

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет экономический

Кафедра экономической теории и государственного управления

Направление подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управ-
ление

Направленность (профиль) образовательной программы Региональное и
муниципальное управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зам. зав. кафедрой

_____ В.В. Лазарева
«_____» _____ 2023 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему: Организация взаимодействия органов государственной власти с
населением в регионе (на примере Амурской области)

Исполнитель

студент группы 173-уом _____

С.Ю. Есипов

Руководитель

доцент, канд.техн.наук _____

Ю.А. Праскова

Руководитель

содержания программы
магистратуры _____

В.В. Лазарева

Нормоконтроль _____

Л.Н. Михайленко

Рецензент _____

И.Н. Кулаковский

Благовещенск 2023

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический
Кафедра экономической теории и государственного управления

УТВЕРЖДАЮ
Зам. зав. кафедрой
_____ В.В. Лазарева
«_____» _____ 2023 г.

ЗАДАНИЕ

К магистерской диссертации студента Есипова Сергея Юрьевича

1 Тема магистерской диссертации: Организация взаимодействия органов государственной власти с населением в регионе (на примере Амурской области)

(утверждено приказом от 15.03.2023 № 594-уч)

2 Срок сдачи студентом законченной работы 07.06.2023г.

3 Исходные данные к магистерской диссертации: статистические данные, научные статьи, нормативно-правовые акты, учебная литература, официальные интернет-ресурсы

4 Содержание магистерской диссертации (перечень подлежащий проработке вопросов):

1 Теоретические, правовые и методические основы взаимодействия органов государственной власти с населением

2 Практическое применение взаимодействия органов государственной власти с населением (на примере Амурской области).

3 Проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением

5 Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц графиков, схем, программных продуктов, иллюстрированного материала и т.п.): 12 таблиц, 11 рисунков, 4 графика

6 Дата выдачи задания 05.04.2023г.

Руководитель магистерской диссертации Праскова Юлия Александровна, Кандидат технических наук, доцент

Фамилия, Имя, Отчество, ученая степень, ученое звание

Задание принял к исполнению (дата): _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация содержит 88 с., 12 таблиц, 16 рисунков, 60 источник.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ОРГАНЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, ЦИФРОВИЗАЦИЯ, НАСЕЛЕНИЕ,
ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

В магистерской диссертации рассматриваются актуальные проблемы практической организации взаимодействия органов государственной власти с населением связанные с несовершенством механизма ее определения.

Цель работы - на основе исследования теоретико-правовых и методологических аспектов, а также анализа практической деятельности Министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области по организации взаимодействия с населением выявить существующие проблемы организации и предложить перспективные направления их решения с учетом имеющегося потенциала.

Объектом исследования является взаимодействие органов государственной власти с населением.

Предмет исследования – деятельность Министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области по организации взаимодействия с населением.

На примере Амурской области проведен анализ взаимодействия органов государственной власти с населением, выявлены преимущества и недостатки, связанные с применением Федеральных законов. В рамках магистерской диссертации, на основании проведенного анализа были изучены основные проблемы, возникающие в результате взаимодействия органов государственной власти с населением и предложены возможные направления совершенствования необходимых процессов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические и правовые основы организации взаимодействия органов государственной власти с населением	10
1.1 Взаимодействие органов государственной власти с населением как объект управления	10
1.2 Нормативная правовая база отношений, возникающих при взаимодействии органов государственной власти с населением	18
1.3 Зарубежный опыт организации взаимодействия органов государственной власти с населением	24
1.4 Цифровизация как инструмент организации взаимодействия органов государственной власти с населением	31
2 Практика организации взаимодействия органов государственной власти Амурской области с населением	35
2.1 Анализ практики взаимодействия органов государственной власти Амурской области с общественностью в процессе стратегического планирования	35
2.2 Анализ открытости органов государственной власти Амурской области	37
2.3 Анализ активности населения Амурской области	42
2.4 Министерство ЖКХ Амурской области как субъект организации взаимодействия с населением	47
2.5 Анализ деятельности министерства ЖКХ Амурской области по организации взаимодействия с населением	52
2.6 Анализ работы «горячей линии» при министерстве	60

	ЖКХ Амурской области	
3	Проблемы и перспективы организации взаимодействия органов государственной власти с населением	63
	3.1 Проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением	63
	3.2 Предложения по решению проблемных вопросов при взаимодействии органов государственной власти с населением	68
	Заключение	77
	Библиографический список	82

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях социально-экономического развития регионов огромное значение имеет деятельность органов государственной исполнительной власти при взаимодействии с населением, которая построена на диалоге и реализации обоюдных интересов. Одной из основ государственного и муниципального управления является взаимодействие органов власти с населением, без которого не будет ни общества, ни государства в их привычном понимании. Гражданское общество существует в диалектически противоречивом единстве с государством.¹ При демократической форме правления оно тесно пересекается и взаимодействует с государственными органами власти. В развитом гражданском обществе функции государства сосредоточиваются на выработке общей стратегии развития, определении и обосновании приоритетов экономической и социальной сфер общества, стимулировании общественно полезной деятельности граждан и защите их прав, собственности и личного достоинства, демократизации всех сфер жизнедеятельности населения страны.² Согласно Конституции РФ, статьи 3, единственным источником власти и носителем суверенитета в России является народ, который осуществляет свою власть, в том числе через органы государственной власти.³ Органы государственной власти в нашей стране осуществляют не только координацию политической жизни в стране, но и несут ответственность за соблюдение общественных интересов. Актуальность данной темы обусловлена тем, что взаимодействие государства с населением является естественным и закономерным процессом. Одной из основных форм взаимодействия общества и государства является информационное взаимодействие, развитие которого предполагает открытость,

¹ Ворожейкина, Т.Е. «Государство и общество в России: исчерпание государствоцентричной матрицы развития». - «Полис», 2002, №4 – С. 19

² Жуков Н.Д. Формы и способы взаимодействия власти и населения региона в условиях трансформации России. Вестник СевКавГТУ Серия «Гуманитарные науки», №1 (11), 2004. С. 16-18.

³ Конституция Российской Федерации: Основной закон РФ от 12.12.1993 г. // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

прозрачность, подотчетность органов власти перед гражданами.⁴ В данных условиях возрастает роль информационного взаимодействия, позволяющее с одной стороны получать населению достоверную информацию о деятельности органов государственной власти, а с другой стороны органам государственной власти получать обратную связь (реакцию) от населения на проводимые действия.⁵ В настоящее время огромную роль при информационном взаимодействии населения с органами власти играют ИТК (информационно-коммуникационные технологии), которые способствуют развитию электронных форм коммуникации населения и органов государственной власти. Развитие электронных форм информационного взаимодействия населения с органами государственной власти обусловлено активным проникновением интернета в повседневную жизнь человека.⁶

Объект исследования – взаимодействие органов государственной власти с населением.

Предмет исследования – деятельность Министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области по организации взаимодействия с населением.

Полигон исследования – Амурская область.

Цель работы - на основе исследования теоретико-правовых и методологических аспектов, а также анализа практической деятельности Министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области по организации взаимодействия с населением выявить существующие проблемы организации и предложить перспективные направления их решения с учетом имеющегося потенциала.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

- изучить теоретические и правовые основы взаимодействия органов

⁴ Ковешников Е.М. Государство и местное самоуправление в России: теоретико-правовые основы взаимодействия.- М.: Норма, 2005.- 272 с

⁵ Герасимова Г.В. Связи с общественностью как социальный механизм взаимодействия власти и общества // Власть, №9, 2008. С. 34-37.

⁶ Копалова О. С. Информационное взаимодействие органов власти с населением. Муниципалитет: экономика и управление. – 2017. – С. 113

государственной власти с населением;

- изучить формы взаимодействия органов государственной власти с населением;
- изучить нормативную правовую базу, используемую при взаимодействии органов государственной власти с населением;
- провести анализ полученных результатов кадастровой оценки и их практического применения для целей взаимодействия на примере Амурской области;
- выявить проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением;
- определить направления совершенствования процессов взаимодействия органов государственной власти с населением;
- оценить результаты от предлагаемых направлений совершенствования процессов взаимодействия органов государственной власти с населением.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующих защищаемых положениях и выводах.

Поскольку для современной системы взаимодействия органов государственной власти с населением существует ряд проблем, требующих изменения существующего подхода, в рамках данной работы предложены основные направления совершенствования процессов и разработаны соответствующие мероприятия.⁷

Практическая значимость исследования состоит в возможности применять отдельные разработанные методические и прикладные положения в деятельности органов власти и управления разного уровня.

В рамках данного исследования были использованы такие методы исследования как, сравнительный метод, статистический метод, описание,

⁷ Горяченко Е. Е. Население и местная власть: проблемы взаимодействия // Сборник лучших практик взаимодействия населения и власти в решении местных проблем / Под ред. К. В. Малова. Новосибирск, 2009. С. 51.

системный и графический.

Теоретической основой исследования послужили научные статьи, посвященные проблемам практического применения, законодательные и нормативные акты в области взаимодействия органов государственной власти с населением. Результатом исследования являются предложения по совершенствованию процессов взаимодействия органов государственной власти с населением.

Информационная и нормативно-правовая база исследования представлена законодательными актами, нормативными и правовыми документами органов власти РФ, субъектов РФ; официальными данными Правительства Амурской области;⁸ материалами официальных сайтов органов управления; научной литературой и публикациями; другими информационными материалами.

⁸ Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 05.05.2023)

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ

1.1 Взаимодействие органов государственной власти с населением как объект управления

Информационное взаимодействие населения с органами государственной власти представляет собой комплексную систему на основе которой происходит информирование населения о деятельности органов государственной власти, а также осуществляется привлечение населения к участию в принятии решений, получение обратной связи (реакции) от населения, формирование определённых ценностных ориентиров, которые могут обеспечить социальную стабильность в современном обществе.⁹ Информационное взаимодействие органов государственной власти с населением в данном случае выступает одним из приоритетных направлений в деятельности органов государственного управления, так как от его результативности зависит дальнейшее развитие государства в целом.¹⁰

Как видно из рисунка 1, взаимодействие органов государственной власти с населением осуществляется посредством:

- Средств массовой информации (информационных технологий - веб-сайты, социальные сети, форумы, обратная связь, опросы и др.; информационных сообщений - анонсы, статьи, пресс-релизы, обзоры и др.);
- встреч в форме публичных слушаний, выступления должностных лиц, приемы граждан и др.;
- размещения информации в общедоступные ресурсы о деятельности органов государственной власти, нормативно-правовые акты;
- проведения опросов, референдумов необходимые для получения информации о мнении населения;

⁹ Коваленко, Н. И. Взаимодействие в информационном функциональном пространстве. – С. 96-97.

¹⁰ Мардышкина, П.Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества Молодой ученый. – 2019. – № 19 (257). – С. 15.

- предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках закрепленных полномочий;

- посредством работы с предоставленными в орган государственной власти гражданами заявлениями, обращениями, жалобами, предложениями.

Формы взаимодействия органов государственной власти с населением представлены на рисунке 1.

