

РЯЗАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА
ИМЕНИ ГОРЬКОГО

**Методические рекомендации по использованию
сервисов для обращения граждан в органы власти
в условиях библиотеки**

Рязань, 2025

УДК 027.53(470.313)
ББК 78.347.22(2Рос-4 Ряз)
М 54

Методические рекомендации по использованию сервисов для обращения граждан в органы власти в условиях библиотеки : методические рекомендации / Рязанская областная универсальная научная библиотека им. Горького, отдел правовой информации и образовательных ресурсов ; составитель Л. И. Палачева. – Рязань, 2025. – 16 с.

Издание представляет собой описание использования сервисов для обращений граждан в органы власти в условиях библиотеки. Адресовано сотрудникам библиотек.

Содержание

Введение	4
Порядок использования портала государственных услуг для подачи обращений	6
Порядок подачи обращения в Администрацию Президента	7
Порядок подачи обращения в прокуратуру	9
Порядок подачи жалобы (заявления) в Банк России	10
Заключение	12
Список использованной литературы	13

Введение

Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ регулирует общие вопросы организации библиотечного дела, взаимоотношений между государством, гражданами, предприятиями, учреждениями и организациями в области библиотечного дела в соответствии с принципами и нормами международного права.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации закрепляют за библиотекой как информационной службой общества и коммуникационной площадки полномочия по предоставлению библиотечных услуг населению субъекта в целом, в том числе возможности для обращения к властям.

Деятельность библиотеки в электронном и цифровом формате, а также обширная работа по правовому информированию центров правовой информации обязывают исполнять важные информационные функции по предоставлению рабочих мест для обращений и в случае необходимости дать сопровождения работы читателей при использовании сервисов обращений.

Электронное правительство в Российской Федерации – это новый формат организации деятельности органов государственной власти с использованием современных ИКТ для обеспечения простоты получения услуг и необходимой информации гражданами.

Базируется электронное правительство РФ на новом электронном документообороте, также системах автоматизации управления.

Одним из наиболее заметных и популярных государственных сервисов является портал государственных услуг.

Обращение в государственные органы и органы местного самоуправления регулируются законодательством.

Реализация гражданином Российской Федерации права на обращение к властям закреплено Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации». Установлен порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Развитие электронного правительства должно обеспечить не только более эффективное и менее затратное администрирование, но и кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и правительством.

Обращение гражданина определяется законодательством как направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные или в виде электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Электронное правительство — это система государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

Популярными услугами среди пользователей являются государственные и муниципальные услуги. Успех данного вида ресурсов очевиден, однако населению требуется перестройка мышления и понимание действенности такого вида обращений, отлаженный механизм которых существует много лет и считается эффективным видом сохранения и защиты прав.

В данных методических рекомендациях рассмотрен порядок обращения граждан через портал государственных услуг, в Администрацию Президента, в прокуратуру, в Банк России.

Порядок использования портала государственных услуг для подачи обращений

Полное официальное название портала госуслуг – «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». В документах можно также увидеть аббревиатуру ЕПГУ – Единый портал государственных услуг.

Госуслуги – портал, где граждане, организации и ИП могут оформить документы, получить выписки и справки в электронном виде, найти юридически значимую информацию.

На портале госуслуг можно:

- получать электронные услуги без очереди: например записаться к врачу, подать заявление в загс, оформить водительские права
- оплачивать штрафы и налоговые задолженности, по некоторым доступны скидки до 50%
- оплачивать госпошлину по некоторым услугам
- хранить документы в личном кабинете

Госуслуги не обрабатывают заявления самостоятельно: портал только принимает информацию и затем передаёт её на обработку в нужное ведомство или организацию. Например, информацию о врачах и их расписаниях на Госуслуги передают поликлиники, а свободные окошки для записи в МВД – территориальное подразделение ведомства.

