

УДК 332

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВЛАСТИ КАК СПОСОБ РЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ НАСЕЛЕНИЯ**Д.М. Горлов, М.Н. Кох**

Кубанский Государственный аграрный университет им. И.Т. Трубилина, Краснодар, email: eag1987@rambler.ru, koh_marina@mail.ru

Аннотация. Функционирование института государственного и муниципального управления формирует основы российской государственности. Организация работы с обращениями граждан выступает одной из важнейших функций органов власти. В данной статье рассмотрен порядок работы с обращениями граждан, охарактеризованы факторы, влияющие на ее эффективность. Отмечено, что качество жизни населения во многом зависит от результативности деятельности властных структур в контексте своевременного рассмотрения обращений и принятия соответствующих мер. Посредством функционирования системы обращений в органы власти формируется доверие населения к государству. В результате оценки опыта администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар по работе с обращениями граждан выявлено, что ежегодно увеличивается доля обращений, поступающих в электронную приемную. В связи с этим, для повышения качества жизни граждан и эффективности работы администрации обращения целесообразно дальнейшее внедрение элементов цифровизации в процесс функционирования электронной приемной.

Ключевые слова: система государственного и муниципального управления, организация работы с обращениями граждан, власть, население, общественные организации, электронная приемная.

ORGANIZING WORK WITH CITIZEN APPEALS IN GOVERNMENT AGENCIES AS A WAY TO SOLVE SOCIO-ECONOMIC PROBLEMS OF THE POPULATION**D.M. Gorlov, M.N. Kokh**

Kuban State Agrarian University named after I.T. Trubilin, Krasnodar, email: eag1987@rambler.ru, koh_marina@mail.ru

Abstract. The functioning of the institution of public and municipal governance forms the foundations of Russian statehood. Organizing the processing of citizen appeals is one of the most important functions of government bodies. This article examines the procedure for handling citizen appeals and characterizes the factors influencing its effectiveness. It is noted that the quality of life of the population largely depends on the effectiveness of government agencies in the timely consideration of appeals and the adoption of appropriate measures. The functioning of the appeals system to government bodies builds public trust in the state. An assessment of the experience of the administration of the Prikubansky inner-city district of the Krasnodar municipality in handling citizen appeals revealed that the share of appeals received through the electronic reception system increases annually. Therefore, to improve the quality of life of citizens and the effectiveness of the administration, it is advisable to further introduce digitalization elements into the functioning of the electronic reception system.

Keywords: system of state and municipal administration, organization of work with citizens' appeals, government, population, public organizations, electronic reception.

Дата поступления статьи в редакцию: 10.09.2025

Дата принятия статьи в печать: 10.10.2025

Введение

Современная социально-экономическая среда характеризуется высоким уровнем динамичности. Появление внешних и внутренних вызовов обуславливает необходимость поддержки населения со стороны органов власти в условиях кризисных явлений [7]. Многие из проблем, возникающих в процессе жизнедеятельности граждан, можно решить посредством направления обращений в органы государственной и муниципальной власти, их рассмотрения и удовлетворения (или отказа) [6].

Основными видами обращений граждан в органы государственной и муниципальной власти являются:

- предложение;
- заявление;
- жалоба.

Для системы регионального развития организация работы с обращениями граждан выступает одним из факторов, оказывающим значительное влияние на уровень и качество жизни населения [2].

На рисунке 1 представлен алгоритм приема, рассмотрения обращений во властные структуры, а также формирование ответа заявителю, содержащего сведения об исполнении либо не исполнении обращения.



Рис. 1. Алгоритм работы органов власти с обращениями граждан

Субъектами формирования обращений в органы государственной власти являются как граждане, так и юридические лица. Предприятия могут принимать участие в механизме оценки регулирующего воздействия посредством подачи обращений во властные структуры [1]. В свою очередь, эффективная оценка регулирующего воздействия выступает фактором, способствующим укреплению связей между бизнесом, обществом и органами власти [3].

Одним из аспектов реализации социальной ответственности организаций является взаимодействие с властными структурами, которое осуществляется в основном посредством формирования обращений и получения ответа на них [4].

Важной характеристикой современной системы организации работы органов государственной и муниципальной власти с обращениями граждан является внедрение элементов цифровизации. Так, в условиях территориальной разобщенности сельских населенных пунктов важное значение имеет наличие электронной приемной в органах власти, а также возможность проведения веб-встреч представителей властных структур с населением [8].