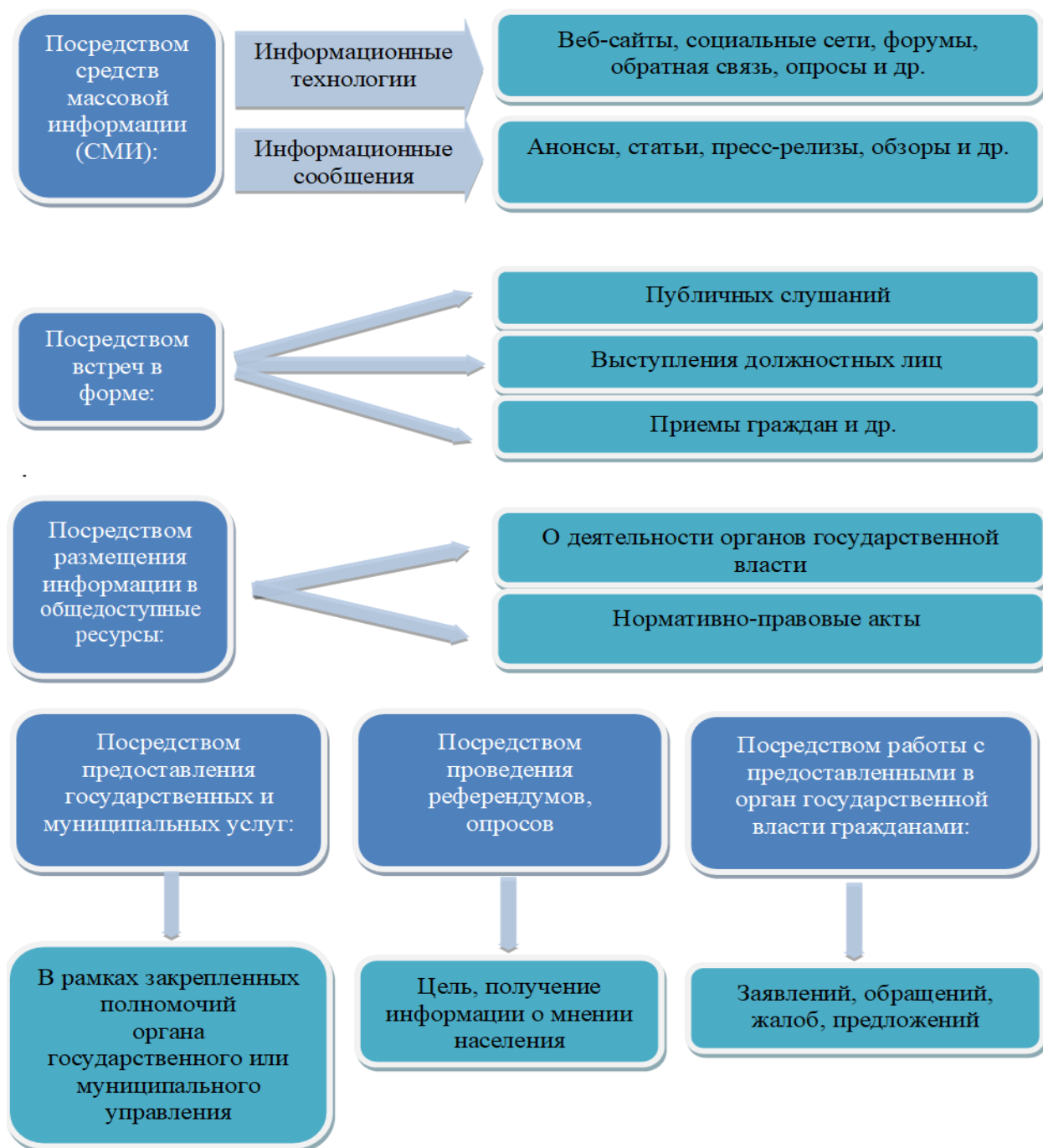


Рисунок 1 - Формы взаимодействия органов государственной власти с населением

В настоящее время актуальным представляется развитие общественного участия в рамках стратегического планирования. В первую очередь это обусловлено необходимостью учета обширного круга социальных интересов, использования имеющихся знаний и ресурсов общественности в целях повышения в долгосрочной перспективе эффективности принимаемых решений в сфере государственного и муниципального управления.¹¹

Привлечение граждан в процесс стратегического планирования позволит выявить имеющиеся проблемы в области социально - экономического развития. Совместное принятие решений в долгосрочной перспективе социально-экономического развития позволит повысить социальное доверие к органам государственной власти, а также способствует вовлечению в процесс ресурсов, информации и знаний, которыми обладают наши граждане.¹² Значительно повысит качество административного процесса и за счет общественного контроля обеспечит повышение бюджетной эффективности.¹³

Накопленные годами противоречия между субъектами Российской Федерации и муниципальными образованиями в условиях их значительной зависимости от первых при принятии решений по вопросам стратегического планирования приводят к ущемлению интересов местного самоуправления. Для значительного большинства муниципальных образований традиционные методы управления не позволяют эффективно отстаивать свои интересы в процессе взаимодействия с региональными органами государственной власти.¹⁴

Данная сложившаяся ситуация обуславливает потребность в развитии и внедрении инструментов общественного участия при стратегическом планировании. Одним из значимых принципов стратегического планирования в нашем государстве является его публичность. Данный принцип очень важен

¹¹ Копалова, О. С. Черкасова В. Ю. Информационное взаимодействие органов власти с населением. Муниципалитет: экономика и управление. С. 123-128.

¹² Русаков А.Ю. Связи с общественностью в органах государственной власти: Учебное пособие. - СПб: Изд-во Михайлова В.А., 2006. 224 с.

¹³ Пузанов, А.С. Методические рекомендации по оптимизации стратегического планирования на муниципальном уровне. М.: Фонд «Институт экономики города», 2015. С-104

¹⁴ Немцев, А. В. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения региона в коммуникационном пространстве: основные модели и проблемы эффективности: автореф...дис. кан. соц. наук. – СПб. – С. 45-48.

ввиду того, что государство как субъект управления, с одной стороны, имеет нормотворческую функцию – это означает, что его решения затрагивают интересы населения (различных групп общества), поэтому следует привлечь заинтересованные группы к обсуждению. С другой стороны, наше государство имеет перераспределительную функцию, что в свою очередь означает необходимость баланса между группами интересов общества.¹⁵

Модель общественного участия в процессе стратегического планирования представлена на рисунке 2

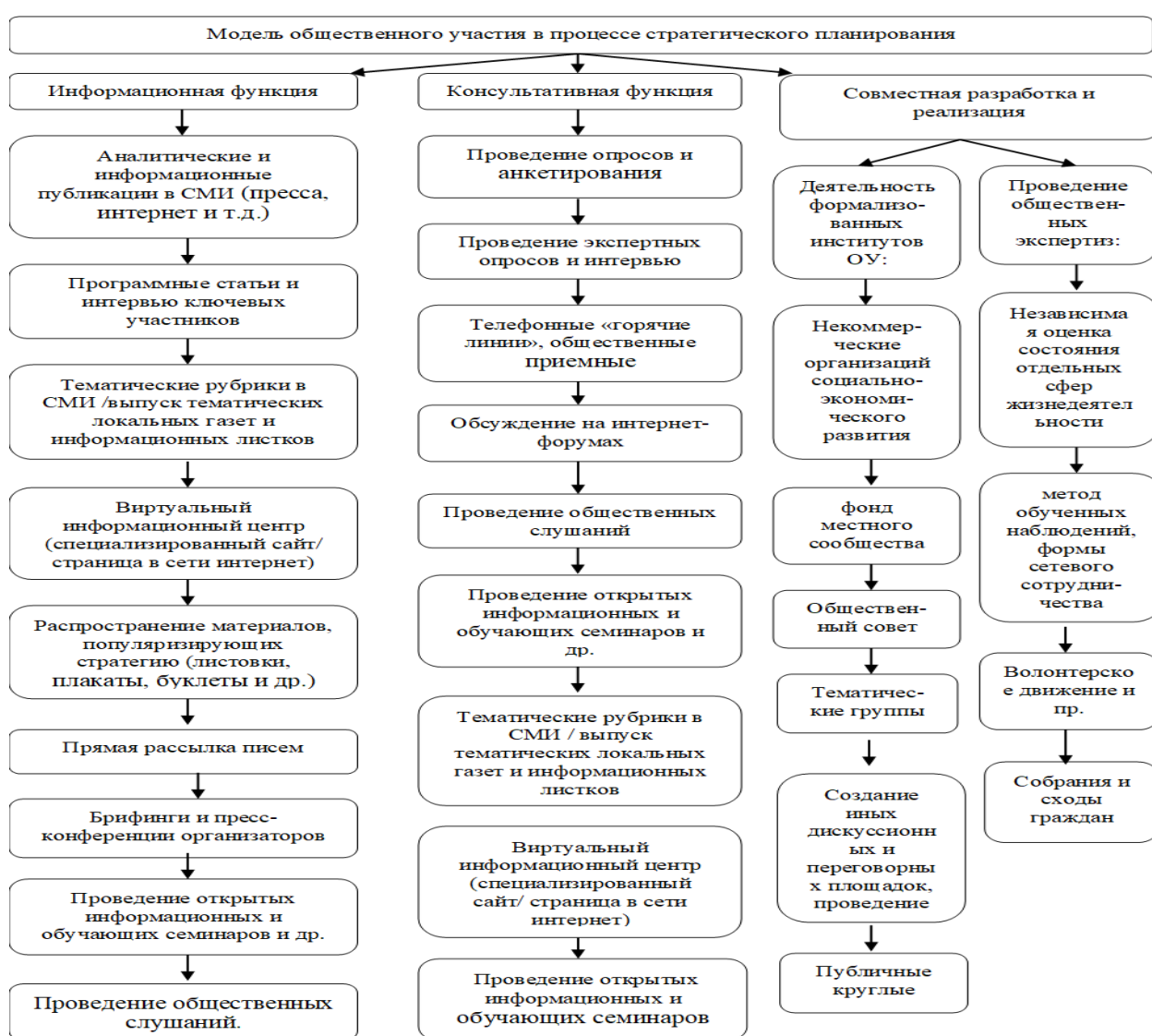


Рисунок 2 - Модель общественного участия в процессе стратегического планирования

¹⁵ Бычкова Е. И. К вопросу о повышении уровня активности граждан при реализации правотворческой инициативы // Российская юстиция. 2013. № 6. С. 46–48

Рассмотрим модели и методы общественного участия в государственном управлении.

Модели по степени влияния граждан на принимаемые решения представлены на рисунке 3

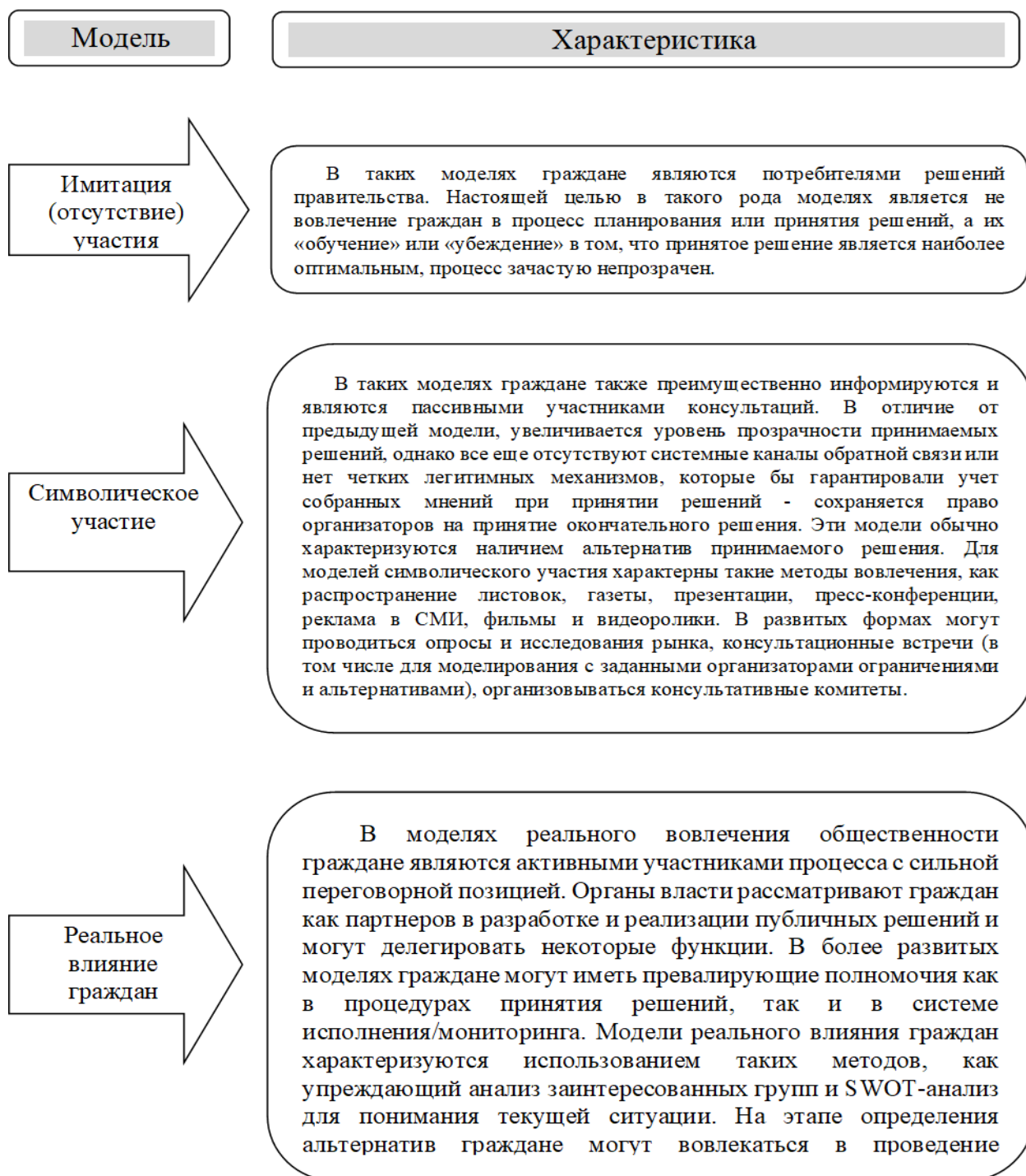


Рисунок 3 - Модели по степени влияния граждан на принимаемые решения

Выделяют несколько типов моделей общественного участия - это иерархические, линейные, матричные др.. Каждая из этих типов моделей предлагает свои уровни общественного участия.¹⁶

Рассмотрим механизмы общественного участия в процедурах стратегического планирования в РФ. Конституция РФ¹⁷ (к примеру, ст. 3 (ч. 2), 30 (ч. 1), 32) закрепляет за гражданами базовые права участвовать в управлении делами государства и высказывать свое мнение. Основным нормативно-правовым актом, который регламентирует процедуры стратегического планирования, является Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации».

