

Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга

Лихтин Анатолий Алексеевич

Северо-Западный институт управления — филиал РАНХиГС (Санкт-Петербург)
Декан факультета государственного и муниципального управления
Кандидат экономических наук, профессор
Действительный государственный советник Санкт-Петербурга 1-го класса
likhtin@szipa.ru

Зверева Елизавета Игоревна

Архивный комитет Правительства Санкт-Петербурга
Старший инспектор отдела использования документов, проектной и организационной работы
Магистр по направлению «Государственное и муниципальное управление»
(СЗИУ РАНХиГС, выпуск 2016 г.)
lizzver@mail.ru

РЕФЕРАТ

Целью статьи является изучение современного опыта организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти и по его результатам разработка предложений по совершенствованию данной работы. В соответствии с вышеуказанной целью обозначены следующие задачи: изучение современной нормативно-правовой базы по работе с обращениями граждан в Российской Федерации, идентификация основных направлений совершенствования работы с обращениями граждан в органах государственной власти, рассмотрение и анализ современного состояния работы с обращениями граждан в Архивном комитете Санкт-Петербурга в условиях внедрения информационных технологий. Результаты исследования имеют практическое значение при подготовке ведомственных инструкций по делопроизводству, методических рекомендаций и пособий по организации работы с обращениями граждан, разработке административных регламентов по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок».

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

органы государственной власти, управление, обращение, граждане, совершенствование, информационные технологии

Likhtin A. A., Zvereva E. I.

Interacting of the Organization Work with Citizen Appeals in Government Bodies of St. Petersburg

Likhtin Anatoly Alekseevich

North-West Institute of Management — branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Saint-Petersburg, Russian Federation)
Dean of the Faculty of State and Municipal Management
PhD in Economics, Professor
State Counselor of the Saint-Petersburg of the 1st Class
likhtin@szipa.ru

Zvereva Elizaveta Igorevna

Archival Committee of the Government of St. Petersburg (Russian Federation)
Senior Inspector of department of use of documents, project and organizational work
The master in the «State and Municipal Management»
(NWIM of the RANEP, 2016)
lizzver@mail.ru

ABSTRACT

The aim of the article is to study the modern experience of the organization of work with citizen appeals in the government bodies and its results to develop proposals for improving the work. In accordance with the above purpose designated the following tasks: studying modern regulatory framework for the work with citizen appeals in the Russian Federation, the identification of the main directions of improving the work with citizen appeals in government bodies, to review and analyze the current state of the work with citizens appeals in the Archive Committee of St. Petersburg in terms of information technologies. The research results have the practical importance in the preparation of departmental instructions on office work, guidelines and manuals on the organization of work with citizen appeals, the development of administrative regulations for the provision of public services «Organization of reception of citizens, the timely and full consideration of their appeals filed orally or in writing, acceptance decisions on them and sending replies to the legally established deadline».

KEYWORDS

government bodies, governance, appeal, citizens, improving, information technologies

Отечественный и зарубежный опыт государственного управления на протяжении долгих лет показывает, что эффективный диалог гражданского общества и власти возможен при наличии отлаженного механизма «обратной связи», то есть института обращений граждан в органы власти.

В современном российском обществе, несмотря на радикальность произошедших в 1990-е гг. социально-экономических преобразований и изменений сложившейся в предшествующий период модели «власть — общество», институт обращений граждан по-прежнему остается важнейшим фактором политического процесса [2, с. 4]. Право граждан на обращения в органы государственной власти закреплено в Конституции Российской Федерации, норма ст. 33 которой гласит: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹.

За последние десятилетия в России сформировалось новое правовое государство, и в данных условиях работа с обращениями граждан в органах государственной власти должна быть направлена на достижение информационной открытости деятельности государственных структур, а также повышение эффективности взаимодействия гражданина и государства. Целый ряд документов нормативного характера — как на федеральном, так и на местном уровнях, ставят задачу по расширению информационной открытости органов государственной власти, в том числе за счет совершенствования организации работы с обращениями граждан.