Результаты исследования

Авторами было проведено исследование организации работы органов власти с обращениями граждан в администрации Прикубанского внутригородского округа администрации муниципального образования город Краснодар. Внутригородской округ характеризуется динамичными темпами социально-экономического развития, в 2024 году численность его населения составила 482 тыс. человек. Согласно прогнозу развития Прикубанского внутригородского округа, в стратегической перспективе количество жителей будет увеличиваться, что предполагает необходимость дальнейшего развития социальной инфраструктуры на его территории.

Согласно графическим данным, представленным на рисунке 2, количество обращений, поступивших в администрацию Прикубанского внутригородского округа, ежегодно увеличивается. Одной из причин роста численности обращений является увеличение численности проживающих на территории внутригородского округа граждан. Фактор относительно высокой плотности населения в Прикубанском внутригородском округе увеличивает нагрузку на органы местной власти в контексте организации работы с обращениями. Исследование динамической структуры обращений говорит об увеличении доли письменных обращений, что связано с тенденцией к экономии времени со стороны граждан, руководителей организаций и иных субъектов, формирующих обращения.

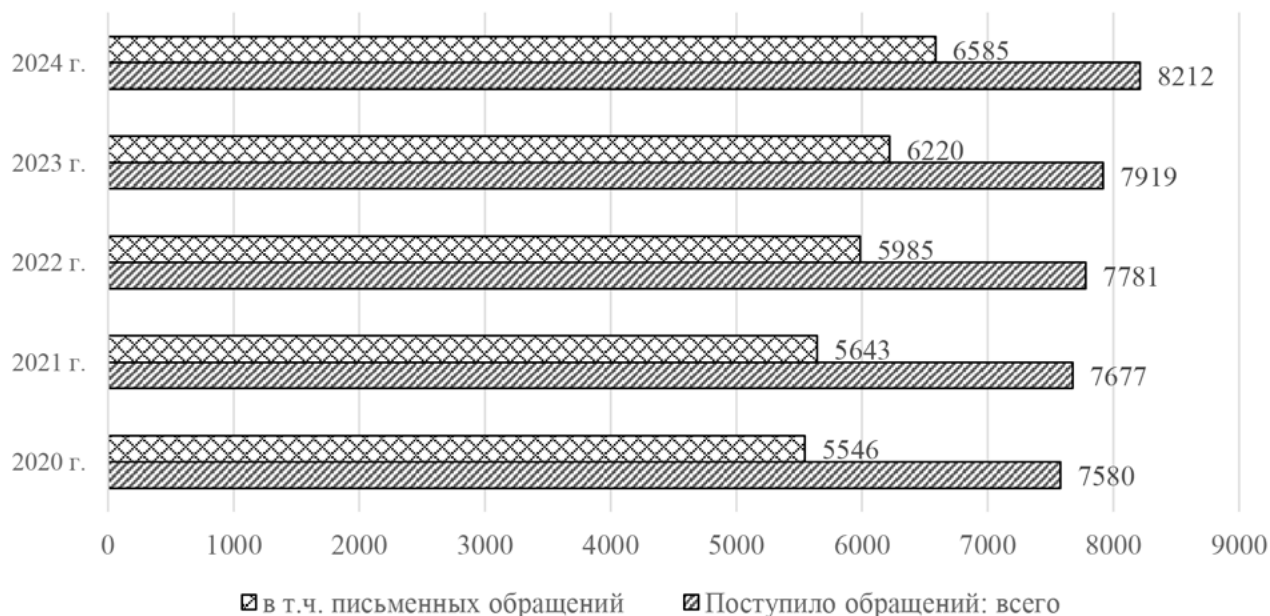


Рис. 2. Динамика и структура обращений населения в администрацию Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар, ед.

