**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

I. Теоретико-правовые основы рассмотрения жалоб в административном порядке

1.1 Правовые основы рассмотрения жалоб в административном порядке

1.2 Содержание права граждан на обращения

II. Характеристика административного порядка рассмотрения жалоб

2.1 Требование к жалобе и порядок ее рассмотрения

2.2 Рассмотрение жалоб в органах ФСБ России

Заключение

Список используемой литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность курсовой работы. «Во взаимоотношениях личности и государства последнее всегда является более сильной стороной. Во-первых, потому что государство, действующее посредством органов, располагает властной компетенцией и специальным аппаратом принуждения для эффективного воплощения своей воли. Во-вторых, государство имеет достаточные материальные ресурсы для реализации властных предписаний. В-третьих, государство, ограничивая личность в ее правах и свободах, может руководствоваться принципом особой значимости публичного интереса, который в отличие от частного призван, с одной стороны, обеспечивать устои общества и государства как условие их существования, с другой - гарантировать удовлетворение частных интересов в их единичном и концентрированном («усредненном») выражении».

Для установления баланса во взаимоотношениях личности и государства необходимы эффективные механизмы влияния личности на публичную власть и контроля над деятельностью этой власти. Одной из возможностей обратной связи, т.е. возможности граждан воздействовать на органы власти, является право на обращение.

Граждане могут влиять на публичную власть и осуществлять контроль над ее деятельностью посредством различных прав и свобод: свободы слова, избирательного права, права на отзыв выборного должностного лица, права на объединение. Однако право на обращение в ряду названных возможностей является наиболее часто реализуемым и повседневным во взаимоотношениях личности и государства. Граждане обращаются в органы публичной власти не только в связи с их участием в политической жизни государства, но прежде всего в связи с необходимостью получения от органов власти определенного набора публичных услуг. Каждодневные обращения личности к органам публичной власти обусловлены требованиями удовлетворения объективно существующих желаний и потребностей населения. В частности, граждане обращаются в органы власти по вопросам регистрации и ликвидации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, лицензирования отдельных видов деятельности, обязательной сертификации товаров, работ и услуг, предоставления и изъятия земельных участков, предоставления жилых помещений, регистрации прав на недвижимое имущество, регистрации граждан по месту жительства и месту пребывания, регистрации транспортных средств, назначения и выплаты пенсий и пособий и т.д.

Объект: исследуемые правоотношения, складывающиеся в сфере разрешение жалоб в административном порядке.

Предмет: просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Цель курсовой работы: исследовать реализацию гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Задачи курсовой работы:

1. Рассмотреть правовые основы рассмотрения жалоб в административном порядке.
2. Раскрыть содержание права граждан на обращения.
3. Охарактеризовать требование к жалобе и порядок ее рассмотрения.
4. Проиллюстрировать рассмотрение жалоб в органах ФСБ России.

**I. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В АДМИНИСТРАТИВНОМ ПОРЯДКЕ**

**1.1 Правовые основы рассмотрения жалоб в административном порядке**

Говоря о гарантиях реализации прав субъектов административно-правовых отношений, традиционно принято выделять экономические, социальные, правовые гарантии, в том числе судебной защиты. В самом общем виде под гарантиями понимается комплекс средств, позволяющих обеспечить реализацию субъектами административно-правовых отношений своих прав. Во многих случаях гарантии принимают форму прав, воспользовавшись которыми заинтересованные субъекты могут обеспечить реализацию иных прав. В качестве иллюстрации рассмотрим содержание гарантий, существующих в форме права на обращения и на собрания.

Экономические гарантии предполагают стабильную и эффективную работу промышленности, аграрного комплекса, устойчивую финансовую и денежную систему, твердый курс рубля, своевременную выплату заработной платы, пенсий и пособий, высокий прожиточный уровень населения, рост благосостояния граждан и многое другое. С этой точки зрения экономические гарантии прав и обязанностей граждан в сфере государственного управления в современных условиях, конечно, малоэффективны и явно недостаточны.

Политические гарантии прав и обязанностей гражданина предусматривают приоритет личности и гражданина в обществе и государстве, признание прав и свобод человека высшей ценностью, многопартийность, идеологическое разнообразие, сильную и устойчивую государственную власть во главе с Президентом РФ как гарантом Конституции РФ, разумный компромисс законодательной и исполнительной власти, исключающий конфронтацию, широкое согласие в многонациональном обществе и огромном федеративном государстве, объединяющем 83 субъекта РФ, и т.д.