Согласно закону, можно выделить три уровня стратегического планирования в Российской Федерации:

- федеральный (федеральные органы государственной власти);
- региональный (органы государственной власти субъектов Российской Федерации);
- местный (органы местного самоуправления).

В законе сказано, что при необходимости на всех уровнях могут привлекаться общественные организации, научные организации, объединения профсоюзов и работодателей и иные организации в сфере стратегического планирования.¹⁸

Согласно пункта 1 статьи 3 Федерального закона № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации», «проекты документов стратегического планирования выносятся на общественное обсуждение с учетом требований законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства Российской Федерации о государственной, коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайне».

¹⁶ Аминов И. Р., Кашапова Н. Р. Формы непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления в Российской Федерации // Вопросы современной юриспруденции. 2016. № 57. С. 60–65.

¹⁷ Конституция Российской Федерации: Основной закон РФ от 12.12.1993 г. // Справочная правовая система «Консультант Плюс».

¹⁸ О стратегическом планировании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 28 июня 2014 № 172-ФЗ. Доступ из справочной системы «Консультант Плюс».

Самым многочисленным по количеству групп участников - восьми - является федеральный уровень:¹⁹

- Президент Российской Федерации;
- Федеральное Собрание Российской Федерации (Совет Федерации и Государственная Дума);
- Правительство Российской Федерации;
- Совет Безопасности Российской Федерации;
- Счетная палата Российской Федерации;
- Центральный банк Российской Федерации;
- федеральные органы исполнительной власти;
- иные органы и организации в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, указанными в ст. 2 Федерального закона № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации».

На уровне субъектов Российской Федерации участвуют шесть групп участников:

- а) высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации;
- б) законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации;
- в) высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации;
- г) исполнительные органы государственной власти субъекта Российской Федерации;
- д) контрольно-счетный орган субъекта Российской Федерации;
- е) иные органы и организации в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, указанными в ст. 2 Федерального закона № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации».

Муниципальный уровень стратегического планирования представлен двумя группами участников:

¹⁹ О стратегическом планировании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 28 июня 2014 № 172-ФЗ. Доступ из справочной системы «Консультант Плюс».

- 1) органы местного самоуправления;
- 2) муниципальные организации (в случаях, предусмотренных муниципальными нормативными правовыми актами).

Таким образом, механизм обеспечения согласованного взаимодействия участников стратегического планирования в РФ характеризуется федеральной централизацией принятия ключевых решений. Национальные приоритеты, полномочия участников процесса (субъектов РФ и муниципальных образований) стратегического планирования, порядок их взаимодействия определяются на первоначальном уровне стратегического планирования.²⁰

На следующем этапе стратегического планирования в Российской Федерации происходит каскадирование целей, задач и приоритетов, которые устанавливаются на федеральном уровне, уменьшается количество и масштаб разрабатываемых документов, количество типов участников, уровень их полномочий. При этом общественное участие не носит системного характера.

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» предоставляет право гражданам активно участвовать в публичных слушаниях. По мнению экспертов, данное участие зачастую не является действенным механизмом консолидации интересов влиятельных групп общества и нередко носит формальный характер.²¹

Указом Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 г. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определены целевые показатели, а также комплекс мер по их достижению, который включает вовлечение граждан в обсуждение, принятие и контроль исполнения государственных решений.²² Цель вовлечения граждан декларируется как

²⁰ Бузгалин А. В., Колганов А. И. Планирование: потенциал и роль в рыночной экономике XXI века // Вопросы экономики. 2016. № 1. - С. 91-96.

²¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

²² Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления, Указ Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 г. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

повышение качества принимаемых решений и достижение баланса интересов. Распоряжением Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р утверждена «концепция открытости федеральных органов исполнительной власти», которая предназначена для того чтобы поддержать эффект от принятых нормативно-правовых актов. Примером общегосударственного проекта является «Российская общественная инициатива», представляющая собой интернет-ресурс для размещения общественных инициатив граждан РФ и голосования по ним.²³

1.2 Нормативная правовая база отношений, возникающих при взаимодействии органов государственной власти с населением

В настоящее время в РФ разработана соответствующая нормативная база как для информационного взаимодействия с населением, так и в традиционных формах. К основополагающим нормативным правовым актам, которые регулируют информационное взаимодействие органов власти с населением относятся: Конституция Российской Федерации, определяющая основы информационного взаимодействия, права граждан на пользование формами информационного взаимодействия с органами государственной власти. Положения Конституции стали еще более актуальными с преобразованиями, внесенными административной реформой. Начавшаяся в 2000-х годах реформа предполагала развитие практик нового государственного управления. Для развития информационного взаимодействия особую значимость играет положение нового государственного управления, которое рассматривает гражданина как клиента, потребителя услуг. Органы власти в рамках концепции выступают производителем общественных благ.²⁴

Основы информационного взаимодействия, установленных Конституцией РФ, проводится путем принятия нормативных правовых актов Президента Российской Федерации, а также Федеральных законов. Рассмотрим некоторые нормативные правовые акты РФ.

²³ Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: расп. Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс»

²⁴ Аминов И. Р. Взаимодействие государства и местного самоуправления в Российской Федерации // Актуальные проблемы государства и общества в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина. 2016. № 19–2. С. 239–242.

Нормативные правовые акты в сфере информационного взаимодействия представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Нормативные правовые акты в сфере информационного взаимодействия

Вид НПА	Название НПА	Сфера регулирования
1	2	3
Федеральный закон	от 12.06.2002 № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан РФ»	Регламентирует проведение опросов, референдумов, целью которых является получение информации о мнении населения
Федеральный закон	от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	В рамках закрепленных полномочий органов государственного или муниципального управления регламентирует процесс предоставления государственных и муниципальных услуг.
Федеральный закон	от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Определяет механизмы работы с заявлениями, жалобами, обращениями и др., представленными в органы государственной власти, гражданами.
Федеральный закон	от 09.02.2008 года № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»	Обеспечивает открытость деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, активное использование ИТ (информационных технологий), объективное информирование граждан РФ о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
Федеральный закон	от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»	Регулирует отношения возникающие при осуществлении права граждан на получение, передачу, поиск, распространение информации, применении инфор.-х технологий, обеспечении защиты информации.

1	2	3
Федеральный закон	от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.
Закон Российской Федерации	от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»	Защищает права граждан в случае вынесения органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений неправомерных действий, решений.
Указ Президента РФ	РФ от 09.05.2017 года № 203 «О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017-2030 гг.»	Определяет цели, задачи и меры по реализации внутренней и внешней политики Российской Федерации в сфере применения информационных и коммуникационных технологий, направленные на развитие информационного общества, формирование национальной цифровой экономики, обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов
Постановление Правительства РФ	от 9.06.2016 года № 516 «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления др.	Регламентирует правила осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления и др.

1	2	3
Распоряжение Правительства РФ	от 30.01.2014 года № 93-р «Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»	Основной задачей которой является внедрение принципов открытости в деятельность федеральных органов исполнительной власти в целях повышения эффективности и качества государственного управления

Для реализации полномочий в сфере информационного взаимодействия органами власти Амурской области принята широкая нормативная правовая база.

Хотелось бы отметить, что большая часть принятых в Амурской области нормативных правовых актов, которое регулирует информационное взаимодействие с населением, в первую очередь направлено на совершенствование и развитие предоставления государственных и муниципальных услуг²⁵ на интернет-порталах, а также по принципу «одного окна».

На фоне постоянно совершенствующихся ИКТ (информационно-коммуникативных технологий), часть нормативных правовых актов устаревают, требуется их обновление в части использования новых механизмов совершенствования информационного взаимодействия.²⁶ Данная проблема особенно выражена в нормативной правовой базе субъектов Российской Федерации.

Видится целесообразным отдельно остановиться на нормативной правовой

²⁵ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс»

²⁶ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Гарант: сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021.

базе, регламентирующей взаимодействие органов государственной власти с общественностью в процессе стратегического планирования.

Основополагающим документом, регламентирующим основные моменты, связанные с необходимостью общественного обсуждения при стратегическом планировании, является Федеральный закон от 28.06.2014 №172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» (Статья 13).

Статья 13. Общественное обсуждение проектов документов стратегического планирования:

- проекты документов стратегического планирования выносятся на общественное обсуждение с учетом требований законодательства Российской Федерации,²⁷ в том числе законодательства Российской Федерации о государственной, коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайне;

- форма, порядок и сроки общественного обсуждения проекта документа стратегического планирования определяются согласно полномочиям Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления;

- замечания и предложения, поступившие в ходе общественного обсуждения проекта документа стратегического планирования, должны быть рассмотрены федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления, ответственными за разработку документа стратегического планирования;²⁸

- в целях обеспечения открытости и доступности информации об основных положениях документов стратегического планирования их проекты подлежат размещению на официальном сайте органа, ответственного за разработку документа стратегического планирования, а также на общедоступном

²⁷ Об утверждении Правил общественного обсуждения проектов документов стратегического планирования по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации, с использованием федеральной информационной системы стратегического планирования [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2016 г. № 1559. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

²⁸ О стратегическом планировании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 28 июня 2014 № 172-ФЗ. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

информационном ресурсе стратегического планирования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".²⁹

Правила общественного обсуждения проектов документов стратегического планирования по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации утверждены постановлением Правительства от 30.12.2016 г. № 1559.³⁰

Настоящие Правила устанавливают порядок и сроки общественного обсуждения проектов документов стратегического планирования по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации, с использованием федеральной информационной системы стратегического планирования.

Правила применяются при вынесении на общественное обсуждение следующих проектов документов стратегического планирования:

а) проект прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на долгосрочный период;

б) проект прогноза социально-экономического развития Российской Федерации;

в) проект основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации;

г) проекты схем территориального планирования Российской Федерации, за исключением схем территориального планирования Российской Федерации в области обороны страны и безопасности государства;

д) проект стратегии социально-экономического развития Российской Федерации;

е) проекты отраслевых документов стратегического планирования Российской Федерации по вопросам, находящимся в ведении Правительства

²⁹ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

³⁰ Об утверждении Правил общественного обсуждения проектов документов стратегического планирования по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации, с использованием федеральной информационной системы стратегического планирования [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2016 г. № 1559. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Российской Федерации;

ж) проект стратегии пространственного развития Российской Федерации;

з) проекты стратегий социально-экономического развития макрорегионов;

и) проект прогноза научно-технологического развития Российской Федерации;

к) проект стратегии научно-технологического развития Российской Федерации;

л) проекты планов деятельности федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации.

1.3 Зарубежный опыт организации взаимодействия органов государственной власти с населением

В настоящее время современные ИТ «Информационные технологии» развиваются очень быстрыми темпами. В современном обществе внедрение информационных технологий в жизнь человека позволило увеличить скорость к доступу информации, сокращению выполнения бумажной работы, хранить и защищать важные сведения, увеличить производительность труда.³¹ Все эти преимущества в значительной степени повлияли на жизнь не только отдельного человека, но и на гражданское общество в целом, а также на государственные структуры. Развитие ИТ «Информационных технологий» позволило расширить поле для деятельности государственных структур, направленное на осуществление эффективного диалога с населением, организации общественного контроля с помощью различных каналов связи и форм взаимодействия.³²

В странах с развитой экономикой в настоящее время происходит переход от электронного правительства к цифровому. Большой опыт зарубежных стран

³¹ Губницын, А.В. От консультаций к диалогу: опыт Канады по участию граждан в государственном управлении - Вопросы государственного и муниципального управления. - 2009. - № 3. – С.14

³² Кайль Я. Я., Епинина В. С. Зарубежный опыт партисипативной ориентации публичного управления // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2013. - № 2. С. 124-128.

показывает, что использование сервисов позволяет значительно расширить взаимодействие органов государственной власти и населения, которое способствует повышению результативности при обратной связи, созданию инноваций, которые обеспечивают комфорт и безопасность граждан, вовлечению граждан в обсуждение значимых задач государственного управления.

Дания стала первой страной, которая выбрала путь формализации отношений с ИТ-Компаниями. В 2017 году в Дании утвердили должность «цифрового посла» в обязанности которого входит установление дипломатических отношений с ИТ-компаниями.