Институт обращений граждан, складывавшийся в России на протяжении 500 лет, уже сформирован. С формальной, технической точки зрения работа с обращениями граждан поставлена достаточно четко [1, с. 61]. В Российской Федерации накоплен значительный исторический опыт, создан богатый нормативный материал в виде государственных и внутренних ведомственных актов по регулированию делопроизводства в сфере обращений в органы власти [2, с. 174].

По мнению авторов статьи, на сегодняшний день основными направлениями совершенствования работы с обращениями граждан в органах государственной власти являются следующие: реализация современных принципов работы с обращениями, направленных на повышение качества взаимодействия общества и власти; совершенствование законодательно-правовой и нормативно-методической основ работы с обращениями граждан в органах государственной власти всех

¹ Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. // СЗ РФ. 2009. № 4. Ст. 445.

уровней; материально-техническое оснащение структурных подразделений, функцией которых является работа с обращениями граждан; оптимизация структуры управления и повышение квалификации специалистов, работающих с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан должна прежде всего основываться на принципах информационной открытости, а также идти по пути снижения бюрократического подхода к институту обращений.

Принцип информационной открытости выражается в прозрачности всех стадий реализации прав граждан на обращения, а также в обеспечении возможности получения и ознакомления с документами, которые напрямую касаются соблюдения прав и интересов гражданина. Принцип информационный открытости пронизывает все сферы работы с обращениями граждан, в том числе в вопросах, непосредственно не связанных с реализацией прав граждан на обращения. Данный принцип может быть реализован путем опубликования отдельных принятых решений по обращениям граждан, что, несомненно, будет способствовать повышению уровня информированности и удовлетворенности деятельностью власти у населения.

Другой формой проявления принципа информационной открытости в организации работы с обращениями может стать доведение до сведения граждан графика приема руководителями органов государственной власти путем размещения соответствующих объявлений на информационных стендах административных органов, а также в СМИ и в сети интернет.

Кроме того, соблюдение государственными служащими процедуры подготовки ответа по существу должно сократить количество коллективных и повторных обращений граждан. Это означает, что у чиновника появится больше времени для объективного и подробного рассмотрения первичных обращений. Органам государственной власти необходимо проводить анализ и тематически обобщать вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, всесторонне учитывать их при принятии управленческих решений.

Следует отметить, что в настоящее время работа с обращениями граждан регулируется Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹. С принятием Федерального закона № 59-ФЗ перед органами государственной власти была поставлена задача совершенствования принципов работы с обращениями граждан. Реализация требований закона 59-ФЗ по работе с обращениями осуществлялась в трех основных направлениях: совершенствование нормативно-правового регулирования, организационных и информационных принципов.

Нужно признать, что по каждому обозначенному направлению за время действия данного закона проведена большая работа. Так, например, законы о работе с обращениями граждан, действующие в субъектах Российской Федерации, были приведены в соответствие с Федеральным законом, либо отменены вовсе; был определен круг обращений граждан, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, а также иными федеральными законами; в нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность органов государственной власти, внесены задачи и функции по рассмотрению обращений граждан. В настоящее время на уровне федеральных и региональных органов исполнительной власти ведется работа по разработке и утверждению административных регламентов по работе с обращениями граждан [3, с. 110].

¹ Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 3 ноября 2015 г.) // Российская газета. № 95, 5 мая 2006 г.

В направлении совершенствования организационных принципов в органах государственной власти сформированы подразделения, отвечающие за работу с обращениями граждан, разрабатываются единые квалификационные требования к должностям, формулируются функциональные обязанности работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, утверждаются порядки работы с обращениями граждан.

В целях совершенствования информационных принципов реализации Федерального закона № 59-ФЗ к нему в оперативном режиме были подготовлены и опубликованы подробные комментарии с разъяснением основных положений закона. Неоднократно организовывались всероссийские совещания-семинары по вопросам организации рассмотрения обращений граждан, по результатам которых формулировались рекомендации по совершенствованию форм и методов организации работы с обращениями в соответствии с принятым законом. В частности, на одном из подобных совещаний сделан вывод о том, что Федеральный закон востребован обществом. Основываясь на его положениях, россияне активнее используют право на обращение в органы власти не только для защиты своих конституционных прав во внесудебном порядке, но и поднимают вопросы, имеющие широкое общественное звучание. Тем самым последовательнее решается важная политическая задача — привлечение граждан к управлению делами государства¹.

