьи кратко представлены выводы, которые нельзя считать результатами исследования. Содержание статьи нуждается в доработке. Библиография. Автором использовано достаточное количество доктринальных источников, в т.ч. и публикаций последних лет.

Апелляция к оппонентам. По отдельным спорным вопросам заявленной тематики есть обращения к оппонентам. Однако не по всем спорным вопросам выражена собственная точка зрения.

Выводы, интерес читательской аудитории. Статья «Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии» не может быть рекомендована к опубликованию, поскольку нуждается в доработке. Тема является актуальной, статья имеет элементы научной новизны, но есть замечания по содержанию. Статья по этой теме могла бы представлять интерес для широкой читательской аудитории, прежде всего, специалистов в области административного права,

правоохранительных органов, информационного права, а также, могла бы быть полезна для обучающихся и преподавателей юридических вузов и факультетов.

Результаты процедуры окончательного рецензирования статьи

Рецензия выполнена специалистами [Национального Института Научного Рецензирования](#) по заказу ООО "НБ-Медиа".

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

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

Предмет исследования. В рецензируемой статье «Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии» предметом исследования являются нормы административного права, регулирующие общественные отношения в сфере организации и осуществления регистрации, а также рассмотрения обращений граждан в системе Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации.

Методология исследования. Методологический аппарат составили следующие диалектические приемы и способы научного познания: абстрагирование, индукция, дедукция, гипотеза, аналогия, синтез, типология, классификация, систематизация и обобщение. Данное исследование выполнено с применением современных методов, таких как: сравнительное правоведение, теоретико-юридический, формально-логический и др.

Актуальность исследования. Тема статьи представляется весьма актуальной. Автор правильно акцентирует внимание, что существующие доктринальные разработки по данной проблематике «являясь методологической базой ... объективно уже не учитывают существенных изменений в части регулирования электронных обращений и новой практики рассмотрения обращений, обусловленных СВО». В настоящее время реальные сложности, существующие при регистрации и рассмотрении обращений граждан (технические ошибки, задержки направлений ответов гражданам и т.д.), обосновывают необходимость дальнейших доктринальных разработок по данной проблематике с целью совершенствования законодательства и практики его применения.

Научная новизна. Не подвергая сомнению важность проведенных ранее научных исследований, послуживших теоретической базой для данной работы, тем не менее, можно отметить, что в этой статье также сформулированы положения, которые указывают на научную новизну этого исследования, например: «Изучение практики рассмотрения обращений показывает, что ключевые проблемы связаны с использованием автоматических информационных систем. Их внедрение осуществляется непоследовательно, функциональные возможности остаются ограниченными, а взаимодействие с федеральными и ведомственными реестрами пока не обеспечивает необходимой полноты. Дополнительные трудности возникают из-за недостаточной подготовки специалистов, работающих с этими технологиями» и др. В статье представлены результаты исследования, которые можно расценить как вклад в юридическую науку.

Стиль, структура, содержание. На взгляд рецензента, название статьи соответствует ее содержанию. Тема раскрыта, материал изложен последовательно и ясно. При написании статьи использован научный стиль с применением специальной терминологии, в том

числе, и юридической. Автором предпринята попытка структурировать статью. В содержании статьи формально присутствуют разделы (введение, основная часть и заключение), к которым нет замечаний. Во введении обоснована актуальность темы, определен предмет и методология исследования. В основной части статьи автор не только приводит мнения других специалистов, но и аргументирует собственную позицию, тем самым показав хорошее знание заявленной им проблематики. В заключительной части статьи представлены выводы, которые можно считать результатами исследования. Замечаний по содержанию нет.

Библиография. Автором использовано достаточное количество доктринальных источников, в т.ч. и публикаций последних лет.

Апелляция к оппонентам. По спорным вопросам заявленной тематики есть обращения к оппонентам, а также выражена собственная аргументированная точка зрения.

Выводы, интерес читательской аудитории. Статья «Административный порядок регистрации и разрешения обращений граждан в Росгвардии» может быть рекомендована к опубликованию. Тема является актуальной, статья отличается научной новизной и практической значимостью. Статья по этой теме будет представлять интерес для широкой читательской аудитории, прежде всего, специалистов в области административного права, правоохранительных органов, информационного права, а также, будет полезна для обучающихся и преподавателей юридических вузов и факультетов.