Один из эффективных механизмов, используемый западом – это публичные консультации. Впервые в 1981 году эту идею озвучили США, которые выдвинули требования к обязательному анализу и интеграции выгод и издержек регулирования.³³

На первой ступени разработки политической программы в Великобритании консультации с ключевыми заинтересованными сторонами при проведении оценки являются обязательными.

В общественные консультации в Германии включаются эксперты из различных отраслей экономики, представители общественных деятелей и бизнеса. Помимо Великобритании, Германии и США, публичные консультации проводят в Австрии и Италии.

Для совместной работы внутри своей системы и взаимодействия с общественностью Правительство Великобритании использует социальные сети.

В Правительстве Великобритании 46 департаментов преимущественно используется специально созданный веб-сайт «Civil Pages».³⁴

С 2005 года Эстония стала активно внедрять электронное голосование посредством, интернет порталов. На сегодняшний день около одной третьей

³³ Дрожжинов В.И. Стратегический подход к формированию цифрового правительства США. 2017. № 4. - С.124

³⁴ Петрова Е.А. Зарубежный опыт информатизации и особенности его реализации в России. Фундаментальные исследования. 2007. № 11. С. 14

части населения голосует на электронной платформе «e-Voting». На данной платформе автоматически формируются протоколы рабочих групп, заседаний комитетов, партийных фракций и пленарных сессий, фиксируются результаты голосований.³⁵

Изучив опыт «Электронного правительства» зарубежных стран, можно сделать вывод, что каждая страна имеет различный уровень развития взаимодействия между органами государственной власти и гражданским обществом.

Одними из перспективных направлений развития ИТК «Информационно-коммуникативных технологий» можно выделить внедрение облачных хранилищ в государственное управление, которые позволят расширить возможности для хранения больших объемов данных, необходимых для возможности государственным служащим получить доступ к информации в любое время суток, что значительно упростит работу. Например, в Великобритании внедрение «G-Cloud» привело к снижению затрат (оплата за услуги производится только от фактического объёма потребления), а также повысило конкурентоспособность рынка.³⁶

Также перспективным направлением является развитие «туманных хранилищ», распределение файлов и данных по публичной или приватной сети, в которых будет без определенного места хранения. Доступ могут получить только те люди, которые имеют право. Такая технология обеспечит бесконечное передвижение данных, тем самым файл не будет находиться на одном компьютере. В разных странах мира взаимодействие органов государственной власти с общественностью осуществляется при помощи различных методов и подходов.

Опыт зарубежных стран в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению

³⁵ Кутовой, Д. А. Сравнительный анализ правового обеспечения информатизации государственного управления в странах Западной Европы / Вестник ТИУиЭ. 2018. № 1 (27). С. 40—44.

³⁶ Сведения о контрольном показателе электронного правительства в 2021 // Capgemini. URL: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/egovernment-benchmark-2021>.

Значительная часть учреждений социальной защиты населения в Европейских странах на практике используют информационные технологии. Различные интерактивные порталы, электронные приемные, электронное правительство. Развитие информационных технологий значительно облегчает жизнь определенным группам населения (например: инвалиды, пенсионеры). Ведь помощь можно получить, не выходя из дома, обратившись с проблемой по интернету. Широкое применение информационных технологий в работе социальных служб началось 60-х годах 20 века.

Опыт зарубежных стран в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Опыт зарубежных стран в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению

Страна	Опыт
1	2
Соединенные Штаты Америки	<p>«Социальный контрольный диалог» - один из видов информационно-технических интервью, используемый в практике служб. Процедура включает в себя 650 вопросов, из которых 150 вопросов будут отобраны на основе проблемы клиента. После предоставления ответов на предложенные вопросы клиента просят выбрать два направления наиболее близко связаны с ним. На следующем этапе предлагается ответить на более детализированный набор вопросов с учетом выбранных направлений. Имеется большое количество программных комплексов, дающих возможность клиентам социальных служб самим решать, как учреждение или организация сможет использовать информацию о них. Например, гражданин может разрешить использовать его персональную информацию в клинических целях.</p> <p>Также существуют компьютерные программы, которые позволяют клиенту получить информацию о своих правах, помогающие престарелым найти подходящее место проживания, дающие молодым женщинам советы в связи с рождением ребенка.</p>
Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии	<p>Одной из самых неразработанных в информационной системе социальных служб является сфера самопомощи клиентов. Так как число потенциальных пользователей программ самопомощи значительно превышает число пользователей в агентствах и практических работников данная сфера может получить довольно быстрое развитие. В настоящее время даже приюты для бездомных людей оснащены компьютерами с выходом в сеть Интернет для клиентов этих учреждений. Чтобы обучить клиентов с определенными отклонениями принципам самопомощи необходимы</p>

1	2
	<p>достаточно эффективные программы. В связи с тем, что компьютер стал распространенным предметом обихода в повседневной жизни человека, а компьютерные программы могут обеспечивать более детализированное представление данных чем, например, печатные издания, а также предоставлять средства контроля над возможным развитием последствий оказания самопомощи. Поэтому информационные системы должны давать специальную информацию о любой проблеме, относящейся к социальным службам.</p>
Швеция	<p>Швеция является ведущей страной в сфере ИТ «информационных технологий». В Швеции большой выбор сайтов, на которых можно найти ответ на практически любой интересующий вопрос. Пожилые люди могут жить дольше дома с помощью информационных технологий. Также могут помочь инвалидам в вопросе трудоустройства. Информационные технологии имеют большую роль для здравоохранения. Информационные технологии могут также делать жизнь более легкой для людей, живущих в мало населенных пунктах. В 2000-х годах в стране был создан сайт Шведского агентства по социальной политике. Рассмотрим следующие виды деятельности данного сайта: оплата услуг, оказанных социальными работниками через электронные деньги; рассылка всем гражданам объявлений, состоящим на учете в органах социальной помощи; вызов работника социальной службы на дом посредством электронной заявки; видеозвонок и видеоответ на интересующий вопрос в области социальной политики, где на него отвечают специалисты; электронные чаты и отзывы.</p> <p>Текnisk Framsynprojektet — объединенный проект между специалистами Шведского Национального Управления по Индустриальному и Техническому Развитию (NUTEK), Королевской Шведской Академии Технических наук и Управлению по Стратегическому Исследованию. Проект финансируется правительством страны и работает в сотрудничестве со многими различными заинтересованными организациями. Цель данного проекта заключается в том, чтобы подготовить Швецию в будущее и предложить направления развития. В проекте работало всего 8 групп в различных областях. Одна из этих групп прорабатывала вопрос систем коммуникаций и информации.</p>
Китай	<p>В стране существует национальная служба социальной направленности, через которую автоматически создаются, обрабатываются документы в области рождения людей, лечения и др. Гражданин направляет в национальную службу электронное сообщение, заполняет определенные графы, в результате у него выходит подготовленный документ, после чего документ распечатывается, отправляется в тот или иной орган власти, который в течении одного рабочего дня обрабатывается и подписывается.</p>
Дания	<p>В стране большую популярность приобрела программа социальных электронных баллов. Граждане могут зарабатывать баллы посредством интернета, пройти курс лечения за баллы, обеспечить себе пенсию. Баллы зарабатывают с помощью участия в благотворительных забегах, помогая бедным и бездомным и др..</p>

Национальные программы есть у Франции, Великобритании и многих других стран Европы и мира. Основная цель программ западных стран состоит в достижении лидирующих позиций в социально-экономическом развитии общества. Программы западных стран имеют четко выраженную социально-экономическую направленность, а главным объектом в них является человек и человеческие ценности. Также в зарубежных программах большое внимание уделяется укреплению доверия людей к информационным технологиям.

Зарубежный опыт информирования населения с использованием электронного правительства.

На сегодняшний день «Интернет» стал бесценным ресурсом в повседневной жизни граждан во всем мире, как в частном, так и в государственном секторе услуг. Благодаря цифровым услугам, государство может предоставлять информацию и услугу гражданам в любое время, в любом месте.

Цифровые государственные услуги «Электронное правительство» — это предоставление услуг внутри правительства, а также между правительством и населением с использованием информационных и коммуникационных технологий. Практически любая государственная форма или услуга может быть предложена в цифровом виде.

Соединенные Штаты Америки были одной из первых стран в мире, которая инициировала и реализовала концепцию «Электронного правительства» в начале 1990-х годов, в результате реформирования всей системы государственного управления с использованием новых технологий, но только в 2002 году был принят Закон об электронном правительстве. А в 2003 году, на основании записки президента США, был подготовлен и представлен документ под названием «Стратегия электронного правительства».³⁷ В США был создан официальный правительственный сайт, который объединяет все сайты федеральных и местных органов государственной власти США, можно

³⁷ Дрожжинов В.И. Стратегический подход к формированию цифрового правительства США // International Journal of Open Information Technologies. 2017. № 4. С. 56

получить более 1000 различных государственных услуг и информации о всех сферах жизни, напрямую обратиться к официальному представителю государственной структуры и получить ответ по интересующему вопросу, представлены статьи по текущей ситуации во внешней и внутренней политики.

Великобритания тоже была одной из стран, которая пришла к концепции «Электронного правительства» в конце XX века, так как им было важно установить общественные отношения между населением и государства, и они видели потенциал концепции. Например, электронное правительство в Ватикане представлена вся наиболее важная информация для граждан страны и для иностранцев на более чем 20 языках, актуальная информация обновляется, есть обратная связь с государством.

Цифровизация, зарубежный опыт

Доля бюджета на развитие цифровых технологий во многих странах неизменно растет. Однако подходы к трансформации существенно отличаются. Это обусловлено изначально разным заделом в развитии информационных технологий, разницей в уровнях ВВП, культурными различиями и прочими факторами. Большинство форм электронного взаимодействия в зарубежных демократических странах зависят от социальных сетей. Это связано с тем, что демократические системы отстаивают интересы более широких групп граждан – чем больше голосов за политическое предложение, тем больше у него шансов на успех. Большая часть политической работы включает в себя мобилизацию интересов, общественную поддержку, совещательную дискуссию и другие формы деятельности, поддерживаемые социальными сетями. Участок электронного участия предоставляет механизм для объединения заинтересованных сторон. Однако стоит учесть то, что на данный момент большая часть не интересуется взаимодействием с правительственными структурами, тем более участием в политических действиях. Данную проблему зарубежные страны пытаются решить за счет развития работы правительственных структур в социальных сетях.

Особенности подходов к цифровизации в разных регионах мира представлены на рисунке 4.

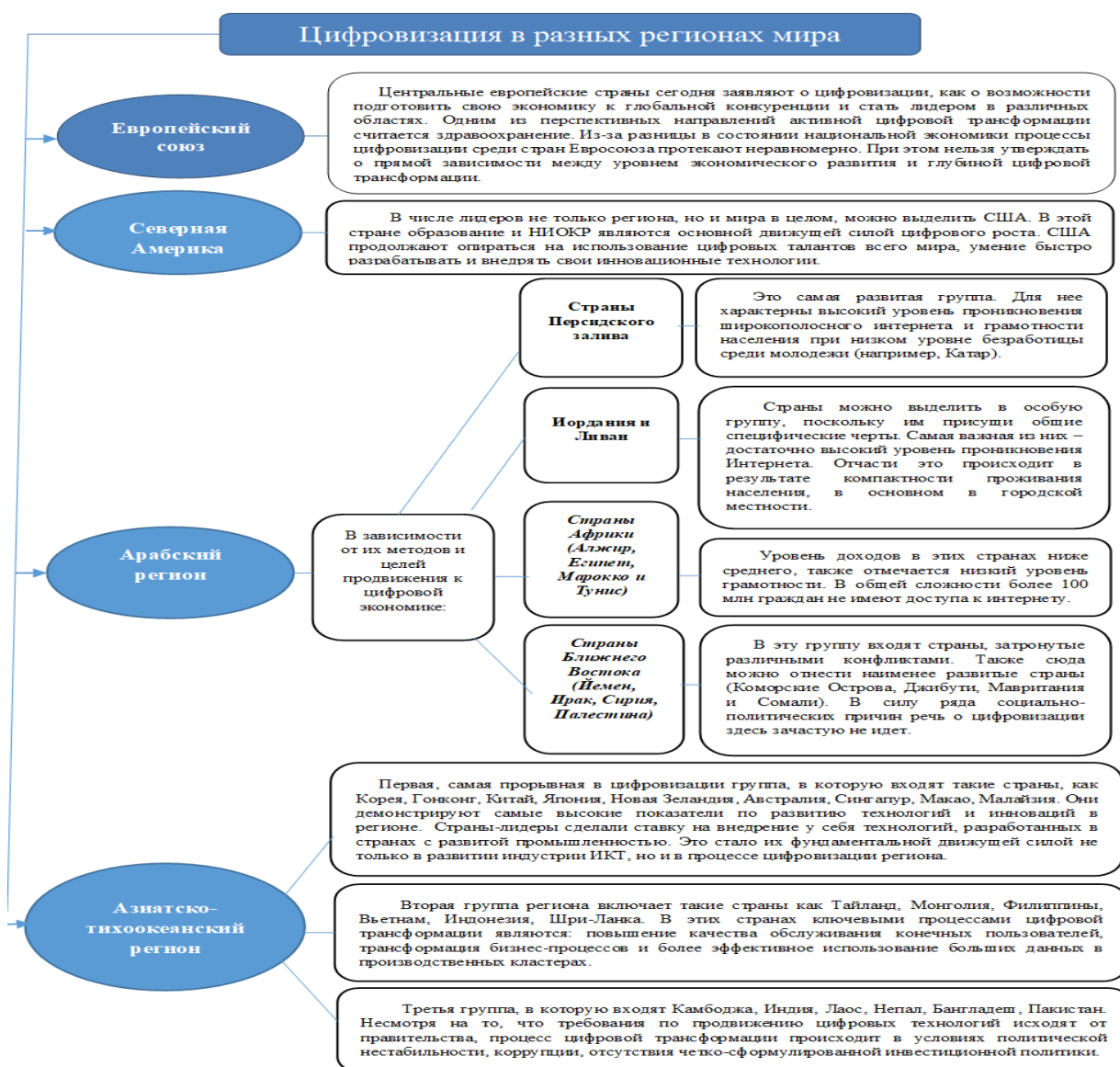


Рисунок 4 - Цифровизация в разных регионах мира

1.4 Цифровизация как инструмент организации взаимодействия органов государственной власти с населением