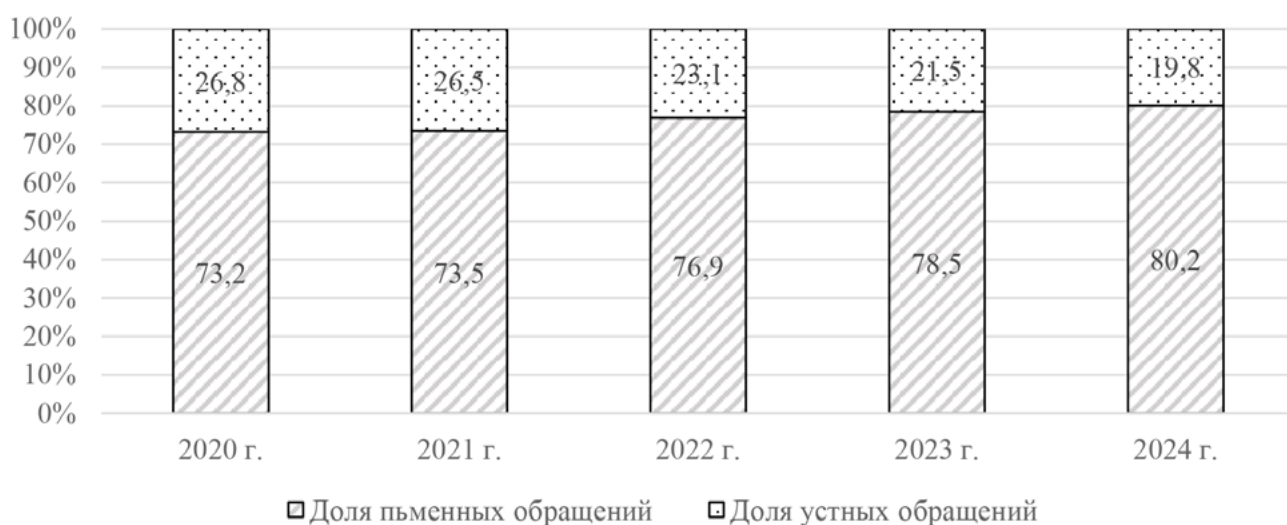


Рис. 3. Соотношение доли устных и письменных обращений в администрацию Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар, %

Из представленной на рисунке 3 структуры устных и письменных обращений видно, что количество устных обращений имеет тенденцию к сокращению, поскольку их формирование в целом является более длительным.

Исследования основных направлений работы администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар с обращениями граждан свидетельствует о том, что тенденцию к увеличению имеет количество обращений, поступающих в различные подразделения организации от вышестоящих органов муниципальной власти (наибольшую долю таких обращений составляют обращения, направленные администрацией муниципального образования город Краснодар).

Практика организации работы органов власти с обращениями граждан свидетельствует о том, что из года в год все большую долю в их структуре формируют обращения, поступившие в электронную приемную (по сравнению с долей обращений, которые поступили традиционным способом, в том числе по телефону «горячей линии»).

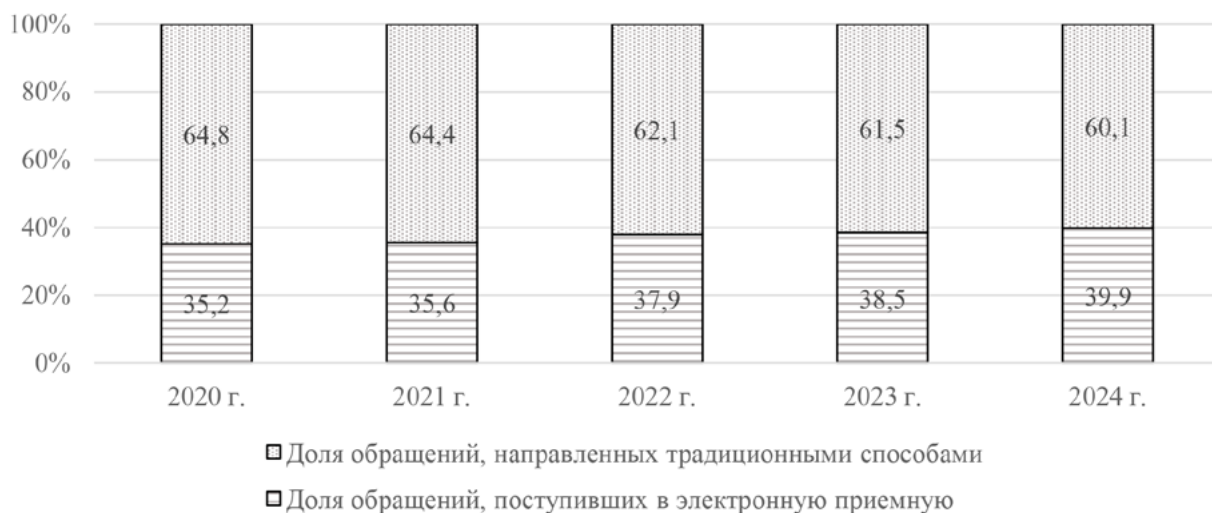


Рис. 4. Структура обращений в администрацию Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар по способу формирования, %



Рис. 5. Структура обращений в администрацию Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар по тематике запросов, %

Сектор по работе с обращениями граждан администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар в настоящее время уделяет повышенное внимание функционированию электронной приемной.

Электронная приемная граждан — это современное программное обеспечение, предназначенное для обеспечения эффективного управления документооборотом и взаимодействия с гражданами, значительно упрощающее процесс подачи обращений и получения ответов от органов государственной власти и местного самоуправления.

