

УДК 323.2

Игнатов Дмитрий Алексеевич, магистрант 2 курса факультета государственного управления и международных отношений ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»

e-mail: IgnatovAmid@yandex.ru

Пархомчук Марина Анатольевна, доктор экономических наук, профессор кафедры международных отношений и государственного управления ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

e-mail: marinaanatollevna@yandex.ru

АНАЛИЗ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация: в статье представлены результаты проведённого исследования состояния системы взаимодействия власти и общества в Курской области, рассмотрены действующие интерактивные формы взаимодействия и эффективность работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: взаимодействие власти и общества, обращения граждан, цифровые платформы, цифровизация государственного управления.

Ignatov Dmitry Alekseevich, 2nd year undergraduate student of the Faculty of Public Administration and International Relations, South-Western State University, direction of training "State and Municipal Administration"

e-mail: IgnatovAmid@yandex.ru

Parkhomchuk Marina Anatolyevna, Doctor of Economics, Professor of the Department of International Relations and Public Administration, South-Western State University

e-mail: marinaanatollevna@yandex.ru

ANALYSIS OF THE DIGITAL INTERACTION OF POWER AND
SOCIETY IN THE KURSK REGION

Annotation: The article presents the results of the study of the state of the system of interaction between the authorities and society in the Kursk region, examines the existing digital channels of interaction and the effectiveness of work with citizens' appeals.

Key words: interaction between government and society, citizens' appeals, digital platforms, digitalization of public administration.

В регионе, где развивается цифровая экономика, с помощью цифровых инструментов должна быть выстроена и эффективная система взаимодействия народа с властью. В настоящее время в Курской области в целях обеспечения возможности оперативно и без лишних бюрократических процедур обращаться в органы власти федерального, регионального и местного уровней управления функционирует портал «Действуем вместе». Данная платформа представляет собой обучаемую систему, которая в ближайшей перспективе будет готова к включению дополнительных функций, например, предоставлению пользователям информации правового характера, и интеграции с другими ведомствами и службами, например, с управляющими компаниями. В настоящее время на портале зарегистрировалось уже более 14 тысяч курян, рассмотрено более 6 тысяч сообщений.

Однако внедрения в практику работы органов исполнительной власти подобной цифровой платформы оказалось недостаточно, поскольку заявители всё равно сталкиваются с тем, что обращения обрабатываются достаточно долго, по результатам их рассмотрения зачастую даются формальные ответы без каких-либо реальных действий со стороны представителей власти, а детальные отчёты о результатах проделанной работы должностные лица предоставляют не всегда, что сказывается на эффективности системы взаимодействия власти и населения. Поэтому в 2020 году Губернатор Курской

области принял решение создать Центр управления регионом, который стал единой платформой по взаимодействию населения и органов власти. Он создан по поручению Президента РФ, который в своих выступлениях неоднократно подчёркивал необходимость непосредственного взаимодействия государственных служащих с людьми. Специалисты центра в режиме реального времени будут получать, регистрировать и обрабатывать обращения граждан из разных источников: портала «Действуем вместе», социальных сетей, официальных сайтов органов государственной власти и местного самоуправления. Все обращения граждан специалисты ЦУР будут сортировать по блокам: здравоохранение, образование, ЖКХ, социальная защита граждан, ТКО, энергетика, дороги, транспорт, экология, город Курск. Затем поступившие обращения граждан будут передаваться конкретным исполнителям, а ЦУР - контролировать своевременность ответа и результаты работы должностных лиц органов власти по своевременному и качественному решению проблемы, с которой обратились граждане. По мнению экспертов, Центр управления регионом позволит вывести систему взаимодействия на качественно новый уровень, повысить результативность работы с обращениями граждан, а также уровень доверия к власти [1].

В Администрации Курской области должностными лицами в соответствии с административными регламентами регулярно проводятся личные приёмы граждан с выездом в муниципальные районы области, обеспечен приём обращений в письменной форме и в форме электронных документов через официальные сайты [2, 3]. Проанализируем количество обращений: предложений, заявлений и жалоб, - поступивших от заявителей в органы исполнительной власти Курской области. За I полугодие 2020 года поступило 10149 обращений, что на 30% меньше, чем за аналогичный период 2019 года (14404), из них: 8442 письменных, в том числе в форме электронных документов – 6228, и 1707 устных обращений граждан, из них: коллективных – 469, повторных – 1186, многократных – 18.