Цифровизация государственного управления – это процесс внедрения в деятельность государственных органов цифровых технологий, позволяющих осуществлять качественные преобразования в реализации государственных функций и оказании государственных услуг, обеспечить эффективное

взаимодействие граждан и государства.

Реализация проектов по цифровизации позволит значительно повысить эффективность информационного взаимодействия органов власти с населением в том числе повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Также позволит повысить прозрачность и открытость деятельности органов государственной власти путем наличия у жителей области знаний о наличии ресурсов по получению информации о деятельности органов государственной власти.

В настоящее время в стране наблюдается стремительное развитие (ИКТ) информационных и коммуникационных технологий, связанных с технологиями искусственного интеллекта. Развитие современных информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) направлено на упрощение сетевого взаимодействия с различными технологиями и интернет-сервисами, мобильность, повышение адаптивности и разнообразие цифровых платформ и приложений.³⁸

В Российской Федерации информатизация органов государственного управления проводится с 1990 года. За предшествующее время достигнут значительный прогресс в выполнении ряда государственных программ развития информационного общества, разработке сервисов электронного правительства. В органах государственного управления сделана информационная инфраструктура для автоматизации алгоритмизированных функций, создания федеральных реестров, баз данных, федеральных государственных информационных систем и сервисов электронного правительства на всех уровнях государственного управления.³⁹

Цифровизация органов государственного управления должна быть направлена на достижение стратегических целей.

³⁸ Пряхин А.С. Инновационные ресурсы взаимодействия государства и гражданского общества: к постановке проблемы. Теория и практика общественного развития. – 2013 – № 12. С. 25

³⁹ Писарев, А.Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации: учеб. пособие – Москва : РГУП. С.113

В связи с возрастающей популярностью социальных сетей (социальных медиа) у граждан появилась возможность не только наблюдать за реализацией и формированием государственной политики, но и вступать в интерактивное взаимодействие с органами государственной власти через различного рода сервисы.

Организация взаимодействия государственных органов власти с населением через социальные для власти является не возможностью, а насущной необходимостью. Степень влияния государства на граждан через социальные сети огромна. Это проявляется в цифровой трансформации всех коммуникаций и затрагивает экономические аспекты жизни общества.⁴⁰

Социальные сети стали обычной средой общения для граждан, где происходит обмен информацией, устанавливаются деловые и личные контакты, дискуссии, мероприятия и др.. Так называемые социальные медиа являются одним из самых быстрорастущих сервисов Интернет пространства, аудитория которых ежегодно увеличивается в геометрической прогрессии.⁴¹

В настоящее время органами государственной власти канал социальных медиа серьезно недооценен. Лишь незначительная часть федеральных органов исполнительной власти имеют аккаунты в социальных медиа.

Переход органов государственной власти и граждан к новым формам взаимодействия продиктован стремительным развитием технологий и потребностями общества, в котором процесс коммуникаций приобретает непрерывный характер.⁴² В последние годы складываются такие нормы взаимодействия, при которых гражданин имеет право на получение свободного доступа к официальной информации и возможность обращаться в орган власти.

На первоначальном этапе граждане являлись «пассивными» потребителями имеющейся информации, не было возможности

⁴⁰ Нестеров, А. В. Информационно-коммуникационные технологии и системы – Москва: НИУ ВШЭ. – С. 54-56.

⁴¹ Аминов И. Р., Кашапова Н. Р. Формы непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления в Российской Федерации // Вопросы современной юриспруденции. 2016. № 57. С. 60–65.

⁴² Галкин, А. О. Проблемы формирования гражданского общества. – Институт социологии Российской академии наук. – М., 2000. — С. 16-19

комментировать или давать обратную связь в рамках официальных источников публикации. Одним из таких официальных источников публикации выступают СМИ (средства массовой информации), которые утверждаются соответствующими органами власти. В наше время официальным источником публикации является, например, Российская газета, доступен и в онлайн-формате. Однако в онлайн-формате гражданин имеет возможность взаимодействовать со средствами массовой информации (СМИ), а не с органом власти.⁴³

Официальные веб-сайты и сервисы «электронного правительства» создают возможности для интерактивного взаимодействия органов власти с населением.

В рамках развития «электронного правительства» в стране создан интернет-сервис - «личный кабинет», через который все граждане имеют возможность направлять обращения органам государственной власти и получать ответ в электронной форме.

На федеральном уровне работает около 80-ти органов государственной власти, у каждого из которого есть свой официальный сайт. В каждом субъектах РФ имеются органы региональной власти, у которых есть официальный сайт.

Обеспечение эффективного взаимодействия с гражданами является одной из важнейших задач любого органа государственной власти. Ведь современные достижения в области ИТ «информационных технологий» позволяют преодолеть ограничения традиционных форм коммуникаций (пресса, телевидение, официальные сайты).⁴⁴

В современных условиях, когда большая часть коммуникаций переносится в социальные сети, для органов государственной власти необходимо воспользоваться ими для взаимодействия с населением. Данный способ общения будет значительно эффективнее, чем использование различных форм коммуникации на разрозненных веб-сайтах.

⁴³ Писарев, А. Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации: учеб. пособие – Москва: РГУП. – С. 37-44.

⁴⁴ Петрик, А.С. Система информационного взаимодействия института местной власти и населения крупного города и ее развитие в современных условиях : автореф...дис. кан. соц. наук. – Екатеринбург – С. 22-27.

2 ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ

2.1 Анализ практики взаимодействия органов государственной власти Амурской области с общественностью в процессе стратегического планирования

Стратегия разрабатывается в целях определения приоритетов, целей и задач социально-экономического развития Амурской области на долгосрочный период, согласованных с приоритетами и целями социально-экономического развития Российской Федерации. Стратегия разрабатывается на основе законов Амурской области, актов губернатора Амурской области, Правительства Амурской области и исполнительных органов государственной власти Амурской области с учетом других документов стратегического планирования Амурской области. Содержание Стратегии определяется Федеральным законом от 28 июня 2014 г. N 172-ФЗ "О стратегическом планировании в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон). (в ред. постановления Правительства Амурской области от 13.01.2020 N 7). Стратегия развития региона разрабатывается каждые шесть лет. Она основывается на Национальных целях и задачах, определенных в рамках Указов Президента и Национальных программах развития Дальнего Восток. Стратегия затрагивает все отрасли экономики и сферы деятельности, основной упор сделан на создание условий для комфортной жизни людей. Поэтому важно, чтобы к процессу ее разработки подключилось максимальное количество заинтересованных лиц.⁴⁵

В соответствии с разделом 4 постановления Правительства Амурской области от 29.12.2015 № 644 «Об утверждении Порядка разработки и корректировки стратегии социально-экономического развития Амурской области» в период с 24.11.2022 по 08.12.2022 министерством экономического развития и внешних связей Амурской области проведены общественные

⁴⁵ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

обсуждения проекта стратегии социально-экономического развития Амурской области на период до 2035 года.⁴⁶ Ознакомиться с комплексным документом и внести свои предложения заинтересованные жители региона могли на информационном портале Правительства Амурской области, Министерства экономического развития и внешних связей области, а также в ГАС «Управление».⁴⁷

В течение нескольких недель представители научного сообщества, общественных и бизнес-объединений, инициативные жители нашей области направляли комментарии практически по всем сферам. Люди предлагали внедрять цифровые системы бережливого производства на предприятиях, делать социальные объекты доступнее для маломобильных граждан, выводить новые высокоурожайные сорта сельскохозяйственных растений, развивать детский оздоровительный туризм и др.

За период проведения общественных обсуждений поступило порядка 1520 обращений от представителей отраслевых ведомств, бизнес-сообщества и граждан области. Почти половина внесенных предложений затрагивает развитие промышленности и сельского хозяйства, транспортной инфраструктуры, а также повышение уровня жизни населения. Было решено учесть в работе полученные в ходе общественных обсуждений предложения, отработать с отраслевыми исполнительными органами государственной власти Амурской области по компетенции предложения, полученные в ходе общественных обсуждений в целях проработки вопроса целесообразности включения данных предложений и корректировки проекта стратегии.⁴⁸ После подведения итогов общественного обсуждения стратегии социально-экономического развития региона до 2035 года около 80% предложений жителей, внесенных в ходе слушаний учтены в окончательной версии проекта.

⁴⁶ Об утверждении Порядка разработки и корректировки стратегии социально-экономического развития Амурской области [Электронный ресурс]: постановление Правительства Амурской области от 29.12.2015 № 644. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁴⁷ Социально-экономическое развитие Амурской области на период до 2025 года [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.02.19 № 207-р. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁴⁸ Красникова, В.В. Как повысить качество общественных обсуждений на муниципальном уровне // Практика муниципального управления. – 2018. – № 6. – С. 24-31.

Структура общественного участия в процессе стратегического планирования представлена на рисунке 5.



Рисунок 5 Структура общественного участия в процессе стратегического планирования

2.2 Анализ открытости органов государственной власти Амурской области

Открытость государственной власти является одним из важнейших условием взаимодействия органов государственной власти с населением и как правило оценивается исходя из доступности информации на официальных сайтах. По результатам такой оценки, которая проводится государственными

органами власти, а также частными организациями, формируются рейтинги субъектов РФ. Одним из таких рейтингов в нашей стране является рейтинг Открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений, который составляется Федеральным казначейством на основании наличия общей информации, планов финансово-хозяйственной деятельности, государственного задания на официальных сайтах государственных и муниципальных учреждений.⁴⁹

Данный рейтинг показывает, что с 2018 года открытость учреждений Амурской области изменялась не более чем на 11 процентов, а позиция среди субъектов Российской Федерации зависела от ситуации в других регионах. В результате за пять лет Амурская область опустилась с 35 на 42 позицию.⁵⁰

Рейтинг Амурской области по уровню открытости бюджетных данных представлен в таблице 3.

Таблица 3 - Рейтинг Амурской области по уровню открытости бюджетных данных

Год	Место по Российской Федерации	процент от максимального количества баллов*
2018	35	70.57
2019	33	75.00
2020	38	74.80
2021	25	78.20
2022	42	79.80

*относиться к группе В: 60-79,9 % от максимально возможного количества баллов.

⁴⁹ Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти, которая призвана поддержать эффект от принятых ранее нормативно-правовых актов [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁵⁰ Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 10.05.2023)

Как видно из данных, представленных в таблице 3 несмотря на потерю позиций в рейтинге среди субъектов РФ, Амурская область имеет высокий уровень открытости бюджетных данных.

Динамика положения Амурской области в рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню открытости бюджетных данных представлена на рисунке 6.