Библиотека имени Горького имеет Центр обслуживания пользователей портала госуслуг, куда регулярно обращаются граждане по вопросам восстановления и обновления учетных записей. На площадке библиотеки регулярно проходят семинары по обучению использованию порталом госуслуг для пенсионеров, посвященные оформлению документов, уведомлениям от налоговых органов и погашению задолженностей, регистрации на портале. В центр обращаются также школьники при оформлении Пушкинской карты. Некоторые семинары проводятся совместно с центральным офисом МФЦ Рязанской области.

Порядок подачи обращения в Администрацию Президента

Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт Президента России, поступают в Администрацию Президента России и рассматриваются работниками Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – уполномоченными на то лицами.

В соответствии с требованиями закона при направлении обращения в форме электронного документа с использованием официального сайта Президента России обеспечивается идентификация и (или) аутентификация граждан.

Текст в электронной форме, набранный и отправленный через информационный ресурс «Личный кабинет», сохраняется и отображается в «Личном кабинете» автора.

При создании «Личного кабинета» необходимо использовать адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, созданного с использованием доменных имен и сетевых адресов, находящихся в российской национальной доменной зоне.

В «Личном кабинете» автору также предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленных через «Личный кабинет» обращений, адресованных Президенту Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации, и запросов, касающихся деятельности Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации.

В «Личном кабинете» размещаются данные по каждому отправленному с «Личного кабинета» обращению или запросу с момента создания гражданином на информационном ресурсе «Личного кабинета».

Сохранение и отображение текста в электронной форме, набранного и отправленного через «Личный кабинет», а также предоставление возможности получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений в «Личном кабинете» автора, созданном до 30 марта 2025 года, с использованием адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, созданного с использованием доменных имен и сетевых адресов, не находящихся в российской национальной доменной зоне, не предусмотрено.

Если в «Личном кабинете», созданном до 30 марта 2025 года, используется адрес электронной почты, созданный с использованием доменных имен и сетевых адресов, не находящихся в российской национальной доменной зоне, то для его использования необходимо в «Личном кабинете» изменить указанный адрес электронной почты на адрес электронной почты, созданный с использованием доменных имен и сетевых адресов, находящихся в российской национальной доменной зоне, а также необходимо в случае изменения фамилии, имени и (или) отчества (при наличии) создателя личного кабинета внести данные изменения.

Для направления обращения в форме электронного документа необходимо пройти идентификацию и аутентификацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

С компьютеров РОУНБ им. Горького можно составить отправить обращение в администрацию Президента, а также вопрос для общения с Президентом в режиме ежегодной декабрьской прямой линии.

Порядок подачи обращения в прокуратуру

Обращение в прокуратуру – это документ, в котором заявитель сообщает о нарушении законодательства. Прокуратура рассматривает обращения о нарушениях закона, их могут подать российские и иностранные граждане, лица без гражданства. Важно помнить, что прокуратура не рассматривает частные споры, и подача обращения носит характер жалобы на действия органа или организации.

Чтобы составить обращение, нужно придерживаться определённой структуры:

Заголовок. Указать наименование органа, в который обращаются. Например, «в прокуратуру Российской Федерации».

Введение. Написать, кто обращается (ФИО, адрес, контакты для связи) и почему обращается (кратко).

Подробное описание проблемы. Чётко и ясно описать, в чём заключается проблема. Излагать факты последовательно, без лишних эмоций – даты, события, места, имена. Желательно указать, какие именно права и законы были нарушены.

Предпринятые действия. Обязательно написать, если пытались решить вопрос самостоятельно. Это покажет, что обращение в прокуратуру – единственный выход из ситуации.

Требования. Сформулировать, какого результата хотят добиться. Это может быть проведение проверки, восстановление справедливости, компенсация ущерба и так далее.

Подпись, её расшифровка и дата составления.

К обращению можно приложить копии документов и фотодоказательств, которые удалось собрать. Это усилит позицию и поможет лучше разобраться в ситуации.

Подать обращение в прокуратуру можно несколькими способами, в том числе на сайте прокуратуры. Для этого нужно иметь подтверждённую учётную запись на «Госуслугах».