Организационные гарантии прав и обязанностей граждан в сфере государственного управления представляют собой разветвленную систему правоохранительных, контролирующих, инспектирующих, надзирающих и других государственных и общественных организаций в центре и на местах. Это судебные органы, прокуратура, органы внутренних дел (милиция), органы юстиции, адвокатура, нотариат, многочисленные контрольные органы, например, Счетная палата, образуемая Советом Федерации и Государственной Думой, разнообразные государственные инспекции, государственные надзорные органы и другие звенья. Все эти организационные структуры повседневно на основе и во исполнение законов осуществляют деятельность по практическому претворению в жизнь предоставленных гражданам прав и свобод и возложенных на них обязанностей.

Юридические гарантии, в том числе и административно-правовые, можно разделить на два вида: судебные и внесудебные.

Для этих гарантий изначальным и универсальным гарантом прав и обязанностей граждан может быть только закон, а в широком смысле - все законодательство и прежде всего нормы административного права, включающего в себя не только законы, но и подзаконные правовые акты, которые в большом количестве принимаются органами исполнительной власти и в целом органами государственного управления. «Для того чтобы законы и подзаконные акты действительно являлись гарантией прав и обязанностей граждан и не превратились в инструмент ограничения, стеснения или вообще отмены тех или иных прав и свобод и возложения на граждан новых необоснованных обязанностей, Конституцией РФ предусмотрен ряд положений, позволяющих исключить такой негативный вариант правотворчества».

Статьей 33 Конституции РФ закреплено одно из фундаментальных начал административного права, своего рода один из столпов данной отрасли, а именно право граждан на обращение. Обратимся к формулировке ст. 33 Конституции РФ: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Данное право является важнейшим элементом правового статуса граждан в целом и административно-правового статуса в особенности, а также представляет собой одну из основных гарантий защиты прав и свобод, декларируемых Конституцией России и иными нормативными правовыми актами.

Конституционное положение находит конкретизацию в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях), которым «регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами».

Данный порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными и иными федеральными законами (например, адресованные Уполномоченному по правам человека в РФ, в Конституционный Суд РФ, связанные с разбирательством дел судами, обращения осужденных о помиловании, сообщения о преступлениях и т.п.).

До 2 мая 2006 г. правоотношения по рассмотрению обращений граждан регулировались Указом Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и Законом СССР от 26 июня 1968 года N 2830-VII «Об утверждении Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Однако не трудно заметить, что с момента принятия данных нормативных актов прошел слишком большой период времени, изменились социально политические условия в стране, существенно возрос бюрократический аппарат. Все это указывало на назревшую необходимость принятия нового нормативного акта. С принятием 2 мая 2006 г. Федерального закона N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» все указанные нормативные акты были признаны недействующими.

Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод (Рим, 1950 г.), декларируя основные, неотъемлемые права и свободы человека и гражданина, создает два юрисдикционных органа, в которые граждане могут обращаться в случае нарушения их прав: Европейская Комиссия по правам человека и Европейский Суд по правам человека. «Для обращения в Европейскую Комиссию по правам человека необходимо, чтобы были исчерпаны все внутренние средства защиты, и лишь в течение шести месяцев с даты принятия окончательного внутреннего решения. Европейский Суд по правам человека может принять дело к рассмотрению только после того, как Комиссия удостоверится в безрезультатности усилий по дружественному урегулированию дела, и в течение трехмесячного срока».

Порядок рассмотрения обращений, установленный Законом об обращениях, не распространяется на обращения граждан в судебные органы. Прежде всего это относится к такому виду обращений, как жалоба. По сути, данный Закон создает практический правовой механизм административного обжалования, когда заинтересованный гражданин пытается решить возникающие проблемы без обращения в судебные органы. Во многих случаях административная жалоба, адресованная в конкретный орган или должностному лицу, может быть рассмотрена гораздо быстрее, нежели в суде. Кроме того, вряд ли стоит сбрасывать со счетов и определенный мировоззренческий аспект: «у значительной части российского общества возможность защиты своих прав далеко не всегда связана с судами, многие люди не имеют ни опыта, ни желания обращаться в суд, да и опасения прослыть в глазах окружающих «сутягой» играют не последнюю роль. Мы далеки от утверждения, что административная жалоба - это плохо, а все вопросы нужно решать только в суде». В идеале административное и судебное обжалование должны взаимодополняться. Другой вопрос, что в ряде ситуаций решение по жалобе гражданина в административном порядке далеко не всегда устраивает гражданина, да и, скажем прямо, далеко не всегда соответствует закону. В подобных ситуациях суд выступает в качестве своеобразной последней инстанции, призванной поставить точку в возникшей конфликтной ситуации.