Федеральный закон № 59-ФЗ содержит в себе необходимые нормы для регулирования взаимодействия гражданского общества и власти, защищает конституционное право граждан на обращения в органы государственной власти. Однако следует отметить, что эффективная работа с обращениями, прежде всего, достигается при условии обеспечения неукоснительного соблюдения установленных законом № 59-ФЗ порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, наличия четкой нормативно-методической базы, которая на уровне региона дополнительно должна учитывать специфику состава и традиции населения.

Повышению эффективности работы с обращениями на уровне исполнителей способствуют повсеместное распространение накопленного опыта, а также анализ и привлечение внимания к существующим проблемам. Данная информация должна находить отражение в методических рекомендациях, пособиях, рабочих инструкциях, памятках и других материалах.

На основе анализа практической работы с обращениями граждан в федеральных органах исполнительной власти для исполнителей этой работы на региональном уровне были разработаны предложения, многие из которых, как представляется, актуальны и сегодня: определить меры материального и морального стимулирования результативной работы с обращениями граждан, преодоления бюрократизма и волокиты; усилить работу по контролю за результатами рассмотрения и обоснованностью направления обращений граждан в органы, в чьей компетенции находится решение данных вопросов; направлять информационно-аналитические материалы, подготовленные на основе обращений граждан, в нижестоящие и вышестоящие органы управления для использования в их работе [1, с. 63].

Вместе с тем необходимо констатировать, что наличие целого ряда федеральных отраслевых нормативных правовых актов до настоящего времени так и не образовали стройной системы правовых норм, которые бы всесторонне, комплексно и полно содержали политические, административно-материальные и административно-процедурные аспекты института обращений [2, с. 159]. По мнению ряда авторов, Федеральный закон № 59-ФЗ недостаточно полно характеризует понятие

¹ Механизм работы с обращениями граждан ждет модернизация [Электронный ресурс] / Сайт «Открытое правительство». URL: http://open.gov.ru/events/5510880/?sphrase_id=132392 (дата обращения: 12.03.2016).

обращения граждан как общепризнанного института конституционного права и не раскрывает его сущность [3, с. 107].

Эти и ряд других причин, таких как необходимость уточнения понятийного аппарата Федерального закона № 59-ФЗ, сокращение времени рассмотрения ряда обращений, обязательства ответственных лиц в предоставлении мотивированного ответа и другие, явились веским аргументом для разработки в 2015 г. Рабочей группой Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека проекта Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»¹. Принципиально важным моментом в документе является то, что он ориентирован на решение проблемы обратившегося гражданина, а не просто на то, чтобы своевременно предоставить ответ на обращение. Одной из главных особенностей законопроекта является то, что он построен на современных информационно-коммуникационных технологиях. Таким образом, в деле совершенствования нормативно-правовой базы работы с обращениями граждан на сегодняшний день сделан еще один значительный шаг.

В настоящее время результативность деятельности органа государственной власти в работе с обращениями граждан во многом зависит от уровня его технического оснащения и степени автоматизации процессов управления. Компьютерная техника помогает решить обширный круг задач при подготовке документов, а также по организации оперативной и рациональной работы с ними. Здесь прежде всего имеется в виду оснащение подразделений, отвечающих за данное направление работы, необходимой современной оргтехникой; использование технологий автоматизированной обработки данных по обращениям граждан, разработка отраслевых прикладных программ, создание информационно-поисковых систем, тематических баз данных; внедрение современных телекоммуникационных технологий (интернет, сотовая связь, электронная почта и т. п.).

Автоматизация и информатизация системы документационного обеспечения управления являются механизмами, позволяющими повысить эффективность работы с обращениями граждан в современных условиях. На сегодняшний день диалог органов государственной власти и граждан с использованием информационных технологий осуществляется в соответствии с программой «Электронная Россия» (завершена в 2010 г.) и долгосрочной целевой программой «Информационное общество 2011–2018», которые провозгласили автоматизацию обязательным условием деятельности государственных органов.

