

A. H. Вакульчик

Научный руководитель — кандидат экономических наук Т. В. Буховец

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН КАК ИНДИКАТОР УРОВНЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБРАТНЫХ СВЯЗЕЙ В СИСТЕМЕ МЕСТНОГО УПРАВЛЕНИЯ И САМОУПРАВЛЕНИЯ

В статье определена роль электронных обращений как одного из индикаторов уровня цифровизации государственных органов во взаимодействии с населением, рассмотрены другие факторы цифровизации обратных связей в системе местного управления и самоуправления, даны рекомендации по дальнейшему развитию процесса цифровизации обратных связей в системе органов местного управления и самоуправления.

Прогресс идет семимильными шагами, от него невозможно спрятаться или убежать, да это и не нужно. Технологии облегчают нам жизнь и дают возможность проще справляться со сложными задачами. Сегодня уже сложно представить хоть один общественный процесс, происходящий без внедрения цифровых решений. Цифровизация охватывает широкий спектр областей деятельности, начиная от улучшения качества жизни и заканчивая развитием бизнеса и инноваций. Значит, она не может обойти и любой уровень сферы государственного управления, включая уровень местного управления и самоуправления. Особое значение внедрение цифровых технологий для таких структур приобретает при взаимодействии с населением, поскольку речь идет не только об автоматизации предоставления государственных услуг, но и о снижении числа ограничений, возникающих перед самими гражданами при общении с органами государственного управления.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» существуют три альтернативные формы обращений граждан и юридических лиц: устные, письменные и электронные [1]. Но так как цифровизация подразумевает внедрение современных технологий, то подобной технологией во взаимодействии с населением государственных органов местного управления и самоуправления выступает электронное обращение, ведь его подача осуществляется через веб-сайт соответствующего органа, а с 2 января 2023 г. — через Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

Одним из важнейших факторов цифровизации взаимодействия с населением государственных органов является наличие обоснованных технологических решений. Соответственно, электронное обращение как современная технология, позволяющая упростить и ускорить предоставление государственных услуг, обеспечить более прозрачное и эффективное управление, а также повысить уровень участия граждан в принятии решений и контроле за работой государственных органов, может выступать одним из индика-

торов уровня цифровизации работы органов местного управления и самоуправления [2].

На рис. 1 представлены графики, отображающие количество и структуру обращений граждан и юридических лиц в Столинский, Лунинецкий и Пинский райисполкомы и Советы депутатов с 2019 г. по 2022 г.

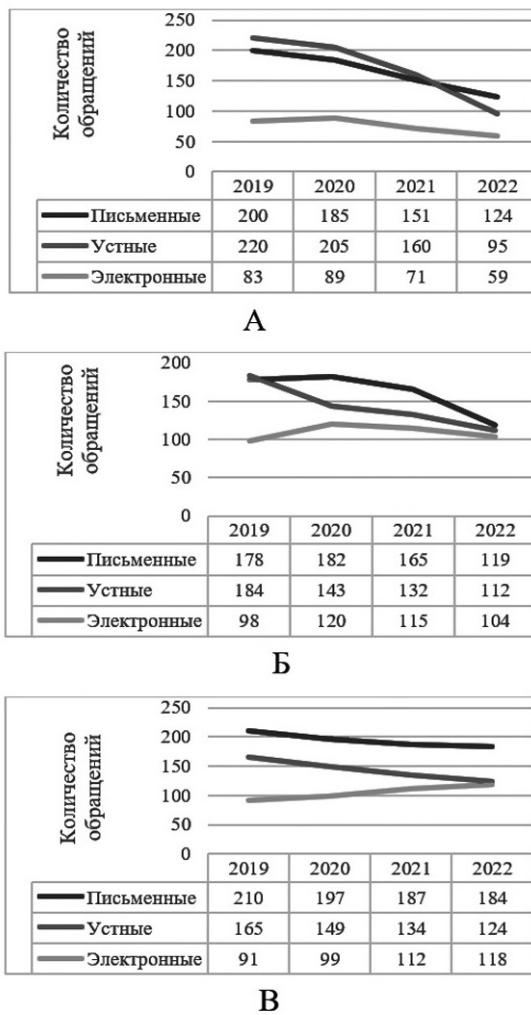


Рис. 1. Количество и структура обращений граждан и юридических лиц, поступивших в Столинский (А), Лунинецкий (Б) и Пинский (В) райисполкомы и Советы депутатов с 2019 г. по 2022 г.