Особенности рассмотрения обращений в зависимости от специфики соответствующих общественных отношений устанавливаются федеральными отраслевыми нормативными правовыми актами. К таким актам относятся, например, Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», Трудовой кодекс РФ в части рассмотрения обращений работников в федеральную инспекцию труда в связи с нарушением их трудовых прав, обращений работников в комиссию по трудовым спорам (ст. 3, 356, 357, 386, 387 и др.). Особенности рассмотрения обращений в сфере изменения конституционно-правового статуса лиц содержатся в Федеральных законах от 31 мая 2002 г. N 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации», от 28 июня 1997 г. N 95-ФЗ «О беженцах», от 19 февраля 1993 г. N 4530-I «О вынужденных переселенцах», в сфере административного обжалования решений и действий (бездействия) субъектов избирательного процесса - в законах о выборах. В качестве примера можно привести также постановление Правительства РФ от 28 декабря 2004 г. N 862, которым утверждены особые Правила обращения лиц, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненных к ним категорий граждан за представлением социальных услуг.

Таким образом, с помощью жалобы в государственные органы или органы местного самоуправления, а так же должностным лицам, гражданин стремится обеспечить защиту своего права, свободы, законного интереса или устранения уже произошедших нарушений прав. Гражданин может так же действовать в чужих интересах или в целях прав свобод и законных интересов неопределенного круга лиц. Право на подачу жалобы является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом личности. Для реализации этого права не нужно чьего-либо согласия и тем более издания актов управления.

**1.2 Содержание права граждан на обращения**

По сути, часть 1 статьи 2 Закона об обращениях дословно дублирует положения статьи 33 Конституции Российской Федерации. Еще статья 13 Конвенции о защите прав человека и основных свобод (Заключена в г. Риме 04.11.1950 г.) указывала, что «каждый, чьи права и свободы, признанные в Конвенции, нарушены, имеет право на эффективное средство правовой защиты в государственном органе, даже если это нарушение было совершено лицами, действовавшими в официальном качестве». Американская конвенция о правах человека (Россия не участвует) (Заключена в г. Сан-Хосе 22.11.1969 г.) дополняла указанные выше положения обязанностями государств-участников:

- гарантировать, чтобы любое лицо, требующее таких средств судебной защиты, имело на это право, установленное компетентными властями, предусмотренное правовой системой государства;

- развивать возможности юридической защиты;

- гарантировать проведение в жизнь компетентными властями предоставленных средств защиты.

Статья 2 Закона об обращениях закрепляет две формы обращения: личное и письменное. Личное обращение заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в государственно или муниципальном органе или у должностного лица. Письменное обращение может заключаться в направлении адресату по почте, с нарочным, подаче в канцелярию, секретарю или непосредственно должностному лицу документально оформленных обращений. На наш взгляд, письменная форма обращения более эффективна. Ведь, как отмечал Л.И. Ратнер, она более «выразительная отрицательная оценка действий должностного лица, которая сохраняет непосредственное выражение взгляда на вещи самого жалобщика, его аргументацию, собственную оценку имевшего место факта, непосредственно выраженные эмоции». Проект Федерального закона «Об обращениях граждан» допускал так же телефонные обращения. «Руководители органов государственной исполнительной власти и органов местного самоуправления организуют функционирование специальных телефонов для приема обращений граждан (телефоны «горячей линии»)».

Объявления о номерах таких телефонов и времени приема по ним обращений помещаются в общедоступных местах и публикуются в местных средствах массовой информации. При поступлении телефонных обращений их содержание заносится в специальный пронумерованный, прошнурованный и опечатанный журнал с указанием времени поступления обращения и данных о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон). Обращения анонимных заявителей фиксируются только в том случае, если в обращении содержится важная, общественно значимая информация. В журнале делается отметка о принятом по телефонному обращению решении, о чем сообщается заявителю в письменной форме или по телефону.

Закон допускает как индивидуальные (исходящие от одного лица), так и коллективные (исходящие от группы лиц) обращения. Обращение может затрагивать как личные вопросы, так и общественные интересы. Обращение в соответствующие органы помогает разрешению многих ситуаций, связанных с нарушением прав граждан, социальными конфликтами, предупреждает массовые акции протеста. Право на обращение (право петиций) обеспечивает двустороннюю связь государства с человеком.

Право на обращение подразумевает и обязанность адресата рассмотреть и соответствующим образом отреагировать на него. Как верно отметил Ю.А. Тихомиров: «Для деятельности гражданина в публично-правовой сфере характерно осуществление прав и свобод путем самореализации через публичные институты. В отличие от норм частного права, предоставляющих гражданину возможность самому реализовать свое право в допускаемых легальных формах, здесь всегда возникают двусторонние отношения. Одной стороной всегда выступает субъект властных отношений, на которого законом возложена обязанность, содействовать осуществлению прав, свобод граждан и быть гарантом». Адресатом обращения может выступать государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо.