Анализ информации о поступивших обращениях граждан показывает, что в 2019 г. в органы исполнительной государственной власти и органы местного самоуправления Курской области поступило 73860 обращений граждан, что на 20 % больше, чем в 2018 г. (61815), и на 0,02 % больше, чем в 2017 г. (73845). Из них: 41322 обращения - в исполнительные органы государственной власти Курской области (в 2018 г. - 38984, в 2017 г. - 45267), в том числе 26807 обращений - в Администрацию Курской области, что на 52 % больше, чем в 2018 г. (17690), и на 101 % больше, чем в 2017 г. (13327); 32538 – в органы местного самоуправления (в 2018 г. - 22831, в 2017 г. - 28578), количество обращений граждан в сравнении с 2018 г. увеличилось на 43 %, в сравнении с 2017 г. - на 14 %.

Доля обращений, поступивших в Администрацию Курской области в форме электронного документа (13096), в сравнении с 2018 г. увеличилась на 43 %, в сравнении с 2017 г. - на 91 % (в 2018 г. - 9134, в 2017 г. - 6857), что наглядно представлено на рисунке 1.

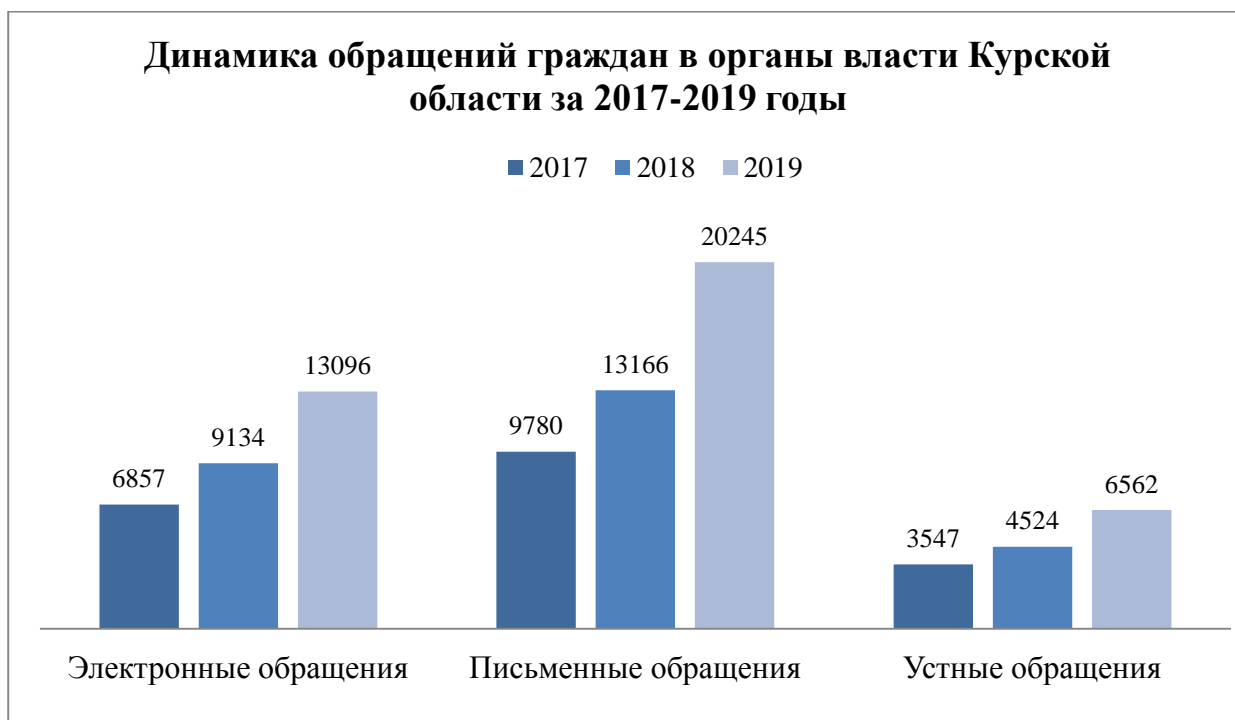


Рисунок 1 – Динамика обращений граждан в органы власти Курской области в 2017-2019 гг. по видам обращений

Из 26807 обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2019 году, письменных обращений - 20245, что на 54 % больше, чем в

2018 г. (13166), и на 107 % больше, чем в 2017 г. (9780), устных - 6562, что на 47 % больше, чем в 2018 г. (4524), и на 88% больше, чем в 2017 г. (3547), из них 1514 обращений принято на личном приёме, проводимом в Администрации Курской области, 266 - на выездных приёмах [1].