В структуре исследуемых регионов электронные обращения являются наиболее редкой формой обращений. При этом следует отметить положительную динамику электронных обращений в Пинском районе при отрицательной динамике в Столинском и Лунинецком на фоне общего снижения количества всех поданных обращений. То есть наиболее динамично в направлении цифровизации работы с гражданами развиваются органы местной власти в Пинском районе.

На рис. 2 отображено отношение электронных обращений к другим формам с 2019 г. по 2022 г., в котором ярко прослеживается увеличение доли электронных обращений в Пинском и Лунинецком районах и сохранение ее примерно на том же уровне в Столинском районе. При этом, если в Пинском и Лунинецком районах электронные обращения составляют примерно треть от общего количества обращений граждан, то в Столинском районе их доля не превышает 20 %.



Рис. 2. Доля электронных обращений граждан в Пинский, Столинский и Лунинецкий райисполкомы и Советы депутатов с 2019 г. по 2022 г.
в общем числе обращений

Таким образом, можно заключить, что Столинский район значительно медленнее развивается в направлении цифровизации работы органов местного управления и самоуправления с гражданами.

При этом важно понимать и учитывать, что электронные обращения являются далеко не единственным индикатором уровня цифрового взаимодействия с населением. Помимо этого, сам этот индикатор подвержен воздействию ряда других факторов цифровизации обратных связей в системе местного управления и самоуправления, в числе которых: современность и актуальность используемых информационных систем; подготовленность и квалифицированность персонала при внедрении цифровых решений; наличие необходимой инфраструктуры в органе управления. Немаловажное значение имеют также факторы готовности населения к цифровому восприятию и взаимодействию, к применению информационных технологий и проявлению доверия относительно безопасности своих данных.

Исходя из названных факторов, можно предложить следующие возможные направления дальнейшего развития цифровизации обратных связей в системе местного управления и самоуправления: 1) внедрение новых способов взаимодействия с населением, таких как мобильные приложения, онлайн-консультации, социальные форумы, онлайн-опросы [3] и др.; 2) обучение и поддержка сотрудников, обеспечение их ИТ-инфраструктурой, взаимодействие с ИТ-компаниями, установка системы мониторинга и оценки результатов внедрения цифровых решений; 3) обеспечение конфиденциальности при сборе, хранении и обработке персональных данных граждан, проведение образовательных мероприятий для населения, создание удобных в использовании и доступных цифровых платформ и приложений, предоставление технической поддержки граждан.

Таким образом, цифровизация местных органов управления и самоуправления во взаимодействии с населением имеет большое значение, а ее уровень определяется множеством факторов, одним из которых могут выступать электронные обращения. Рекомендациями для дальнейшего развития цифровизации обратных связей в системе местного управления и самоуправления являются: внедрение новых способов взаимодействия; решение проблем технической ограниченности государственных органов; повышение доверия и готовности граждан к новым цифровым решениям.

Источники

1. Об обращениях граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] // Закон Респ. Беларусь, 18 июля 2011 г., № 300-3 (с изм. и доп.) // Pravo.by / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300>. — Дата доступа: 30.10.2023.

2. Киселева, Т. М. Местное самоуправление в Республике Беларусь в условиях становления информационного общества [Электронный ресурс] // Электронная библиотека Белорусского государственного университета. — Режим доступа: <https://elib.bsu.by/handle/123456789/258623>. — Дата доступа: 30.10.2023.

3. Тажитдинов, И. А. Транспарентность органов местного самоуправления в условиях цифровой экономики / И. А. Тажитдинов, А. Г. Атаева, А. И. Шатунова // Муниципалитет: экономика и управление. — 2020.