Программа предлагает обширный функционал для обработки обращений, а также для отслеживания статуса обращений. Благодаря интуитивно понятному интерфейсу пользователи могут легко подать документы через интернет, что экономит время и упрощает взаимодействие между гражданами и государственными структурами.

Система поддерживает интеграцию с информационными системами государственных и муниципальных органов, что обеспечивает высокий уровень выполнения требований законодательства РФ.

Использование такого способа организации работы с обращениями дает ряд важных преимуществ:

- упрощение взаимодействия между администрацией, населением, общественными организациями и иными субъектами, заинтересованными в рассмотрении и удовлетворении обращений;
- повышение прозрачности функционирования системы работы с обращениями, что повышает доверие населения к деятельности властных структур;
- обеспечение централизации и систематизации ответов на обращения, поступающие в администрацию;
- ускорение процесса обработки обращений, что в итоге уменьшает время ожидания заинтересованных субъектов.

Функционал электронной приемной администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар постоянно совершенствуется, однако некоторые категории граждан не могут в полной мере им пользоваться в виду ограниченности доступа к информационно-коммуникационным технологиям.

Из данных рисунка 5 видно, что наибольшая доля обращений в администрацию Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар в контексте тематики запросов ориентирована на вопросы благоустройства, ЖКХ, а также предоставление населению и организациям бытовых услуг. Существенные доли также формируют вопросы градостроительства и обеспечения граждан жильем.

Оценка эффективности организации работы администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар с обращениями граждан выступает важной задачей. Из данных рисунка 6 виден рост доли удовлетворенных обращений в 2024 г. по сравнению с 2020 г. Однако, также увеличилась доля обращений, получивших отказ.