При анализе обращений выявлены вопросы, которые у граждан вызвали наибольший интерес. Ниже представлена информация с группировкой вопросов, с которыми граждане обращались в органы исполнительной власти Курской области, по тематическим разделам (рисунок 2).

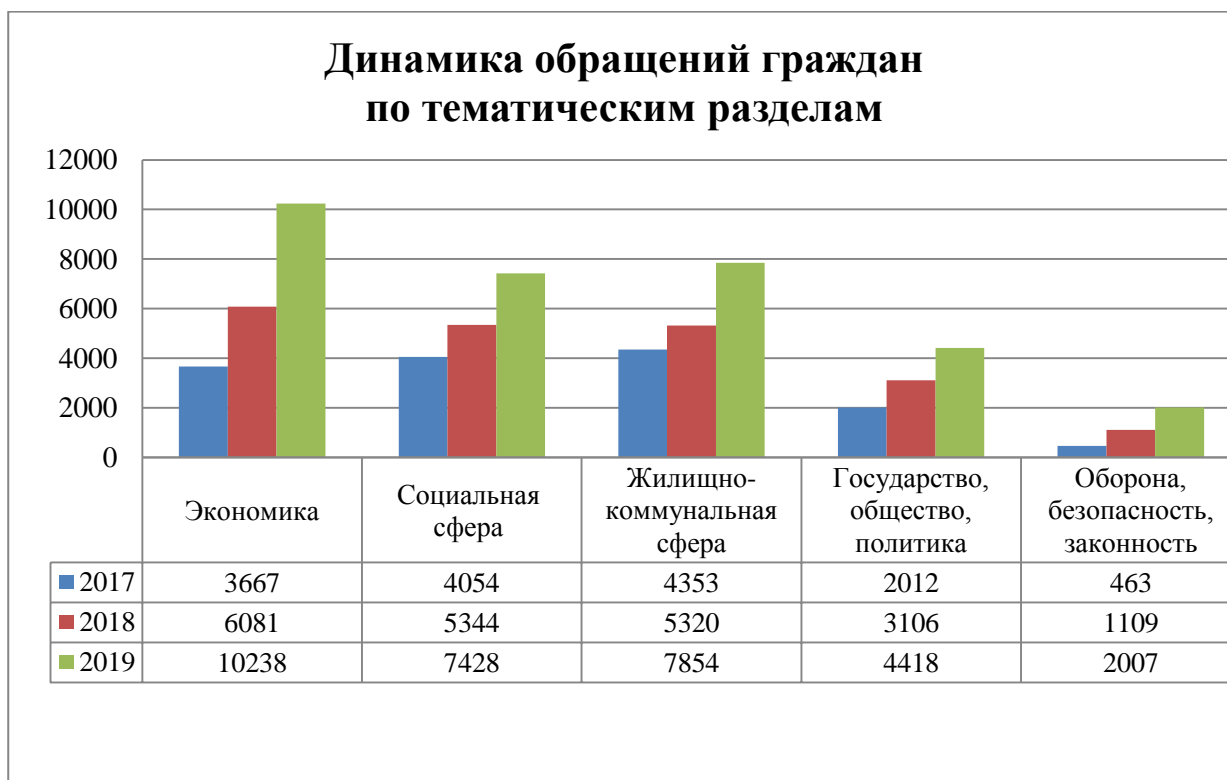


Рисунок 2 – Динамика обращений граждан в органы власти Курской области по тематическим разделам

Что касается эффективности работы с обращениями граждан и результативности их рассмотрения, то рассмотрено в день их получения 4608 обращений, 11110 обращений рассмотрено в течение 15 дней со дня регистрации. Рассмотрено коллегиально 8252 обращения, поступивших к должностным лицам органов исполнительной власти Курской области, 3761 обращение рассмотрено с выездом на место, поддержано 6075 (27%) обращений граждан (рисунок 3).