Обращение прокуратура обязана зарегистрировать в течение 3 рабочих дней. Срок его рассмотрения, в соответствии с законодательством, – до 30 календарных дней. Он может быть уменьшен, если не требуется дополнительная проверка или если заявитель – льготник, например ветеран или инвалид Великой Отечественной войны. Если дополнительная проверка нужна, срок может быть продлён до 60 календарных дней.

Библиотека им. Горького механизму подачи обращения в прокуратуру обучает слушателей компьютерных курсов «Альтернатива» для пенсионеров. На одно из занятий по программе курса приглашаются сотрудники прокуратуры, которые дают консультации по работе с этим важным сервисом.

Порядок подачи жалобы (заявления) в Банк России

В большинстве случаев обратиться в Банк России можно в общем порядке подачи жалоб в органы власти, государственные и муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (ч. 1, 4 ст. 1, ч. 1 ст. 2 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; ст. 4 Закона от 10.07.2002 N 86-ФЗ).

На сайте cbr.ru есть раздел «Обратиться в Банк России», где можно направить электронное обращение.

Сайт подробно описывает порядок подачи заявления.

Необходимо выбрать тематику обращения из предложенных сайтом. Рекомендуются при необходимости воспользоваться поисковой строкой и/или добавочными опциями «Ещё+» и «Показать ещё». Если обращение не относится ни к одной из имеющихся тематик надо выбрать «Иные вопросы». Рекомендуются приложить все имеющиеся документы, связанные

с описываемой проблемой, что позволит Банку России рассмотреть обращение более детально и максимально быстро.

Ответ Банк России направит в течение 30 календарных дней (может быть увеличен до 60 календарных дней). В течение 3 дней на ваш адрес электронной почты поступит уведомление с регистрационным номером обращения.

Разъяснения по порядку обращения в Банк России в РОУНБ им. Горького можно получить, посещая организованные библиотекой совместно с Отделением Банка России по Рязанской области мероприятия.

В 2018 года Рязанская область была включена в проект «Прививаем культуру финансовой грамотности», который в виде тематических семинаров, адресованных пенсионерам, реализовался на площадке РОУНБ и с тех пор проходит ежегодно. Тематические семинары в рамках этого информационного проекта проводятся специалистами Рязанского отделения. Интерактивные встречи со специалистами с определенных моменты были дополнены компьютерными практикумами, на одном из которых, в числе прочего, разбирался механизм обращения в Банк России.

В 2024 году проект «Сальдо в нашу пользу: мастер финансовой защиты» РОУНБ им. Горького был поддержан федеральной Ассоциацией развития финансовой грамотности. Целевой аудиторией проекта были разные возрастные группы, общий охват участников составил почти 2000 человек. Календарный план проекта включал командные игры, публичные консультации, компьютерные практикумы, лагерные интерактивы, выездные мероприятия в школы. На всех событиях проекта давалась информация по финансовой безопасности, а также порядку обращения в Банк России в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг.

Заключение

Обобщая информацию, можно заключить, что сервисы обращений, набирая популярность и становясь все более привлекательными, превратились в одну из областей деятельности библиотек.

Информирование граждан о возможностях и результативности сервисов обращений входит в функции библиотеки как коммуникационной площадки и просветительской службы региона.

Разъяснение законодательства по обращению в органы власти и защите персональных данных происходит в ходе организованных РОУНБ им. Горького дней бесплатной юридической помощи, публичных консультаций для граждан, индивидуальной работы на курсах компьютерной грамотности.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 24.06.2025) «О персональных данных» // СПС КонсультантПлюс, 2025
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс, 2025
4. <http://www.kremlin.ru/>
5. <https://letters.kremlin.ru/>
6. <https://www.kck.ru>
7. <https://udprf.ru/content/obrashcheniya-grazhdan>
8. <https://esia.gosuslugi.ru>
9. <https://moskva-putinu.ru/>
10. <https://rg.ru/2012/03/01/internet-pisma.html>