Допустимо обращение в государственный орган любой ветви власти (законодательный, исполнительный, судебный), а так же к любым государственным и межгосударственным институтам (Уполномоченный по правам человека, Прокуратура, Европейская комиссия по правам человека и Европейский суд по правам человека и т.д.). «Каждый вправе в соответствии с международными договорами Российской Федерации обращаться в межгосударственные органы по защите прав и свобод человека, если исчерпаны все имеющиеся внутригосударственные средства правовой защиты».

В соответствии с принципом федерализма, государственную власть в Российской Федерации осуществляют федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Субъекта Федерации. Органы местного самоуправления призваны решать вопросы местного значения. Специфика органов местного самоуправления заключается в большей информации о ситуации «на местах». В пределах своих полномочий органы местного самоуправления действую самостоятельно. В соответствии со ст. 12 Конституции Российской Федерации органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти.

К сожалению, определение должностного лица содержат лишь нормативные акты, предусматривающие ответственность за правонарушения должностных лиц (Уголовный кодекс, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях). Однако определения должностного лица в данных Кодексах достаточно универсальны и применимы к иным правоотношениям, в том числе и рассматриваемым нами. Поэтому, «должностными лицами признаются лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителя власти либо выполняющие организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях, а также в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках и воинских формированиях Российской Федерации». «Под лицами, занимающими государственные должности Российской Федерации, понимаются лица, занимающие должности, устанавливаемые Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами и федеральными законами для непосредственного исполнения полномочий государственных органов. Под лицами, занимающими государственные должности субъектов Российской Федерации, понимаются лица, занимающие должности, устанавливаемые конституциями или уставами субъектов Российской Федерации для непосредственного исполнения полномочий государственных органов». Не трудно заметить, что рассматриваемого закона, давая определения использованным в нем терминам, практически дублирует приведенное определение должностного лица.

Часть вторая статьи 2 Закона об обращении закрепляет основные принципы реализации гражданами права на обращение. Принципы - это руководящие начала, лежащие в основе механизма правового регулирования тех или иных общественных отношений.

Свободная реализация гражданином права на обращение означает недопустимость установления каких-либо препятствий, введения цензов (имущественных, оседлости, службы в армии и т.д.). Гражданин может направлять в любые государственные органы, органы местного самоуправления и любым должностным лицам любое по содержанию обращение Свободное осуществление своего права непосредственно связано с добровольностью его осуществления. Никто не должен принуждать гражданина к обращению в государственные органы, органы местного самоуправления или к должностным лицам. Однако при реализации гражданином конституционного права в полной мере применим принцип недопустимости нарушения при этом прав и свобод других лиц. В юридической литературе можно встретить и другие принципы реализации права граждан на обращение: принцип предсказуемости и принцип пропорциональности (соразмерности). «Принцип предсказуемости заключается в логичной и последовательной правотворческой и правоприменительной деятельности органов публичной власти, соответствии этой деятельности концепции правового государства. Принцип пропорциональности (соразмерности) означает возможность ограничения прав и свобод личности в строго исключительных случаях, при условии, что такие ограничения не являются чрезмерными».

Согласно части третьей статьи 2 Закона об обращениях рассмотрение обращений граждан должно осуществляться на безвозмездной основе. Недопустимо прямое или косвенное взимание платы за реализацию гражданином своего права. Так, статья 16 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 г. N 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» указывает, что жалоба, направляемая Уполномоченному, не облагается государственной пошлиной.

В этом плане в полной мере проявляется специфика исковых заявлений и иных жалоб в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства, а так же некоторых других заявлений. По общему правилу при подаче искового заявления уплачивается государственная пошлина в предусмотренном законом размере. Регистрация сделок и многих иных юридических фактов так же сопровождается уплатой госпошлины. Любое, не предусмотренное законом, взимание платы за рассмотрение обращений граждан будет считаться нарушением их прав, а, в случаях предусмотренных Уголовным кодексом Российской Федерации, взяткой.

В отличие от отечественного законодательства, «в Италии жалобы и другие действия, связанные с ее рассмотрением, облагаются государственной пошлиной. Освобождение от пошлины или уменьшение ее размера допускается лишь на основании мотивированного решения той инстанции, которая рассматривает жалобу».