Результативность рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов власти Курской области

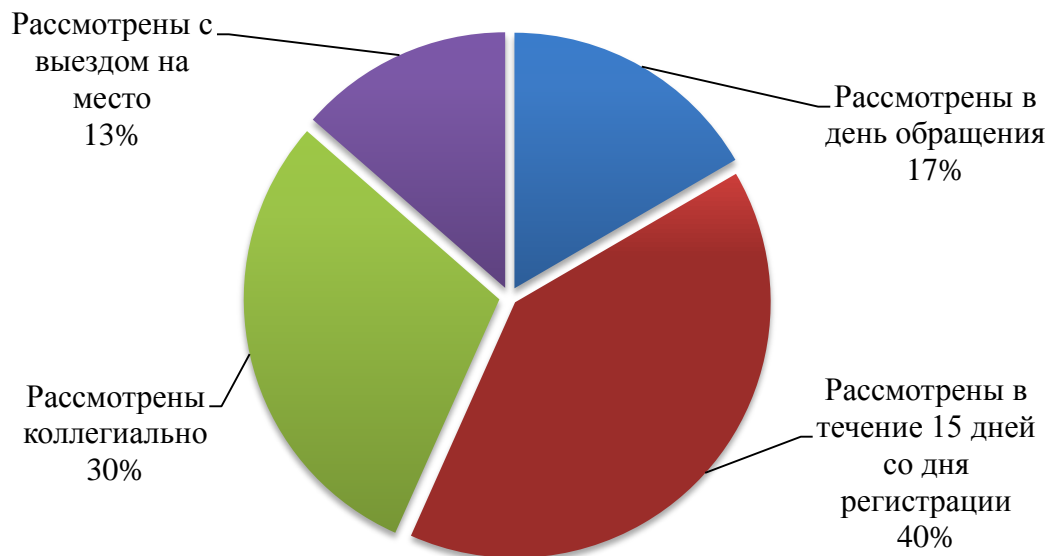


Рисунок 3 – Результативность рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов власти Курской области в 2019 году

Обращения граждан содержали вопросы, решение которых находилось в том числе в компетенции территориальных органов федеральных органов власти, органов местного самоуправления. Всего по поступившим обращениям граждан было направлено 30503 поручения [1]. Доля обращений, рассмотренных в органах исполнительной власти Курской области, составила 61 %, в органах местного самоуправления – 30 %, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти – 8 %, в других организациях – 1%.

Одним из показателей качества и результативности решения проблем, с которыми граждане обратились в органы власти, является количество повторных обращений. Увеличение их числа свидетельствует о недостаточно эффективной работе должностных лиц органов исполнительной власти. Так, в 2019 году поступило 2581 повторное обращение, что на 139 % больше, чем годом ранее (1082), многократных обращений - 111, что на 26 % меньше, чем в 2018 году (151). Без указания данных о заявителе поступило 501 обращение, в

2018 г. - 211. Наглядно количество неоднократных обращений граждан в органы исполнительной власти Курской области представлено на рисунке 4.