Автоматизация работы в органах власти, связанной с обращениями граждан, преследует следующие цели: повышение уровня оперативности и качества ведения делопроизводства по обращениям; уменьшение документооборота в организациях посредством перехода от бумажного документооборота к электронным технологиям; повышение производительности труда и сокращение трудозатрат на выполнение отдельных операций исполнителями; мониторинг контроля исполнения обращений; автоматизированного контроля за перемещением обращений в структурных подразделениях с момента их поступления до завершения исполнения; оперативное получение информации о местонахождении обращения и состоянии его исполнения; сокращение сроков исполнения обращения; обеспечение оперативного доступа к информации посредством создания централизованного архива обращений, исполненных в электронной форме, а также к документации по их рассмотре-

¹ Проект Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Сайт Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека. URL: <http://president-sovet.ru/presscenter/news/read/2686>; Механизм работы с обращениями граждан ждет модернизация [Электронный ресурс] / Сайт «Открытое правительство». URL: http://open.gov.ru/events/5510880/?sphrase_id=132392 (дата обращения: 12.03.2016).

нию; увеличение скорости поиска (подборки) документов по реквизитам обращений; автоматическое формирование статистики (отчетов) по обращениям граждан.

На сегодняшний день практически каждый сайт органа государственной власти предоставляет гражданину возможность через «интернет-приемную» направить свое обращение в электронном виде и получить ответ в установленные законодательством сроки.

Как правило, данный процесс содержит следующие этапы:

- формирование электронного обращения гражданином на сайте органа государственной власти;
- поступление обращения в соответствующее структурное подразделение и его регистрация в Системе электронного документооборота (СЭД) или в другой подобной системе;
- направление обращения исполнителям и подготовка ответа на него;
- регистрация ответа и его отправка гражданину, в том числе в электронном виде.

Помимо прохождения вышеуказанных этапов, такой процесс электронного взаимодействия должен обеспечивать гражданам полную прозрачность работы с их обращениями, а также предоставлять возможность отслеживать текущее состояние исполнения. По этой причине необходимо реализовывать функцию информирования пользователя об основных этапах рассмотрения его обращения (поступление обращения, регистрация — присвоение делопроизводственного номера, наложение резолюции и направление его на исполнение, регистрация подготовленного ответа).

Помимо возможности отправки электронных обращений гражданами, сайты органов государственной власти в обязательном порядке должны предоставлять справочную информацию, которая позволит пользователям правильно сформулировать свое обращение и направить его «по адресу». К такой информации относятся: тексты нормативно-правовых документов; порядок организации работы в органе власти (наименование подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан, фамилии, имена и отчества, а также контактные телефоны руководителей, графики личного приема граждан руководством), ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы, образцы оформления письменных обращений и т. п.

Внедрение новых информационных технологий позволило во многом усовершенствовать организацию работы с обращениями граждан в Архивном комитете Санкт-Петербурга (далее — Комитет), где с 2008 г. совместно с Комитетом по информатизации и связи реализуется проект, направленный на информатизацию основных направлений деятельности архивной отрасли Санкт-Петербурга. Проект получил название Государственная информационная система «Государственные архивы Санкт-Петербурга» (далее — ГИС) и призван повысить качество информационного обеспечения органов государственной власти, граждан и организаций, в том числе, по их обращениям¹.

В рамках ГИС для сотрудников Комитета созданы автоматизированные рабочие места (АРМ). Для организации работы с обращениями граждан в АРМ реализованы модули «Запросы» и «Рекомендательная картотека», с помощью которых можно оперативно получать необходимую для исполнения обращения информацию. Модуль «Запросы» предназначен для автоматизированной обработки обращений граждан. При выполнении регистрации на каждое поступившее обращение заполняется в электронном виде регистрационно-контрольная карточка с определенным набором реквизитов. Обращения, поступающие в Комитет, имеют отраслевую спе-

¹ Сведения о государственной информационной системе «Государственные архивы Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс] / Сайт «Реестр государственных информационных систем Санкт-Петербурга». URL: <http://reestr-gis.spb.ru/regis:is2053> (дата обращения: 19.03.2016).