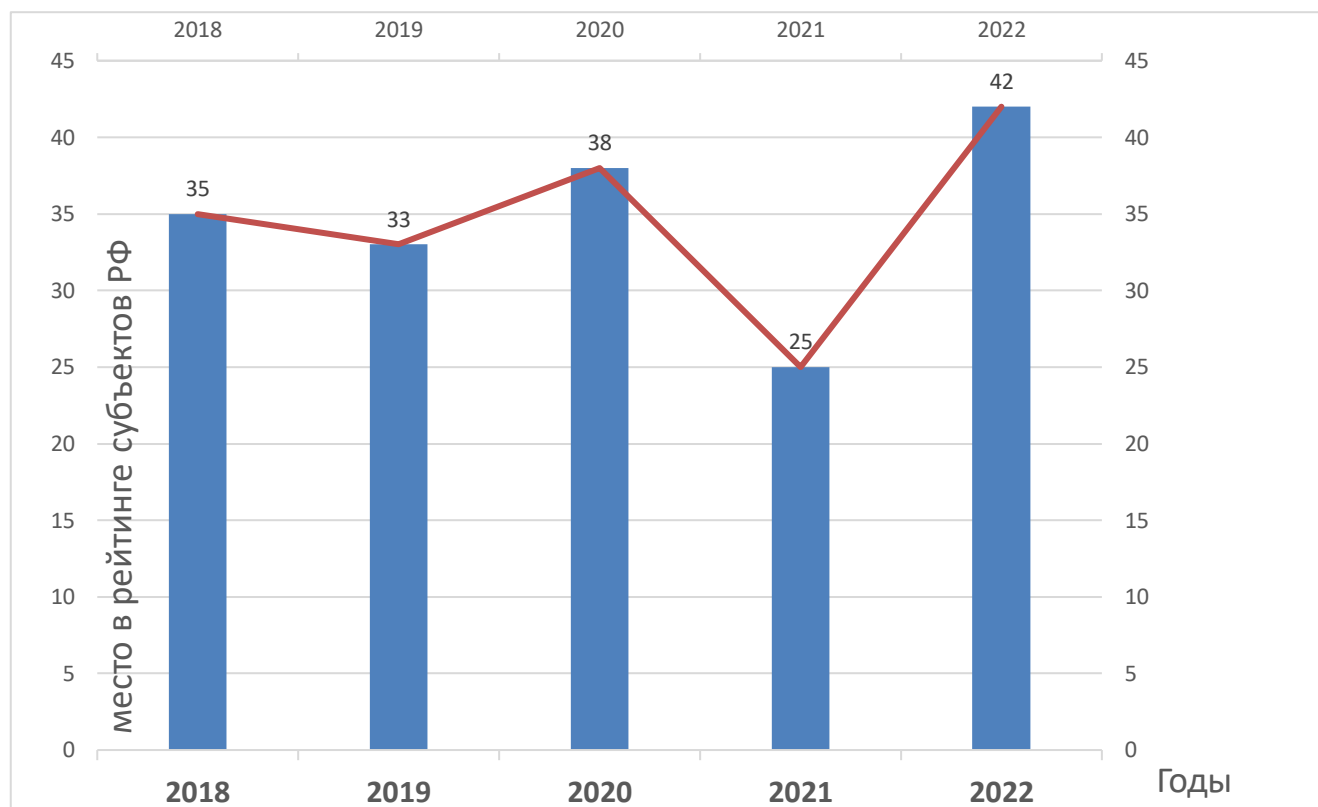


Рисунок 6 - Динамика положения Амурской области в рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню открытости бюджетных данных

С 2018 года Амурская область не значительно снизила свою оценку в рейтинге дальневосточного федерального округа РФ с 3 на 4 позицию. Однако в 2019 году наблюдалось поднятие в рейтинге на 1 позицию по сравнению с уровнем 2018 года, причиной которого стало снижение оценок по таким разделам рейтинга как «Проект бюджета и материалы к нему», «Годовой отчет об исполнении бюджета» и «Первоначально утвержденный бюджет».

Рейтинг Дальневосточного федерального округа Российской Федерации по уровню открытости бюджетных данных представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Рейтинг Дальневосточного федерального округа Российской Федерации по уровню открытости бюджетных данных

Наименование дальневосточного федерального округа	Год				
	2018	2019	2020	2021	2022
	Место по федеральному округу	Место по федеральному округу	Место по федеральному округу	Место по федеральному округу	Место по федеральному округу
	% от максимального количества баллов	% от максимального количества баллов	% от максимального количества баллов	% от максимального количества баллов	% от максимального количества баллов
Республика Бурятия	2	3	5	8	7
	73.05	65.67	65.50	52.60	70.00
Республика Саха (Якутия)	6	5	2	5	6
	53.96	56.72	76.60	66.00	70.20
Забайкальский край	8	4	9	6	5
	51.42	64.93	46.00	58.70	73.80
Камчатский край	9	9	7	7	8
	36.17	33.21	57.60	53.2	61.60
Приморский край	4	7	4	2	2
	62.77	51.87	73.00	83.7	97.40
Хабаровский край	5	6	6	4	3
	57.45	52.99	59.70	74.00	82.10
Амурская область	3	2	3	3	4
	70.57	75.00	74.80	78.20	79.80
Магаданская область	7	8	8	9	9
	53.90	38.81	50.70	46.2	48.7
Сахалинская область	1	1	1	1	1
	95.26	91.79	92.80	98.7	96.0
Еврейская автономная область	10	10	10	10	11
	21.63	21.64	21.60	22.8	19.5
Чукотский автономный округ	11	11	11	11	10
	15.60	17.91	17.30	15.70	23.80

Как видно из данных, представленных в таблице 4 в рейтинге Дальневосточного федерального округа РФ по уровню открытости бюджетных данных в 2022 году Амурская область заняла 4 место.

Сравнительный анализ Амурской области с лидером и антилидером Дальневосточного федерального округа по уровню открытости бюджетных данных представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Сравнительный анализ Амурской области с лидером и антилидером Дальневосточного федерального округа по уровню открытости бюджетных данных

Наименование субъектов/регионов Дальневосточного федерального округа	Средний процент за период с 2018 по 2022гг от максимального количества баллов	Положение в рейтинге
Сахалинская область	94.91	Лидер
Чукотский автономный округ	18.06	Аутсайдер
Амурская область	75.68	

На протяжении последних 5 лет лидером по уровню открытости бюджетных данных в ДФО является Сахалинская область, стабильно занимающая в рейтинге 1 место. Средний процент от максимального количества баллов составляет – 9,91. Входит в группу А имеющей очень высокий уровень открытости бюджетных данных (80 % и более от максимально возможного количества баллов).

На последнем 11 месте в рейтинге находится Чукотский автономный округ. Средний процент от максимального количества баллов составляет – 18,06. Входит в группу Е имеющей очень низкий уровень открытости бюджетных данных (менее 20 % от максимально возможного количества баллов).

В свою очередь Амурская область в рейтинге занимает 3 место. Средний процент от максимального количества баллов составляет – 75,68. Входит в группу В имеющей высокий уровень открытости бюджетных данных (60–79,9 % от максимально возможного количества баллов).

Средний процент за период с 2018 по 2022гг от максимального количества баллов представлен на рисунке 7

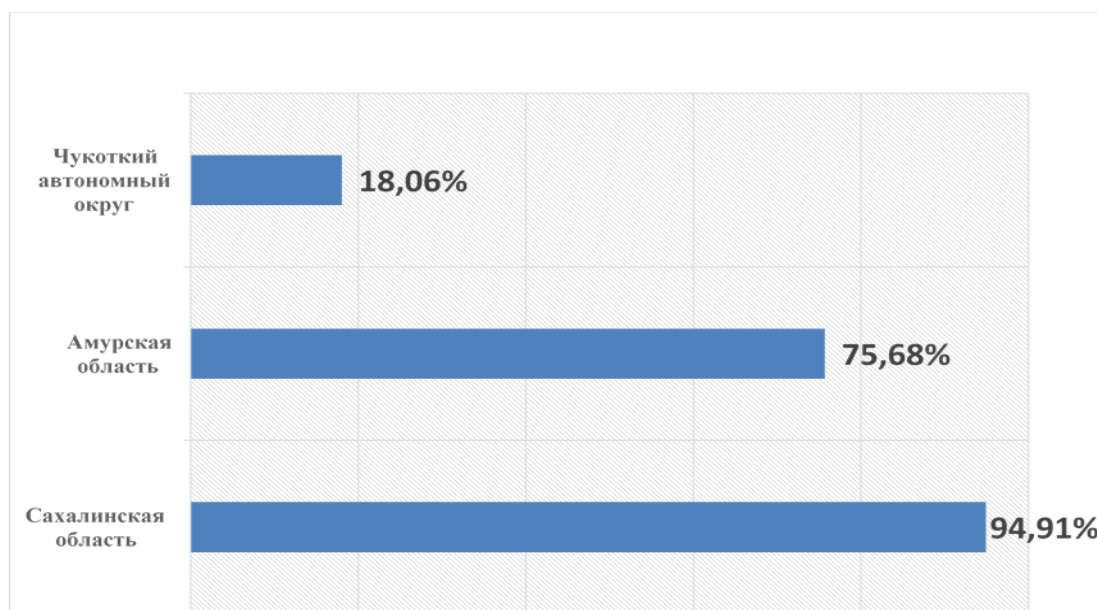


Рисунок 7 - Средний процент за период с 2018 по 2022гг от максимального количества баллов

2.3 Анализ активности населения Амурской области

Данный анализ сделан по результатам опроса жителей, проводимый путем анкетирования.⁵¹

Доверие граждан к органам государственной власти местного самоуправления в Амурской области

По результатам опроса жителей, лидером общественного мнения является Губернатор области В.А. Орлов.

⁵¹ Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 12.05.2023)

Уровень доверия к власти остается высоким и демонстрирует рост. В целом, в этом году выросло доверие всем институтам власти, в наибольшей мере главам муниципальных образований.

Доверие граждан к органам государственной власти и местного самоуправления в Амурской области представлен в таблице 6.

Таблица 6 - Доверие граждан к органам государственной власти и местного самоуправления в Амурской области, (процент ответов).

Орган власти	Доверяю			Скорее доверяю			Скорее не доверяю			Не доверяю			Затрудняюсь ответить		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Губернатор	16,4	20,0	35,8	44,2	43,2	43,8	13,0	13,3	6,8	6,7	7,1	3,6	19,7	16,3	10,0
Законодательное собрание	7,3	9,1	14,8	39,5	39,3	40,6	15,1	17,0	14,8	6,2	9,3	2,1	32,0	25,3	27,7
Администрация города, поселка, села, где Вы Живете	13,9	12,8	25,2	42,7	42,4	41,0	18,6	20,0	21,1	6,4	9,2	4,0	18,4	15,6	8,6
Представительный орган местного самоуправления	12,5	11,9	13,7	39,5	39,3	33,6	17,4	20,2	17,9	7,9	5,0	10,8	19,6	23,5	24,1

Из данных таблицы 6 видно, что из года в год повышается уровень доверия граждан к органам государственной власти и местного самоуправления.

Оценка эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Амурской области представлена в таблице 7.

Таблица 7 Оценка эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Амурской области, (процент ответов).

Орган власти	Положительно			Скорее положительно			Скорее отрицательно			Отрицательно			Затрудняюсь ответить		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Губернатор	15,6	20,7	28,8	39,5	33,6	51,2	17,4	17,2	7,0	7,9	12,4	5,8	19,6	16,1	7,2
Законодательное собрание	9,3	10,8	16,6	34,2	32,8	46,9	20,0	19,4	9,0	8,0	13,8	4,1	28,5	23,2	23,4
Администрация города, поселка, села, где Вы живете	14,3	12,7	27,9	38,5	40,4	36,1	19,9	20,1	17,7	6,6	9,2	8,2	20,8	17,6	10,2
Представительный орган местного самоуправления	12,6	12,1	13,0	32,5	35,0	41,7	19,4	19,9	9,2	7,5	9,1	17,4	28,0	24,0	18,8

Из данных таблицы 7 видно, что из года в год население повышает оценку эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Амурской области.⁵²