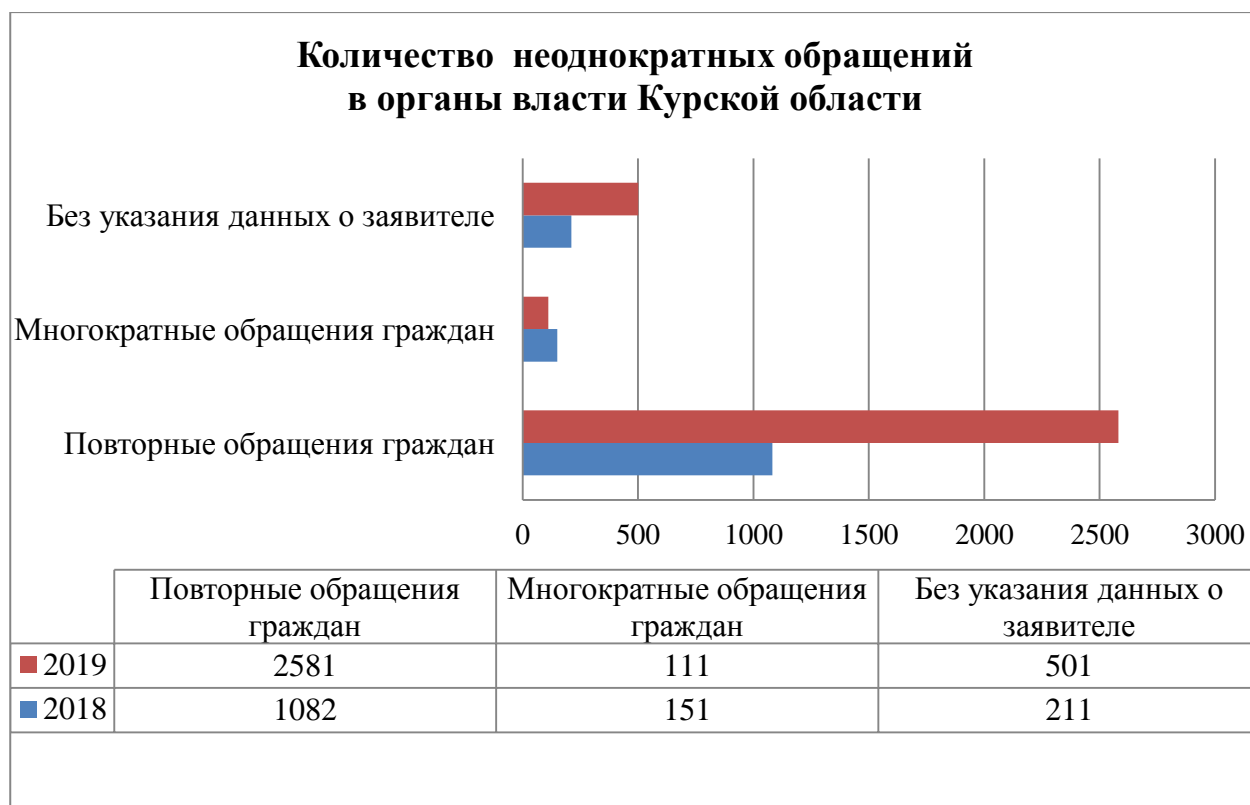


Рисунок 4 – Количество неоднократных обращений граждан в органы исполнительной власти Курской области в 2018 и 2019 годах

В целом по Курской области в органах государственной власти и органах местного самоуправления по результатам рассмотрения поддержаны вопросы в 14784 (20 %) обращениях граждан, из них меры приняты по 10604 (72 %) обращениям.

Что касается цифрового взаимодействия общества и власти в сфере электронного участия жителей Курской области в принятии общественно значимых решений, то в результате проведённого опроса среди работников бюджетной сферы был выявлен ряд особенностей. Так, 68,2% опрошенных используют Единый портал государственных услуг. Анализируя полноту участия граждан по использованию ЕПГУ, следует отметить, что большинство опрошенных оценили его выше среднего (63,8%) или удовлетворительно (27,5%) [4].

Можно констатировать тот факт, что электронное участие граждан развивается через Портал государственных и муниципальных услуг весьма успешно, что подтверждается данными российских рейтингов. По итогам 2019 года на Едином государственном общефедеральном портале было зарегистрировано 87,16% населения Курской области. В рейтинге регионов России по количеству федеральных услуг, заказанных гражданами через www.gosuslugi.ru, Курская область занимает 13 место. По количеству региональных и муниципальных услуг, заказанных гражданами через ЕПГУ - 22 место из 85 субъектов Российской Федерации.

В рамках осуществления государственной программы «Развитие информационного общества в Курской области» был реализован комплекс мероприятий, в результате которых была обеспечена возможность функционирования и дальнейшего развития регионального электронного правительства, полноценного информационного обмена посредством СМЭВ, постепенного выстраивания эффективной системы обратной связи в процессе взаимодействия с населением, повышение качества и снижение сроков оказания электронных госуслуг [4].

Таким образом, на основе результатов проведённого исследования, можно сделать вывод о том, что жители Курской области активно используют своё конституционное право на обращение в органы власти. Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть была и остаётся главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства граждан России [5]. Именно по тому, насколько результативно и слаженно функционируют административно-правовые механизмы реализации и защиты прав граждан, насколько оперативно будет реагировать на обращения граждан исполнительная власть, будут судить об эффективности государственного аппарата в целом.

Список источников:

1. Администрация Курской области [Электронный ресурс]: официальный сайт // Режим доступа: <http://adm.rkursk.ru/> (Дата обращения 19.10.2020).

2. Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области [Электронный ресурс]: Постановление Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Администрации Курской области от 29 сентября 2011 г. № 473-па. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

4. Пархомчук М.А., Вихляева К.Е. Роль информатизации в повышении эффективности государственного управления российского общества // Сборник научных трудов 5-й МНПК «Кластерные инициативы в формировании прогрессивной структуры национальной экономики». – Т2. – Юго-Западный гос. ун-т. – Курск, 2019. С. 69-74.

5. Тюрина С.Ю., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти: нормативно-правовое регулирование и практика // Административное и муниципальное право.- 2018. - № 10 (58). - С. 12-19.