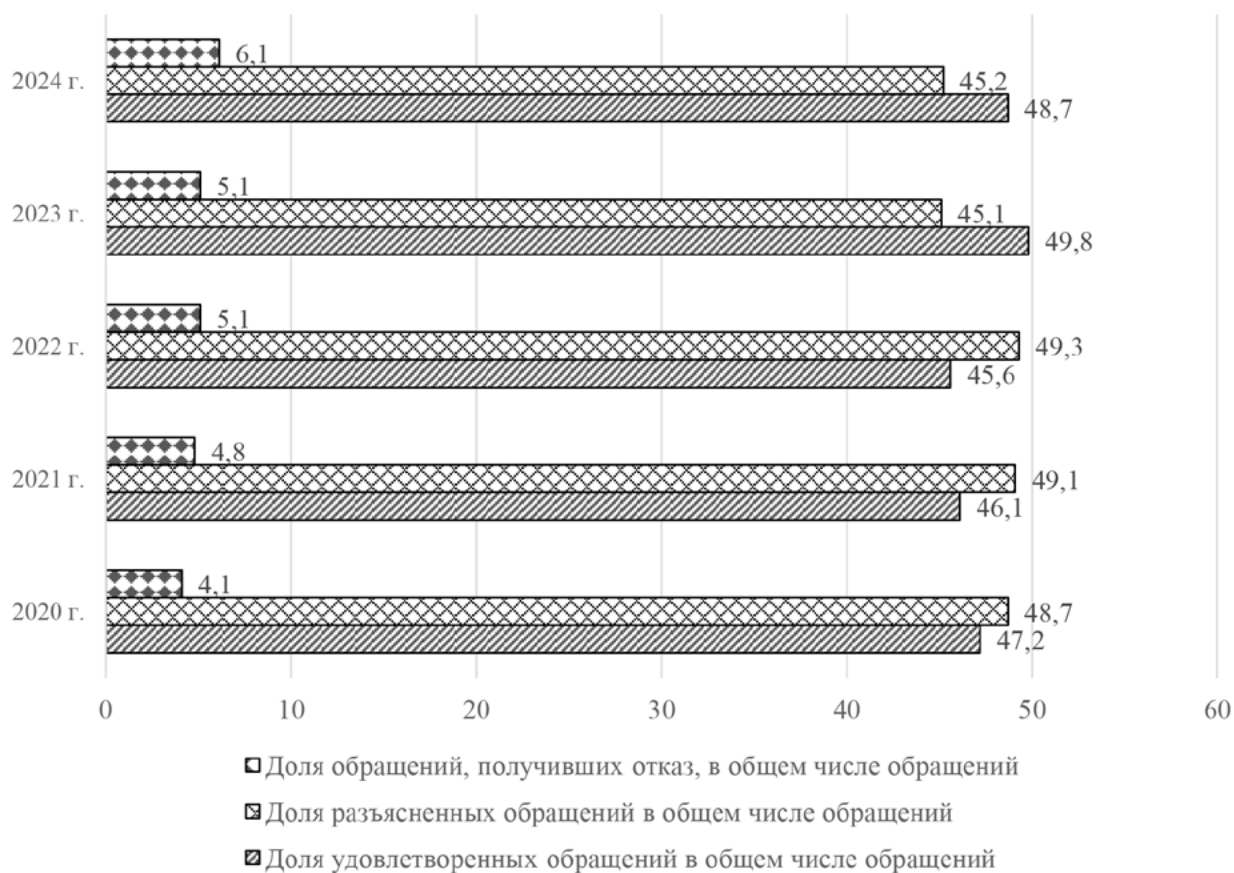


Рис. 6. Характеристика эффективности работы администрации Прикубанского внутригородского округа муниципального образования город Краснодар с обращениями граждан, %

Практика муниципального управления свидетельствует, что для повышения эффективности организации работы органов муниципальной власти с обращениями граждан целесообразна оптимизация как финансовых и организационных, так и кадровых механизмов. Важна экономия финансовых средств системы местного самоуправления, а также оптимизация профессионального функционала муниципальных служащих.

Исследование опыта прогрессивных организаций свидетельствует о высокой эффективности применения искусственного интеллекта при функционировании телефона горячей линии. Формирования ответов на обращения граждан за счет использования ресурсов искусственного интеллекта позволит сократить время ожидания граждан, что положительно отразится на функционировании механизма разрешения социально-экономических проблем населения.

В процессе исполнения функций органами муниципальной власти субъектом управления осуществляется постоянная обработка значительных объемов информации. Для увеличения скорости обработки информации, а также эффективного формирования баз данных, также целесообразна адаптация систем искусственного интеллекта в соответствии с потребностями органов муниципального управления и населения.

Еще одним фактором, в значительной степени влияющим на эффективность цифровизации работы органов власти с обращениями граждан, является качество образования муниципальных служащих. Эффективность может быть достигнута при условии непрерывности образования работников органов муниципальной власти и повышении квалификации [5].

Выводы

Таким образом, для успешного функционирования систем государственного и муниципального управления важное значение имеет организация работы органов власти с обращениями граждан. Результативная деятельность в данном направлении обеспечивает повышение доверия населения к институту государственной и муниципальной власти, а также рост качества жизни населения.

Литература

1. Важничий Д.Д., Хачак З.А. Оценка регулирующего воздействия как инструмент регуляторной политики // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики: Материалы XXIII международной научно-практической конференции текстовое электронное издание, Краснодар, 14 марта 2025 года. Краснодар: ФГБУ «Российское энергетическое агентство» Минэнерго России, 2025. С. 75-79.
2. Горлов Д.М. Исследование основных направлений регионального развития Краснодарского края // Естественно-гуманитарные исследования. 2024. № 5 (55). С. 96-98.
3. Коваленко Л.В., Хачак З.А., Криворотько Д.С., Хозова С.А. Изучение перспектив развития института оценки регулирующего воздействия // Естественно-гуманитарные исследования. 2025. № 2 (58). С. 728-731.
4. Коваленко Л.В., Кулик А.А. Подходы к пониманию сущности социальной ответственности организаций // Международная научно-практическая конференция по актуальным вопросам экономики и гуманитарных наук в 2015 году. Материалы научно-практической конференции. 2015. С. 137-142.
5. Коваленко Л.В. Циклические процессы динамической системы российского образования // Общество: философия, история, культура. 2017. № 1. С. 66-68.
6. Краснопольская Я.А., Кох М.Н. Изучение современных основ работы органов государственной и муниципальной власти с обращениями граждан // Будущее науки – 2025. Сборник научных статей 12-й Международной молодежной научной конференции: в 5 т. Курск, 2025. С. 293-295.
7. Погосян В.Г., Коваленко Л.В. Особенности государственного управления в кризисные периоды: ретроспективный подход // Научное обеспечение агропромышленного комплекса. Сборник статей по материалам 79-й научно-практической конференции студентов по итогам НИР за 2023 год. В 2-х частях. Краснодар, 2024. С. 121-123.
8. Хачак З.А. Показатели социально-инфраструктурного потенциала сельских территорий // Экономика и управление в условиях современной России: Материалы VIII национальной научно-практической конференции, Краснодар, 15 марта 2023 года. Краснодар: ФГБУ «Российское энергетическое агентство» Минэнерго России Краснодарский ЦНТИ– филиал ФГБУ «РЭА» Минэнерго России, 2023. С. 227-231.