цифику и подразделяются на три основных вида: социально-правовые, тематические (биографические) и генеалогические запросы¹, что учитывается при регистрации.

Для повышения эффективности при работе с обращениями граждан социально-правового характера, связанными с поиском мест хранения документов по личному составу, разработан модуль «Рекомендательная картотека», который представляет собой базу данных, содержащую сведения о местах хранения документов по личному составу предприятий, учреждений и организаций на территории Санкт-Петербурга. Главным условием эффективного использования модуля «Рекомендательная картотека» является поддержание его в актуальном состоянии, то есть постоянное обновление и дополнение содержащейся в нем информации. Использование данного модуля также позволило сократить время оказания консультаций гражданам по их устным обращениям в Комитет по телефону и на личном приеме.

В целом внедрение системы решает следующие задачи:

- унификация в организации работы с обращениями граждан в Комитете, а также в подведомственных ему архивных учреждениях на основе единого подхода;
- возможность подготовки ответов и отчетов по единым формам, в т. ч. в соответствии с требованиями Пенсионного фонда Российской Федерации, органов государственной власти;
- использование единой справочной информации;
- электронный обмен обращениями между Комитетом и подведомственными ему архивными учреждениями.

Еще одним шагом в направлении совершенствования работы с обращениями граждан стала возможность пользователям сети интернет посредством информационно-услугового портала «Архивы Санкт-Петербурга» (далее — Портал), направлять обращения в Комитет в электронном виде². Обращения с Портала проходят автоматическую регистрацию в модуле «Запросы», о чем граждане получают уведомление. В итоге, из процесса работы с обращениями исключается этап ручной регистрации, а также направление ответа в бумажном виде.

Статистика количества обращений граждан в Комитет за период с 2013 по 2015 гг.³ приведена в табл. 1:

Увеличение в три раза количества обращений граждан через Портал за период с 2013 по 2015 гг. свидетельствует о востребованности у населения такой формы организации диалога с органами власти. В перспективе это может привести к значительному уменьшению количества традиционных письменных обращений в Комитет. Вместе с тем, автоматизация данного процесса позволила в условиях значительного увеличения количества обращений не привлекать к этой работе дополнительные кадры, что позволяет говорить об эффективности внедряемых в деятельность Комитета информационных технологий.

Таким образом, применение технологий, позволяющих автоматизировать работу с обращениями граждан, дает возможность повысить производительность труда, в большей части исключить из процесса ручной труд, сократить время рассмотрения обращений граждан, оптимизировать выполнение отдельных операций, кон-

¹ Проект Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» С. 104. [Электронный ресурс] / Сайт Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека. URL: <http://president-sovet.ru/presscenter/news/read/2686> (дата обращения: 12.03.2016).

² Автоматизированная информационная система «Государственные архивы Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс] / Сайт Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра. URL: <http://www.iac.spb.ru/projects/is2/13> (дата обращения: 19.03.2016).

³ Архивный комитет Санкт-Петербурга. Обзоры обращений [Электронный ресурс] / Сайт Администрации Санкт-Петербурга. URL: http://gov.spb.ru/gov/otrasl/archiv_kom/obrasheniya-grazhdan/obzory-obrashenij (дата обращения: 15.03.2016).

Таблица 1

**Статистика количества обращений граждан в Архивный комитет Санкт-Петербурга
за период с 2013 по 2015 гг.**

Годы	Поступило с портала «Архивы Санкт-Петербурга»	Всего поступило
2013	1290	1871
2014	2685	3427
2015	3864	4645

тролировать сроки исполнения обращений как в Комитете, так и в подведомственных ему архивных учреждениях. Функция формирования отчетов о количестве, тематике, сроках исполнения обращений позволяет на постоянной основе проводить аналитическую работу по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Во все времена повышение квалификации специалистов является одной из важнейших задач органов государственной власти. Для этого необходимо: в обязательном порядке определять для работников, отвечающих за рассмотрение обращений граждан, квалификационные требования; периодически проводить мероприятия по обмену опытом работы, семинары, курсы повышения квалификации, использовать формы выездных семинаров-совещаний, круглых столов; активнее практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан на стажировки в вышестоящие органы государственной власти.