Уровень гражданской активности населения представлен на рисунке 8

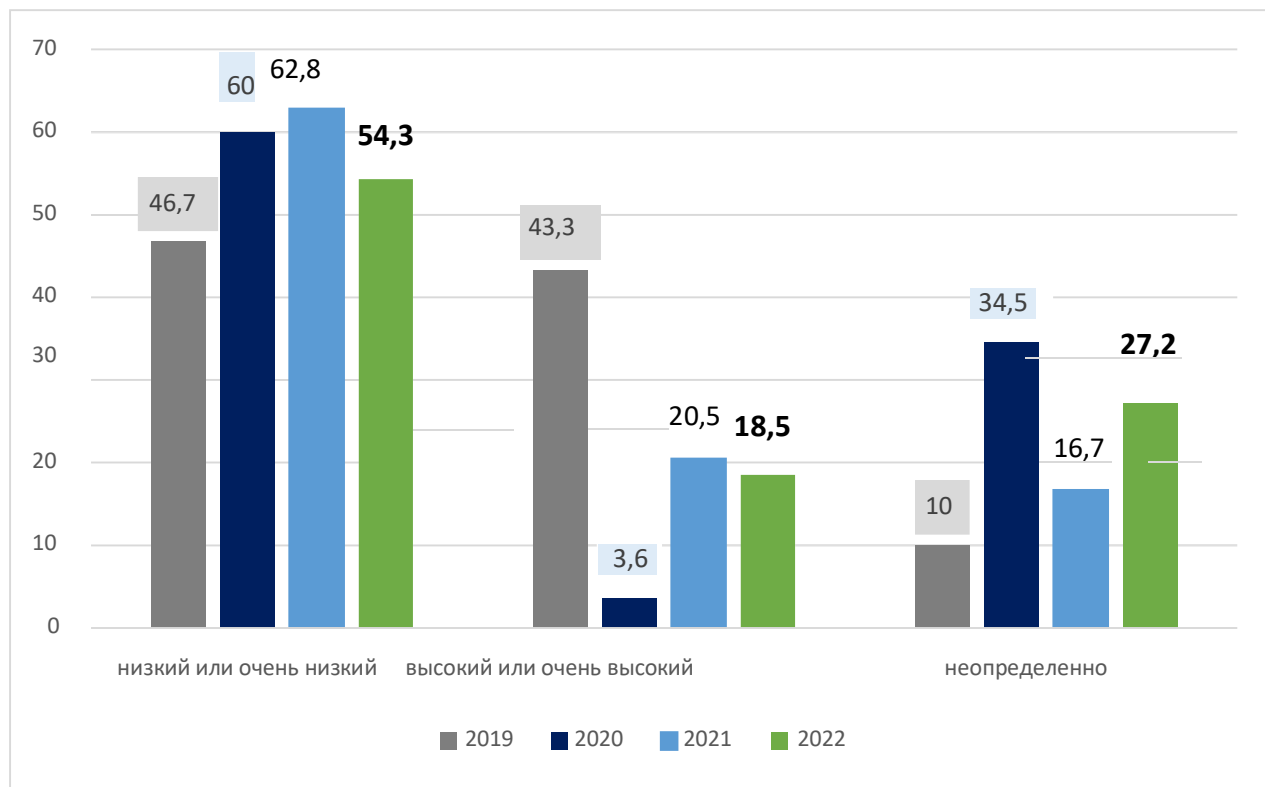


Рисунок 8 - Оценка уровня гражданской активности населения Вашего города/района? (процент ответов).

Из данных рисунка 8 видно, что самый высокий уровень гражданской активности населения зафиксирован в 2019 году (43,3 %). В связи с пандемией коронавируса в 2020 году наблюдается существенное снижение активности населения (до 3,6 %). Далее в 2021 и 2022 годах наблюдаем повышение уровня активности населения.

Оценки активности жителей региона в решении социальных проблем столь же противоречивы. Отмечено рекордное число оценок «отлично». Но

⁵² Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 13.05.2023)

сократилось число тех, кто оценивает активность граждан на 4-ку. Одновременно продолжает расти доля умеренно удовлетворительных оценок.

Активность населения в решении социальных проблем представлена на Рисунке 9.

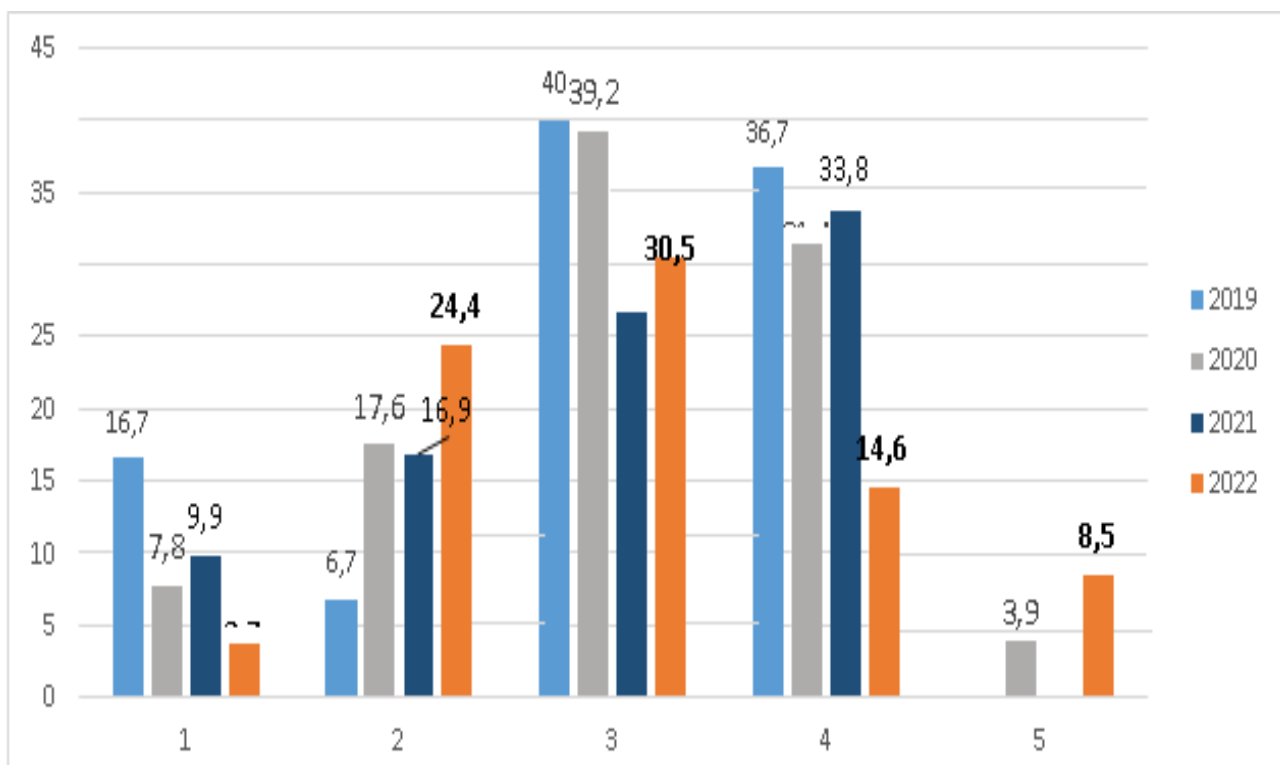


Рисунок 9 - Активность населения в решении социальных проблем по 5-ти бальной шкале, где 1 – это минимальный уровень, 5 – максимальный

Из данных рисунка 9 видно, что противоречивость отмечается и в ответах граждан. Готовность к объединению с людьми для решения общих проблем продемонстрировала некоторое снижение.

При этом не возросла и доля не готовых к такому объединению. Позиции уступили своих сторонников в пользу неопределившихся.

Это может демонстрировать глубокий кризис доверия в обществе, когда переопределяются критерии «свой-чужой».

Готовность к объединению для совместных действий с другими людьми, если Ваши и их интересы совпадают представлена на рисунке 10.

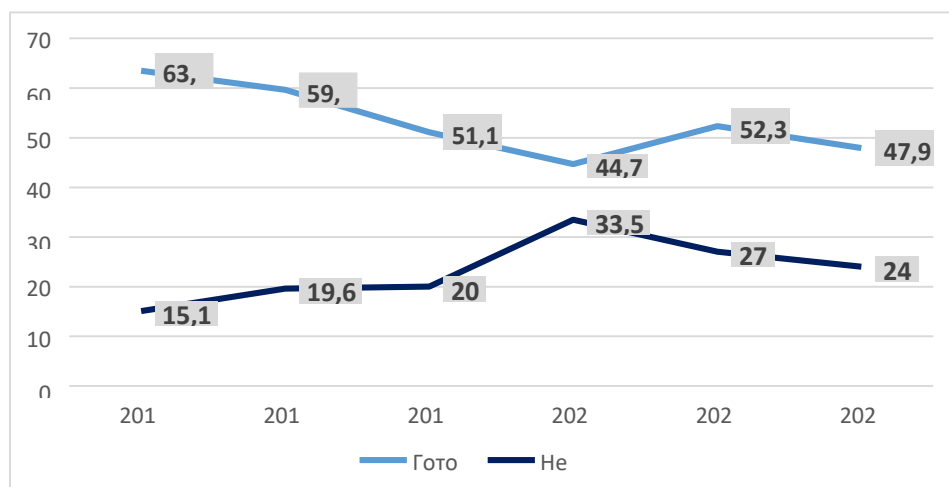


Рисунок 10 - Готовность к объединению для совместных действий с другими людьми, если Ваши и их интересы совпадают.

Готовность к объединению для совместных действий с другими людьми, если Ваши и их интересы совпадают представлена в таблице 8.

Таблица 8 - готовность к объединению для совместных действий с другими людьми, если Ваши и их интересы совпадают

Варианты ответа	Доля ответов, в процентах					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Готов	63,5	59,6	51,1	44,7	52,3	47,9
Не готов	15,1	19,6	20,0	33,5	27	24,0
Затрудняюсь ответить	21,4	20,8	28,9	21,8	20,7	28,1

На фоне событий была более заметна в этом году для граждан деятельность политических партий, ветеранских объединений и организаций инвалидов. Также достаточно активно и заметны остаются спортивные организации. Остальные организации по заметности своей активности для граждан оставались в рамках коридоров.

Партии ассоциируются с властью и политикой, далеко не все считают возможным участвовать в их деятельности. Ветеранские организации и организации инвалидов – нишевые.

Необходимо выстраивать более четкую связку между продвигаемой в СМИ деятельностью различных видов гражданских организаций, готовности граждан к взаимопомощи и участию на местном уровне и конкретными повседневными алгоритмами включенности в жизни гражданского общества.

2.4 Министерство ЖКХ Амурской области как субъект организации взаимодействия с населением

Основной формой взаимодействия Министерства ЖКХ с населением является работа с обращениями граждан.

В соответствии с требованиями Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», министерством жилищно-коммунального хозяйства Амурской области уделяется большое внимание работе с обращениями граждан, которая направлена на обеспечение реализации конституционных прав граждан.

Формы обращений представлены на рисунке 11.

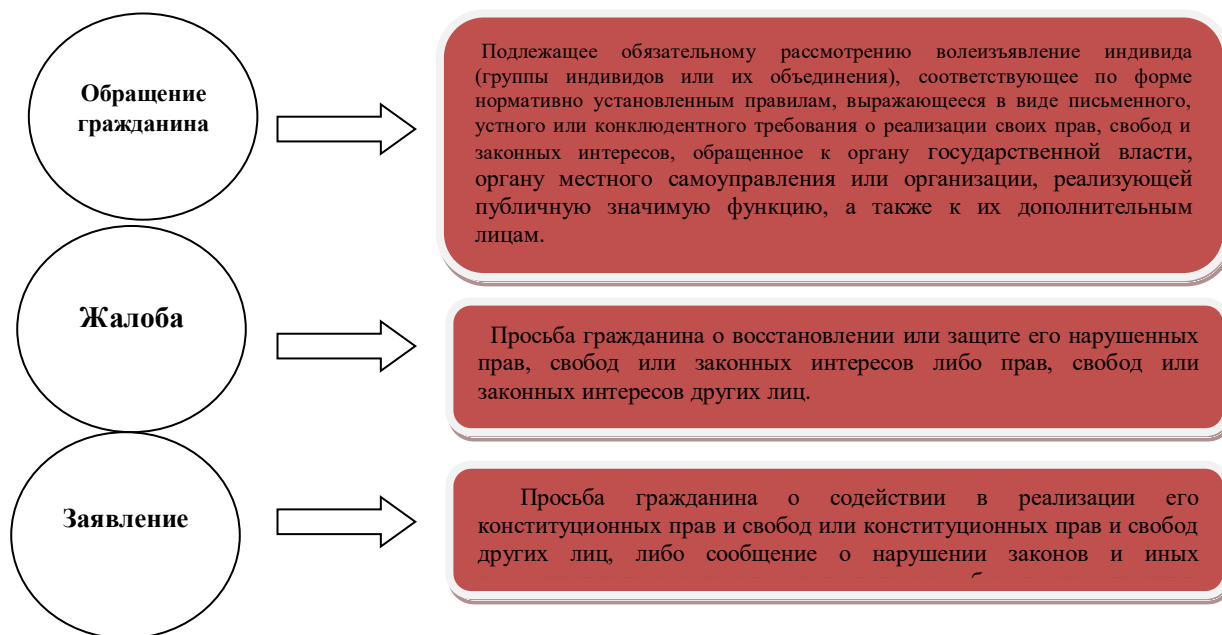


Рисунок 11 – Формы обращений

Порядок обращения в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области регламентируется Федеральными НПА, рассмотренным в подпункте 1.2, а также правовые акты Амурской области. К основным из них относятся:

- Закон Амурской области от 13.12.1995 № 40-ОЗ «Устав (основной Закон) Амурской области»;

- Положение о министерстве ЖКХ области, утвержденное постановлением Губернатора Амурской области от 13.10.2011 № 305;

- Порядок рассмотрения и организации учета обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Амурской области, утвержденным министром ЖКХ Амурской области в 2014 года, иными нормативными правовыми актами Амурской области.

