

Габуева В.Д.

студент

Научный руководитель: Зайцева Е.В., к.соц.н., доцент

Уральский федеральный университет имени первого Президента

России Б.Н. Ельцина

Россия, г. Екатеринбург

Gabueva V.D.

student

Research supervisor: Zaytseva E.V., PhD in Sociology, Associate Professor

Ural Federal University named after the first President of Russia

B.N. Yeltsin

Russia, Yekaterinburg

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ РАЙОНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: В статье рассматриваются особенности организации работы с обращениями граждан в администрации района муниципального образования в условиях цифровизации системы государственного и муниципального управления. Анализируются основные проблемы взаимодействия органов местного самоуправления с населением, среди которых длительные сроки рассмотрения обращений, недостаточная прозрачность процедур, высокая нагрузка на сотрудников администрации и недостаточный уровень цифровизации документооборота. Особое внимание уделено современным цифровым инструментам, включая Платформу обратной связи и механизмы, реализуемые в рамках Национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». На основе анализа нормативно-правовой базы и практики муниципального управления предложены рекомендации по совершенствованию системы работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: обращения граждан, местное самоуправление, муниципальное управление, цифровизация, электронный документооборот, национальный проект «Экономика данных», Платформа обратной связи, государственные услуги, обратная связь.

WORK WITH CITIZENS' APPEALS IN THE ADMINISTRATION OF A MUNICIPAL DISTRICT

Abstract: The article examines the specific features of organizing work with citizens' appeals in the administration of a municipal district under the conditions of digitalization of the state and municipal administration system. The main problems of interaction between local self-government bodies and the population are analyzed, including lengthy processing times for appeals, insufficient transparency of procedures, excessive workload of administrative staff, and the low level of digitalization of document management. Particular attention is paid to modern digital tools, including the Feedback Platform and mechanisms implemented within the framework of the National Project "Data Economy and Digital Transformation of the State". Based on the analysis of the regulatory framework and municipal management practices, recommendations for improving the system of work with citizens' appeals are proposed.

Keywords: citizens' appeals, local self-government, municipal administration, digitalization, electronic document management, National Project "Data Economy", Feedback Platform, public services, feedback.

В современных условиях развитие эффективного взаимодействия органов местного самоуправления с населением становится одним из важнейших направлений муниципального управления. Обращения граждан являются не только формой реализации конституционного права населения на участие в управлении государством, но и инструментом обратной связи, позволяющим выявлять наиболее актуальные проблемы территории и оценивать качество деятельности органов власти.

Согласно статье 33 Конституции Российской Федерации граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления [1]. Порядок рассмотрения обращений регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [2]. Данный закон определяет сроки, формы и порядок рассмотрения обращений, а также обязанности должностных лиц.

Важным нормативным фундаментом реализации правомочий граждан на муниципальном уровне выступает Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», который устанавливает различные формы прямого участия граждан в решении вопросов местного значения (ст. 42 и др.) и закрепляет современные организационно-правовые основы муниципального управления [3].

В последние годы количество обращений граждан в органы местного самоуправления значительно увеличилось. Это связано как с развитием

цифровых каналов коммуникации, так и с ростом требований населения к качеству муниципальных услуг и открытости власти. Наиболее часто обращения граждан связаны с вопросами жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства территорий, дорожной инфраструктуры, социальной поддержки населения и деятельности управляющих организаций.

Несмотря на развитие нормативной базы, практика показывает, что система работы с обращениями граждан в ряде муниципальных образований остается недостаточно эффективной. Одной из основных проблем является длительность рассмотрения обращений. Причинами этого выступают высокая загруженность специалистов администрации, недостаточная автоматизация документооборота и необходимость межведомственного взаимодействия. В отдельных случаях ответы гражданам носят формальный характер и содержат только ссылки на нормативные акты без фактического решения поставленной проблемы.

Кроме того, во многих муниципальных образованиях сохраняется высокий уровень бумажного документооборота. Отсутствие единой цифровой системы обработки обращений приводит к увеличению сроков рассмотрения заявлений и усложняет контроль исполнения поручений. Недостаточная интеграция информационных систем также создает сложности при взаимодействии между структурными подразделениями администрации.

В современных условиях особое значение приобретает цифровизация системы муниципального управления. В настоящее время ключевым вектором цифровой трансформации государственного и муниципального сектора выступает новый Национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства» [4]. В рамках данного нацпроекта перед органами публичной власти ставятся задачи по масштабному внедрению сквозных цифровых технологий, автоматизации работы с данными и формированию клиентцентричной среды. Развитие электронного документооборота позволяет автоматизировать регистрацию обращений, контролировать сроки исполнения, формировать аналитические отчеты и обеспечивать хранение документов в электронном виде. Использование цифровых технологий значительно сокращает временные затраты на обработку информации и повышает прозрачность деятельности органов власти.