Проект Федерального закона «О гарантиях прав граждан на индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации» содержал более конкретные нормы позволяющие устранить излишний бюрократизм и иные необоснованные препятствия на пути реализации гражданами права на обращение. Согласно ч. 3 ст. 14 Проекта, «при приеме и рассмотрении заявлений граждан в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях не допускается возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав, в частности, не допускаются требования:

- представления документов, не предусмотренных нормативным правовым актом, предоставляющим гражданину право, на реализацию которого направлено заявление;

- исполнения гражданином обязанностей, не связанных с заявлением, если это не предусмотрено федеральным законом;

- реализации гражданином своего права только при условии реализации иных не связанных с ним прав, если это не предусмотрено федеральным законом;

- уплаты сборов, не предусмотренных федеральным законом;

- оплаты услуг по оформлению документов, проведению проверок и экспертиз, иных услуг, связанных с рассмотрением заявления, если оплата этих услуг не установлена федеральным законом;

- снятия копий с документов, если это не предусмотрено федеральным законом;

- обязательного использования гражданином при подаче заявлений бланков и иных типовых форм, выдаваемых органом или организацией, если это не предусмотрено федеральным законом;

- совершения гражданином иных действий, не предусмотренных нормативным правовым актом, устанавливающим порядок рассмотрения заявлений».

Не ясно, почему законодатель не включил указанные нормы в окончательную редакцию рассматриваемого Федерального закона.

Таким образом, право на обращение - это не только возможность граждан реализовать свои политические интересы, оказать воздействие на власть посредством народной правотворческой инициативы, но и возможность потребовать от органов публичной власти выдачи соответствующих документов, установления и подтверждения каких-либо фактов, предоставления определенного правового статуса, совершения иных юридически значимых действий, связанных с реализацией и защитой прав и свобод личности. Прикладное, насущное значение права на обращение требует его должного правового регулирования, эффективных процедур рассмотрения обращений.

**II. ХАРАКТЕРИСТИКА АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**2.1 Требование к жалобе и порядок ее рассмотрения**

Рассмотрим основные реквизиты обращения. В первую очередь в вводной части обращения указывается адресат (государственный орган, орган местного самоуправления или фамилия, имя, отчество должностного лица, которому подается обращение и его должность). Далее гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество. Относительно последнего, закон содержит своеобразный подход, указывая обязательность его указания лишь при наличии. Как правило, гражданин России имеет отчество. Думается, данный подход реализован для случаев подачи обращения гражданами стран, в которых отчество не используется. В вводной части указывается так же адрес гражданина. Это необходимо для последующего направления гражданину ответа или уведомления о переадресации. Кроме того, в обращении могут быть указаны контактные телефоны гражданина.

В основной части обращения излагается суть проблемы, с которой обращается гражданин, доводы на которых основываются просьбы и предложения, а так же сами просьбы и предложения.

Завершая обращение, гражданин ставит свою подпись (как правило, в скобках указывается расшифровка подписи), а так же указывается дата подачи обращения.

В подтверждение изложенных в обращении обстоятельств и требований, гражданин может приложить к обращению копии любых документов и материалов или оригиналы документов. В обращении о наличии таких документов или их копий свидетельствует список приложений.

Письменные обращения желательно подготовить в двух экземплярах - на втором экземпляре ставится подпись принявшего обращение лица (как правило, работника секретариата или канцелярии государственного органа, органа местного самоуправления), а так же дата принятия. Впоследствии, данный экземпляр обращения может служить письменным доказательством при обращении в суд.

Последняя часть статьи 7 Закона об обращении закрепляет режим оборота обращений, поступивших в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу по такому специфическому каналу как информационные системы общего пользования. Федеральный закон от 10.01.2002 г. N 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» определяет информационные системы общего пользования как «информационные системы, которые открыты для использования всеми физическими и юридическими лицами и в услугах которых этим лицам не может быть отказано».

К числу таких информационных систем, в первую очередь, относятся телекоммуникационные сети (Internet, Fidonet и другие сети, обеспечивающие доступ неограниченному кругу лиц) в настоящий момент многие государственные органы и органы местного самоуправления имеют сайты в сети Internet, а так же «почтовые ящики» электронной почты, на которые гражданами могут подаваться по сетям обращения. Создание государственными органами своих сайтов связано с принятием Постановления Правительства РФ от 12 февраля 2003 года N 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти».

Федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002-2010 годы)» отмечалось, что «развитие и широкое применение информационных и коммуникационных технологий является глобальной тенденцией мирового развития и научно-технической революции последних десятилетий. Важным результатом распространения информационных и коммуникативных технологий и проникновения их во все сферы общественной жизни является создание правовых, организационных и технологических условий для развития демократии за счет реального обеспечения прав граждан на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации. Процессы информатизации уже активно идут на всех уровнях, многие мероприятия, направленные на развитие информационных и коммуникативных технологий, реализуются или планируются к реализации в рамках федеральных, региональных и ведомственных программ».

Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)» «должна обеспечить формирование нормативной правовой базы в сфере информационных и коммуникативных технологий, развитие информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, сформировать условия для подключения к открытым информационным системам (в том числе посредством сети Интернет), а также обеспечить эффективное взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и хозяйствующими субъектами на основе широкого внедрения информационных и коммуникативных технологий. В процессе выполнения Программы будут определяться общие направления развития информационных и коммуникативных технологий (основные принципы, стандарты и типовые решения по реализации различных проектов) как одного из основных направлений социально-экономического развития страны». В качестве одной из важнейших задач, решение которых необходимо для достижения целей Программы, указана необходимость повысить эффективность взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления, как между собой, так и с хозяйствующими субъектами и гражданами на основе использования современных информационных и коммуникативных технологий.

Обращения, поданные по информационным системам общего пользования, должны рассматриваться в общем, предусмотренным рассматриваемым законом, порядке. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти закрепляет основы рассмотрения подобных обращений: Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

В Правительстве Российской Федерации была проделана большая работа по разработке правил приема обращений граждан через официальный сайт Правительства.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Правительства Российской Федерации, обрабатываются Отделом по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Российской Федерации.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в пятидневный срок направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в те федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации или иные организации, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов, о чем автору направляется по электронной почте официальное уведомление.

Обращения (запросы) в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе не рассматриваются. Отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Российской Федерации оставляет за собой право в установленном порядке уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса. Ответ на обращение (запрос) направляется заявителю, как правило, в электронном виде. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Обращения и переписка в электронном виде, направляемые в Отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Российской Федерации минуя предлагаемую форму ввода, к рассмотрению не принимаются. Размер текста запроса не должен превышать 10000 символов.

Таким образом, подающему жалобу необходимо знать что в первую очередь в вводной части обращения указывается адресат (государственный орган, орган местного самоуправления или фамилия, имя, отчество должностного лица, которому подается обращение и его должность). Далее гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество. Относительно последнего, закон содержит своеобразный подход, указывая обязательность его указания лишь при наличии. Как правило, гражданин России имеет отчество. Думается, данный подход реализован для случаев подачи обращения гражданами стран, в которых отчество не используется. В вводной части указывается так же адрес гражданина. Это необходимо для последующего направления гражданину ответа или уведомления о переадресации. Кроме того, в обращении могут быть указаны контактные телефоны гражданина.

**2.2 Рассмотрение жалоб в органах ФСБ России**

Рассмотрим единый порядок приема, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приема граждан в органах федеральной службы безопасности.

Основным правовым актом, регулирующим рассматриваемые нами правоотношения является Приказ ФСБ РФ от 22 января 2007 г. N 21 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в органах федеральной службы безопасности».

Он определяет «единый порядок приема, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приема граждан в органах федеральной службы безопасности».

Положения настоящей Инструкции распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Предложения, заявления и жалобы военнослужащих рассматриваются в соответствии с главой 6 Дисциплинарного устава Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. N 1495.

«Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа безопасности, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 6 настоящей Инструкции. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело органа безопасности».

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При необходимости копия обращения направляется также в иные органы безопасности.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело органа безопасности.

В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющихся в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

«При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-разыскных мероприятий и следственных действий».

Все письменные обращения регистрируются в Книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) (приложение 1) в течение трех дней со дня поступления в орган безопасности. Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена мастичной печатью и заверена начальником органа безопасности (статья 120 Устава). Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) ведется в каждом органе безопасности, а также в территориально обособленных подразделениях органов безопасности.

Прием и регистрацию письменных обращений, адресованных в ФСБ России, директору ФСБ России, заместителям директора ФСБ России и руководителям служб ФСБ России, осуществляет отдел писем Управления делами ФСБ России. Такие обращения направляются в органы безопасности для решения по существу поставленных в обращениях вопросов или переадресовываются по компетенции в другие государственные органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Каждому обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера (например, «Д-19», «С-63»), индекс коллективных и анонимных обращений содержит соответственно буквы «Кл» и «Ан». Обращениям с пометками «Лично» или «Конфиденциально» дополнительно присваивается буквенный индекс «Лп» («Личный пакет», например, «Лп-В-15», при отсутствии на конверте данных об авторе – «Лп-15»).

Начальники и другие должностные лица органов безопасности:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе I Инструкции;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Отметим, что обращения военнослужащих органов безопасности, получивших при исполнении обязанностей военной службы увечья (ранения, травмы, контузии), а также обращения членов семей военнослужащих, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы, незамедлительно докладываются начальникам органов безопасности и рассматриваются ими или их заместителями в максимально короткий срок.

Личный прием граждан проводится начальниками, их заместителями и уполномоченными на то лицами.

Органы безопасности, имеющие в своих штатах подразделения дежурной службы, прием граждан осуществляют круглосуточно. В других органах безопасности прием граждан осуществляется в рабочее время.

В органах безопасности для приема граждан, как правило, отводятся специальные помещения - приемные.