Кроме того, необходимо создавать специализированные подразделения, отвечающие за работу с обращениями граждан, либо укреплять уже имеющиеся структуры. Архитектура органа государственной власти должна быть такова, что структурное подразделение, занимающееся работой с обращениями граждан, должно быть самой крупной структурной единицей [4, с. 110]. Это требует ответственного и серьезного предметного подхода. И не только с точки зрения привлечения специалистов, но и с позиции пополнения и обновления ими своих теоретических и практических знаний.

По результатам проведенного в статье исследования можно сделать следующие выводы. Совершенствование принципов, нормативно-правовой базы работы с обращениями граждан, а также развитие информационных технологий и кадрового потенциала в органах государственной власти способствуют внедрению новшеств в организацию и технологию работы с обращениями. Практика работы Архивного комитета Санкт-Петербурга показывает, что применение информационных технологий позволяет расширить возможности диалога граждан с органами государственной власти.

Таким образом, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органы государственной власти необходимо принимать следующие меры: повышать уровень информационной открытости данной работы, идти по пути минимизирования бюрократических подходов, поддерживать нормативно-правовую и методическую базу в актуальном состоянии, активно внедрять в деятельность органов государственной власти современные информационные технологии, а также на постоянной основе осуществлять переподготовку и повышение квалификации государственных гражданских служащих, отвечающих за работу с обращениями граждан.

Литература

1. Жеребцова Л. А. Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти и их отбор на государственное хранение (начало 1990-х — настоящее время). Дисс. канд. ист. наук: 05.25.02. М. : ВНИИДАД, 2008.
2. Кабашов С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. Учебное пособие. М. : Флинта: Наука, 2010.
3. Лапин А. Е., Борисов Н. И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Вестник Удмуртского университета. Экономика и право. 2013. Вып. 1. С. 107–114.
4. Толпегин П. В. Организационно-правовое положение подразделений федеральных и региональных органов государственной власти, занимающихся рассмотрением обращений граждан и организаций: с использованием методов интеллектуального анализа данных. М. : URSS ЛЕНАНД, 2013.

References

1. Zherebtsova L. A. *The organization of work with addresses of citizens in public authorities and their selection on the state storage (the beginning of the 1990th — the present)* [Organizatsiya raboty s obrashcheniyami grazhdan v organakh gosudarstvennoi vlasti i ikh otbor na gosudarstvennoe khranenie (nachalo 1990-kh — nastoyashchee vremya)]. Dissertation. M. : Russian Research Institute of Document Science and Archiving [VNIIDAD], 2008. (rus)
2. Kabashov S. Yu. *The organization of work with addresses of citizens in the history of Russia* [Organizatsiya raboty s obrashcheniyami grazhdan v istorii Rossii]. Manual. M. : Flinta : Science [Flinta : Nauka], 2010. (rus)
3. Lapin A. E., Borisov N. I. *Addresses of citizens as instrument of increase of efficiency of interaction of the population and power* [Obrashcheniya grazhdan kak instrument povysheniya effektivnosti vzaimodeistviya naseleniya i vlasti] // Bulletin of the Udmurt University. Economy and law [Vestnik Udmurtskogo universiteta. Ekonomika i pravo]. 2013. Is. 1. P. 107–114. (rus)
4. Tolpegin P. V. *Organizational legal status of divisions of the federal and regional public authorities, which are engaged in consideration of addresses of citizens and the organizations: with use of methods of data mining* [Organizatsionno-pravovoe polozhenie podrazdelenii federal'nykh i regional'nykh organov gosudarstvennoi vlasti, zanimayushchikhsya rassmotreniem obrashchenii grazhdan i organizatsii: s ispol'zovaniem metodov intellektual'nogo analiza dannykh]. M. : URSS LENDAND, 2013. (rus)