Существенную роль в совершенствовании работы с обращениями граждан играет Единый портал государственных и муниципальных услуг «Госуслуги» [11]. Использование электронных сервисов позволяет гражданам направлять обращения дистанционно, отслеживать этапы их рассмотрения и получать ответы в электронной форме. Дополнительные возможности для взаимодействия органов власти с населением предоставляет Платформа обратной связи, интегрированная с порталом

«Госуслуги» [12]. Благодаря данному механизму повышается оперативность обработки обращений и сокращаются сроки реагирования на обращения граждан.

В условиях цифровой трансформации государственного и муниципального управления особое значение приобретает внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в процессы обработки обращений граждан. Как справедливо отмечают Е.И. Добролюбова и В.Н. Южаков, цифровизация позволяет не только ускорить документооборот, но и принципиально изменить качество взаимодействия между властью и населением.

Первым и наиболее значимым направлением цифровизации является внедрение систем электронного документооборота (СЭД). Автоматическая регистрация обращений, привязка к контрольным срокам, маршрутизация между структурными подразделениями и напоминания о приближающемся сроке ответа позволяют существенно сократить временные затраты. Как показывает практика, использование СЭД снижает сроки прохождения документов в 2 – 3 раза [7].

Вторым направлением выступает интеграция муниципальных информационных систем с Единым порталом государственных и муниципальных услуг «Госуслуги» и Платформой обратной связи (ПОС).

Гражданин получает возможность направить обращение в электронной форме, не затрачивая большое количество времени на подготовку обращения, а также отслеживать статус его рассмотрения. Для специалистов администрации это означает поступление обращения в уже формализованном виде, что упрощает регистрацию и первичную обработку.

Третье, наиболее перспективное направление – использование технологий искусственного интеллекта и автоматизированной аналитики. Современные цифровые решения позволяют:

- автоматически классифицировать обращения по тематике (ЖКХ, благоустройство, дороги, соцподдержка и т.д.);

- выявлять повторяющиеся и массовые проблемы (например, 30 обращений по одной улице);

- формировать статистические отчеты в режиме реального времени;

- распознавать эмоциональную окраску обращения и маркировать «социально значимые» или «конфликтные» сигналы.

Как подчеркивает Е.Г. Васильева, цифровая трансформация муниципального управления – это не просто замена бумаги на электронные носители, а изменение самой логики управленческих процессов [6]. В работе с обращениями это выражается в переходе от реактивной модели («ответить на каждое обращение») к проактивной («выявить системную проблему и устранить ее причину»). Например, если в адрес администрации поступает десятки жалоб на неработающие фонари

в одном микрорайоне, цифровая система автоматически сигнализирует руководителю о необходимости провести проверку и устранить проблему.

Вместе с тем цифровизация сталкивается с рядом барьеров: недостаточная компьютерная грамотность части специалистов и граждан старшего возраста, слабая интеграция ведомственных систем, риски утечки персональных данных. Преодоление этих барьеров требует не только финансовых вложений, но и обучения персонала, а также разъяснительной работы с населением [10].

Таким образом, цифровизация системы работы с обращениями граждан выступает не как самоцель, а как инструмент повышения прозрачности, оперативности и обоснованности управленческих решений в органах местного самоуправления.

Следует отметить, что обращения граждан выполняют не только информационную, но и аналитическую функцию. Анализ тематики поступающих обращений позволяет выявлять наиболее проблемные сферы муниципального управления и учитывать мнение населения при принятии управленческих решений. По мнению А. Ф. Ноздрачева, система работы с обращениями граждан является важным элементом публичного управления и способствует укреплению связи между обществом и государством [9].

В настоящее время перспективным направлением развития системы работы с обращениями граждан становится внедрение технологий искусственного интеллекта и автоматизированной аналитики. Современные цифровые решения позволяют автоматически распределять обращения по тематике, выявлять повторяющиеся проблемы и формировать статистические отчеты. Это способствует снижению нагрузки на специалистов администрации и повышению качества обработки информации.

Для повышения эффективности работы с обращениями граждан администрации муниципальных образований необходимо совершенствовать внутренние регламенты деятельности, развивать цифровую инфраструктуру и повышать квалификацию специалистов. Важным направлением остается создание единой информационной системы обработки обращений, обеспечивающей контроль сроков исполнения и возможность анализа поступающих заявлений.