На внешней стороне здания, где расположена приемная, должна быть вывеска «Приемная» с указанием наименования органа безопасности или номера войсковой части. Дни и часы приема доводятся до сведения граждан.

Приемные обеспечиваются необходимой мебелью и имуществом, средствами связи, звукозаписи и личной безопасности сотрудников (гражданского персонала), нормативными, справочными и иными материалами. В помещении, где производится прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан.

В отдельных случаях прием граждан может осуществляться в служебных кабинетах начальника или других должностных лиц органа безопасности. При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема (приложение 2). Из карточек формируется учетно-справочная картотека приема граждан, карточки в которой систематизируются по хронологическому признаку. «В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов».

Для письменных обращений в приемных или в иных доступных для посетителей местах органов безопасности устанавливаются ящики, выемка из которых производится не реже трех раз в сутки сотрудниками секретариатов (приемных) или дежурной службы, ответственными за работу с обращениями. Ящики после каждого вскрытия должны запираться и опечатываться.

«Должностные лица приемных органов безопасности имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы безопасности, начальники и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: предоставлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, открытой и специальной связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.».

В случае, если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное (или уполномоченное) лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

Важное место в работе с обращениями граждан в органах ФСБ России уделяется проверке состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением а также анализу и обобщению содержащейся в обращениях информации.

Начальники в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) и учетно-справочная картотека приема граждан ведутся и хранятся в секретариате органа безопасности, а в территориально обособленных подразделениях органов безопасности - лицами, на которых возложено ведение делопроизводства.

«Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) и карточки личного приема представляются для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: начальнику - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию». Книги, ведущиеся в территориально обособленных подразделениях органов безопасности, представляются для проверки начальнику не реже одного раза в шесть месяцев.

«Начальники обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений. Для проведения такой проверки приказом соответствующего начальника создается комиссия. По результатам работы комиссии составляется аналитическая справка, которая хранится в деле органа безопасности».

В органах безопасности контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или сообщить в органы государственной власти Российской Федерации. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан в ФСБ России осуществляется в порядке, установленном правовыми актами ФСБ России. Непосредственно работа по контролю возлагается на секретариаты и должностных лиц органов безопасности, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных начальников необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим начальникам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается начальнику органа безопасности. На обращения, рассмотрение которых контролируется, могут оформляться контрольные карточки. Форма и необходимое количество экземпляров контрольных карточек устанавливается органом безопасности.

В целях контроля и информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями в органах безопасности могут создаваться электронные базы данных, включающие в себя необходимые сведения по зарегистрированным обращениям граждан и результатам их рассмотрения. Применение электронно-вычислительной техники при этом регламентируется отдельными инструкциями, которые разрабатываются в органах безопасности в соответствии с требованиями правовых актов ФСБ России с учетом специфики работы и вида автоматизированной системы.

Содержащаяся в обращениях информация обобщается и анализируется для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию служебной деятельности органов безопасности. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и т.д.) отражаются в годовых отчетах о деятельности органов безопасности.

«Контроль за соблюдением установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений в органах безопасности осуществляет Управление делами ФСБ России, которое в пределах компетенции проводит проверки организации работы с обращениями в органах безопасности, запрашивает в органах безопасности необходимую информацию, связанную с рассмотрением обращений, анализирует и обобщает практику работы с обращениями в органах безопасности».

Таким образом, рассмотрение жалоб в органах ФСБ России представляет собой комплекс организационно правовых действий заключающихся в приеме, регистрации, рассмотрении письменных и устных обращений граждан Российской Федерации проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приема граждан в органах федеральной службы безопасности.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Нормативную основу права на обращение составляют Конституция РФ и Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Следует заметить, что обращения граждан не могут рассматриваться по строго унифицированной однообразной схеме во всех сферах общественных отношений. Так, заявление лица в надлежащий орган публичной власти с просьбой предоставить определенную информацию, не относящуюся к информации с ограниченным доступом, может быть рассмотрено в достаточно короткий срок и без дополнительного участия экспертов, консультантов, согласования ответа на обращение между структурными подразделениями соответствующего органа власти. Напротив, при рассмотрении административной жалобы речь не может идти о каком-либо маленьком сроке и упрощенной процедуре рассмотрения, поскольку в данном случае необходимо выяснить все обстоятельства, лежащие в основе жалобы, исследовать дополнительные материалы, запросить мнение компетентных лиц. То же относится и, например, к процедуре рассмотрения заявления о предоставлении лицензии на осуществление определенного вида деятельности. Лицензирующий орган должен располагать достаточным временем и эффективным механизмом оценки способности заявителя осуществлять лицензируемый вид деятельности, соблюдать впоследствии лицензионные требования и условия.

Существующее многообразие процедурных особенностей рассмотрения обращений, конечно, нельзя свести к тотальной унификации и однообразию. Во-первых, своеобразие содержания некоторых обращений, исключительность решений, принимаемых по просьбе заявителя, и специфичность процедур рассмотрения обращений такого рода не позволяют подвести к одному знаменателю процесс реализации права на обращение во всех сферах общественных отношений. Во-вторых, в законодательстве и на практике выделяются обращения разных видов, рассмотрение которых, очевидно, должно основываться на различных подходах к правовому регулированию. По характеру содержания и направленности итогового ответа обращения классифицируются на заявления, предложения, жалобы, ходатайства, петиции. Практическое значение такой классификации видится в выделении особенностей рассмотрения обращений в зависимости от отнесения последних к тому или иному виду. Например, жалобы, петиции, заявления применительно к определенным сферам общественных отношений (в отличие от других видов обращений) нуждаются в более длительной и несколько усложненной процедуре рассмотрения. Именно на основе такого подхода подготовлен проект Федерального закона "Об обращениях граждан", который пока не прошел все этапы федерального законодательного процесса.

Требование к форме обращения. Статьей 7 Закона об обращениях определены требования к письменному обращению. Так, «гражданин в письменном обращении обязательно указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (законодателем сделана оговорка, что отчество указывается при его наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии».

Отступление от данных требований влечет ряд последствий, которые определяются тем, в чем именно состоит отступление от формы обращения. Так, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Тем самым гражданин, нарушивший форму обращения, в какой-то мере наказывает себя сам, самостоятельно лишаясь возможности реализовать свое конституционное право. Однако данное положение содержит и иную смысловую нагрузку; оно направлено на недопустимость доносов и наветов, когда попытка опорочить человека оформляется в форме анонимного сообщения.

**СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

Нормативные акты:

Конституция Российской Федерации принятая на всенародном референдуме 12.12.1993г. // Российская газета от 25 декабря 1993г.

Всеобщая декларация прав человека (принята на третьей сессии Генеральной Ассамблеи ООН резолюцией 217 А (III) от 10 декабря 1948 г.) // Правовая информационная система «Гарант». По состоянию на 27 апреля 2007 года.

Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. N 1-ФКЗ "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 марта 1997 г. N 9 ст. 1011.

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ//Собрание законодательства Российской Федерации от 7 января 2002 г. N 1 (часть I) ст. 3.

Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ//Собрание законодательства Российской Федерации от 17 июня 1996 г. N 25 ст. 2954.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"// Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. N 19 ст. 2060.

Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи" // Собрание законодательства Российской Федерации от 14 января 2002 г. N 2 ст. 127.

Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"//Собрание законодательства Российской Федерации от 13 августа 2001 г. N 33 (Часть I) ст. 3430.

Указ Президента РФ от 10 ноября 2007 г. N 1495 "Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации"//Собрание законодательства Российской Федерации от 19 ноября 2007 г. N 47 (часть I) ст. 5749.

Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. N 65 "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002-2010 годы)"//Собрание законодательства Российской Федерации от 4 февраля 2002 г. N 5 ст. 531.

Приказ ФСБ РФ от 4 декабря 2000 г. N 613 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в органах федеральной службы безопасности" // Правовая информационная система «Гарант». По состоянию на 27 апреля 2007 года.

Комментарии к нормативным актам:

Борисов Б.А. Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ. - Юстицинформ, 2006 г.

Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях. - 5-е изд., перераб. и доп./под общ. ред. Е.Н. Сидоренко. - ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006 г.

Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях. - 5-е изд., перераб. и доп./под общ. ред. Е.Н. Сидоренко. - ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006 г.

Смушкин А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". - ООО "Новая правовая культура", 2006 г.

Учебная и научная литература:

Дмитриев Ю.А., Евтеева А.А., Петров С.М.: Административное право России: Учебник. - М.: «Эксмо», 2005.

Кенжаев С. "Обращения, как важнейший фактор деятельности прокуроров по борьбе с нарушениями законности в сфере управления". Автореф. дис: д.ю.н.. М., 1998 г.

Периодическая печать:

Корякин В.М. Работа с обращениями граждан в вооруженных силах Российской Федерации: вопросы теории и практики. - "За права военнослужащих", 2007.

Ратнер Л.И. "Об усилении гарантий своевременного и правильного разрешения жалоб трудящихся"//Советское государство и право. 1959 г. N 9.

Тихомиров Ю.А., Васильева С.В. Виноградов В.А., Егорова Е.Ю., Экштайн К. "О проекте Федерального закона об обращениях граждан в органы государственной власти и местного самоуправления"// Законодательство и экономика, N 9, 2002 г.

Федеральный закон "Об обращениях граждан" (проект)//Российская юстиция, 2004 г., N 6.