Кроме того, особое значение имеет повышение открытости органов местного самоуправления. Граждане должны иметь возможность получать полную информацию о ходе рассмотрения обращений и результатах принятых решений. Это способствует укреплению доверия населения к муниципальной власти и снижению социальной напряженности.

Проведенное исследование показало, что работа с обращениями граждан является одним из ключевых направлений деятельности администрации муниципального района. Эффективность этой работы

напрямую влияет на уровень доверия населения к органам местного самоуправления, качество муниципального управления и социально-экономическое развитие территории.

В ходе анализа были выявлены основные проблемы, характерные для текущей системы рассмотрения обращений: длительные сроки исполнения (связанные с высокой нагрузкой на специалистов и бумажным документооборотом), недостаточная прозрачность процедур для граждан, отсутствие системного аналитического подхода и, как следствие, невысокий уровень удовлетворенности населения результатами рассмотрения их обращений. Эти выводы подтверждаются как статистическими данными, так и результатами опросов, отраженными в научной литературе [5], [9].

На основе проведенного анализа предложены конкретные меры по совершенствованию регламентов и процедур:

1. Внедрение полноценной системы электронного документооборота с автоматическим контролем сроков и маршрутизацией.
2. Интеграция муниципальной информационной системы с порталом «Госуслуги» и Платформой обратной связи для обеспечения удаленной подачи и отслеживания обращений.
3. Использование инструментов автоматизированной аналитики (включая элементы искусственного интеллекта) для тематической классификации обращений и выявления системных проблем.
4. Регулярное обучение сотрудников администрации современным методам работы с обращениями, включая навыки коммуникации и подготовки мотивированных ответов.
5. Внедрение системы мониторинга удовлетворенности граждан (например, краткий опрос после получения ответа).

Особое значение в условиях цифровой трансформации приобретает переход от формальной процедуры «зарегистрировать – ответить» к управленческой модели «проанализировать – устранить причину – отследить результат». Как отмечают В.Н. Южаков и О.А. Александров, цифровая трансформация государственного управления становится драйвером повышения его результативности только тогда, когда она сопровождается изменением внутренних регламентов и культуры работы [10].

Практическая значимость выполненного исследования заключается в том, что разработанные рекомендации могут быть внедрены не только в деятельность администрации конкретного муниципального района, но и тиражированы на другие муниципальные образования. Это позволит повысить стандарты работы с обращениями граждан на региональном и федеральном уровнях, что особенно актуально для муниципалитетов, сохраняющих преимущественно бумажный документооборот и отсутствие аналитики обращений.

Дальнейшие исследования в данной области могут быть направлены на:

разработку единой методики оценки удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений;

изучение зарубежного опыта цифровизации взаимодействия органов местного самоуправления с населением;

апробацию технологий искусственного интеллекта для автоматической генерации проектов ответов на типовые обращения.

Таким образом, совершенствование системы работы с обращениями граждан в администрации муниципального района является необходимым условием повышения открытости, эффективности и легитимности местного самоуправления в современных условиях. Реализация предложенных мер будет способствовать сокращению сроков рассмотрения обращений, повышению уровня удовлетворенности граждан и, как следствие, укреплению доверия к муниципальной власти.

Использованные источники:

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок) // Официальный интернет-портал правовой информации.

2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. — 2006. — № 19. — Ст. 2060.

3. Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти: Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации.

4. Паспорт национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». — М.: Правительство Российской Федерации, 2024.

5. Бондаренко И.В. Современные проблемы рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления // Муниципальная служба: правовые вопросы. — 2023. — № 3. — С. 18–24.

6. Васильева Е.Г. Цифровизация государственного и муниципального управления в Российской Федерации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. — 2023. — № 2. — С. 45–51.

7. Делопроизводство и документооборот в органах государственной власти и местного самоуправления / под ред. Т.В. Кузнецовой. — М.: Юрайт, 2021. — 477 с.

8. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н. Оценка результативности государственного управления: современные подходы // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2022. — № 1. — С. 7–24.

9. Ноздрачев А.Ф. Государственное управление: организация и функционирование. — М.: Юристъ, 2020. — 512 с.
10. Южаков В.Н., Александров О.А. Цифровая трансформация государственного управления в России // Экономическая политика. — 2023. — Т. 18. — № 4. — С. 92–109.
11. Официальный портал государственных услуг Российской Федерации «Госуслуги». URL: <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 28.05.2026).
12. Платформа обратной связи. URL: <https://pos.gosuslugi.ru> (дата обращения: 28.05.2026).