Рассмотрение и организация учета обращений граждан осуществляется должностными лицами министерства ЖКХ области, которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

В министерстве ЖКХ области рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении министерства ЖКХ области, в соответствии с Положением о министерстве ЖКХ Амурской области.⁵³

Поступающие письменные обращения граждан принимаются отделом организационной работы и документооборота министерства ЖКХ области.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить в письменном виде по почте.⁵⁴

В соответствии со ст.7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает

⁵³ Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 12.05.2023)

⁵⁴ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

наименование государственного органа, в который направляет обращение (министерство ЖКХ области), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), либо почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.⁵⁵

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В соответствии со ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства ЖКХ области, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением граждан о переадресации.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

⁵⁵ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;⁵⁶

- государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

⁵⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;⁵⁷

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Порядок подачи электронных обращений гражданами

Размер электронного обращения не должен превышать 2-х тысяч символов. В электронном обращении может содержаться жалоба, заявление и предложение. Электронное обращение не рассматривается в случае отсутствия в нем имени, фамилии, почтового или электронного адреса заявителя; наличия в тексте обращения оскорбительных либо нецензурных выражений;

⁵⁷ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

если при наборе текста использования некириллической раскладки клавиатуры; наличии непонятных сокращений, отсутствия в тексте знаков препинания.⁵⁸

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» электронные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства жилищно-коммунального хозяйства

Амурской области, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.5 Анализ деятельности министерства ЖКХ Амурской области по организации взаимодействия с населением

Обращения граждан являются одним из самых важных средств «обратной связи» населения и органов исполнительной власти, которые помогают устранить «закрытость, отстраненность» власти, а также увеличивают участие граждан в процессе управления государственными делами.⁵⁹

Особое значение в укреплении связей Министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области с населением имеют обращения граждан.

В министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области в соответствии с требованиями Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, Порядка рассмотрения и организации учета обращений граждан, утвержденный министром ЖКХ

⁵⁸ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁵⁹ Рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан. // Информационно-методический сборник «Опыт» № 64, 2010. С. 82-84.

Амурской области от 12 марта 2014 года, где уделяется должное внимание работе с обращениями граждан, также было принято решение с целью обеспечения гарантии на реализацию гражданами права на обращение и исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ уполномочить должностных лиц, приказ министра от 30.09.2016 № 324-од «О распределении обязанностей между первым заместителем и заместителями министра и установлении ответственности на подписание ответов на обращения граждан и организаций по вопросам, относящимся к компетенции отделов, находящихся в подчинении должностного лица (структура министерства ЖКХ области). Работа с обращениями граждан направлена на обеспечение реализации конституционных прав граждан на письменное обращение и личный прием, создание надлежащих условий, для реализации этого права.

Аналитическая информация по обращениям граждан, поступившим в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области за период с 2019 по 2022 годы

Сравнительный анализ поступивших обращений от граждан представлен в таблице 9

Таблица – 9 Сравнительный анализ поступивших обращений от граждан

Наименование	Отчетный период:				Количество обращений, поступивших в 2022 году по отношению к 2019 году, в процентах
	2019	2020	2021	2022	
Всего поступило обращений граждан	1983	1474	1439	1306	34,14
<i>в том числе по сферам:</i>					
Социальная сфера	74	32	31	21	71,62
Экономика	45	27	32	23	48,89
Жилищно-коммунальная сфера	1864	1415	1376	1262	32,30

Как видно из данных, представленных в таблице 9, за исследуемый период общее количество обращений снизилось на 34,14 %. При этом максимальное снижение наблюдается в социальной сфере.

Анализ обращений 2019 года

За 2019 год в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 1983 обращения, это на 74 обращения меньше, чем за 2018 год (2057).

За 2019 год обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 1388.

На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области поступило 249 обращений; простыми и заказными письмами – 346. Всего получено 595 обращений.

В соответствии с п.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за 2019 год 151 обращение граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности в государственную жилищную инспекцию, министерство транспорта и строительства Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области и т.д.

Министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области за 2019 года были приняты согласно, утвержденных графиков личного приема 58 граждан, в том числе, в приемной губернатора Амурской области – 23, в министерстве ЖКХ Амурской области – 35.⁶⁰

Анализ обращений 2020 года

За 2020 год в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 1474 обращения, это на 509 обращений меньше, чем за 2019 год (1983).

⁶⁰ Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/> (дата обращения 12.05.2023)

За 2020 год обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 974, это на 414 обращений меньше, чем в 2019 году (1388).

На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области поступило 330 обращений; простыми и заказными письмами – 170. Всего получено 500 обращений, это на 95 обращений меньше (за 2019 год было получено - 595).

В соответствии с п.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за 2020 год 107 обращений (в 2019 году – 151 обращение) граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства, были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности, в том числе:

- министерство природных ресурсов Амурской области – 12;
- министерство социальной защиты населения Амурской области – 5;
- министерство строительства и архитектуры области – ;
- государственную жилищную инспекцию Амурской области – 67;
- администрация г. Благовещенска – 14;
- администрация Бурейского района – 2;
- администрацию Тамбовского района – 2;
- администрация Сковородинского района – 2;
- администрация Селемджинского района - 1.

Министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области за 2020 года были приняты согласно, утвержденных графиков личного приема 8 граждан, в том числе, в приемной губернатора Амурской области – 3, в министерстве ЖКХ Амурской области – 10.

В связи с коронавирусной инфекцией Covid-19 во II квартале 2020 года не было выездов на место жительства заявителей для более детального рассмотрения и решения проблем граждан, не проводились личные приемы, значительно уменьшилось количество обращений, поступающих в министерство. Также в III квартале 2020 года было всего 3 выезда, а в IV

квартале 2 выезда по месту жительства заявителей для более детального рассмотрения и решения проблем граждан, также не было записи на личные приемы.

Анализ обращений 2021 года

За 2021 год в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 1439 обращения, это на 35 обращений меньше, чем за 2020 год (1474).

За 2021 год обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 861, это на 113 обращений меньше, чем в 2020 году (974).

На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области, интернет-приемную «Открытый регион», ГИС ЖКХ; ПОСЕПГУ (Госуслуги), простыми и заказными письмами потупило 578 обращений, это на 78 обращений больше, чем в 2020 году (500).

В соответствии с п.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за 2021 год 109 обращений (в 2020 году – 107 обращений) граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства, были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности, в том числе:

- министерство транспорта и дорожного хозяйства Амурской области–2;
- министерство природных ресурсов Амурской области–16;
- государственную жилищную инспекцию Амурской области – 61;
- администрация г. Благовещенска – 19;
- администрация Благовещенский район – 6;
- администрация г. Свободного – 3;
- администрация п. Прогресс – 2.

Министерством жилищно-коммунального хозяйства Амурской области в 2021 году были приняты 8 граждан.

Анализ обращений 2022 года

За 2022 год в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области поступило 1306 обращений, это на 133 обращения меньше, чем за 2021 год (1439) обращений.

За 2022 год обращения и заявления граждан были получены из Правительства Амурской области по программе СЭД «Дело» электронного документооборота – 983, это на 122 обращения больше, чем в 2021 году (861).

На электронный адрес министерства ЖКХ Амурской области, интернет-приемную «Открытый регион», ГИС ЖКХ; ПОСЕПГУ (Госуслуги), простыми и заказными письмами поступило 323 обращения, это на 255 обращений больше, чем в 2021 году (578).

В соответствии с п.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за 2022 год 69 обращений (в 2021 году – 109 обращений) граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства, были переадресованы и направлены для рассмотрения по принадлежности, в том числе:

- министерство строительства и архитектуры Амурской области – 1;
- министерство природных ресурсов Амурской области–5;
- министерство транспорта и дорожного хозяйства – 1;
- государственную жилищную инспекцию Амурской области – 48;
- администрация г. Благовещенска – 8;
- администрация Благовещенский район – 1;
- администрация г. Свободного – 4;
- администрация г. Белогорска – 1.

Министерством жилищно-коммунального хозяйства Амурской области в 2022 году были приняты 26 граждан.

В результате проведенного анализа обращений граждан, поступивших в Министерства ЖКХ Амурской области за период с 2019 по 2022 можно делать следующие выводы:

Из года в год наблюдается стабильное снижение поступивших обращений от граждан. Если сравнить поступление обращений за 2020 год (1474) по

сравнению с предыдущим 2019 годом (1983), то можно увидеть, что в 2020 году в связи с коронавирусной пандемией, количество обращений значительно уменьшилось на 509 обращений.

Из анализа обращений видно, что наибольшее количество вопросов от граждан поступают по вопросам отопления жилых помещений, переселения граждан из аварийного жилищного фонда, капитальном ремонте жилищного фонда, включении домов в адресную программу капитального ремонта многоквартирных домов, также по вопросам плохого качества воды, теплоснабжения и водоснабжения, вопросам по программам «Молодая семья», «Переселение из районов Крайнего Севера», выдачи жилищных сертификатов, перерасчетам за жилищно-коммунальные услуги и другим вопросам.

Причинами, заставляющими граждан обращаться в различные инстанции с вопросами о переселении из ветхого аварийного жилья, необходимости проведения капитального ремонта многоквартирных домов или же признания дома аварийным, и не пригодным для проживания является:

- недостаточность средств, необходимых для решения вопросов которые значительно превышают выделяемый лимит бюджетных средств, направленных на реализацию намеченных мероприятий;

- недостаточная осведомленность граждан по вопросам жилищного законодательства.

Стоит, отметить, что в министерство жилищно-коммунального хозяйства поступает большое количество жалоб на работу управляющих компаний. Так как, контроль их деятельности не входит в компетенцию министерства ЖКХ Амурской области, обращения переадресовываются по компетенции в Государственную жилищную инспекцию области.

Считаю, что снижение численности обращений граждан в министерство ЖКХ Амурской области обусловлена тем, что специалисты министерства совместно с муниципальными властями постоянно увеличивают эффективность работы по обозначенным вопросам, не оставляют без внимания проблемные моменты, своевременно дают квалифицированные ответы на

поступающие обращения граждан, проявляют участие к проблемам граждан, избегают волокиты и формального отношения.

Действующая отработка, поступающих обращений граждан.

В настоящее время при рассмотрении и отработке обращений граждан, поступающих в органы государственной власти в том числе и Министерства ЖКХ области зачастую применяется многоэтапная их отработка. Рассмотрим эти этапы подробнее.

На первом этапе – гражданин подает заявление в тот или иной орган государственной власти;

На втором этапе организация принявшее заявление (например, Министерство ЖКХ) после его регистрации и первичного ознакомления направляет на рассмотрение в адрес «промежуточного исполнителя» (например, Администрация г. Благовещенск);

На третьем этапе – администрация г. Благовещенска после детального изучения вопросов, обозначенных в заявлении направляет его «конечному исполнителю» (например, управляющая компания или ресурсоснабжающая организация).

Действующая многоэтапная отработка поступающих обращений граждан на примере Министерства ЖКХ показана на рисунке 12.

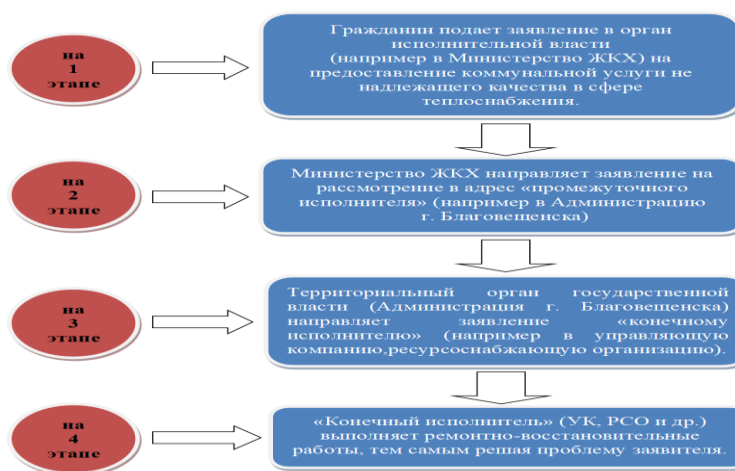


Рисунок 12 - Действующая многоэтапная отработка поступающих обращений граждан на примере Министерства ЖКХ.

2.6 Анализ работы «горячей линии» при министерстве ЖКХ Амурской области

В соответствии с постановлением Губернатора Амурской области от 13 октября 2011 года за №305 «Об утверждении Положения о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Амурской области, в целях оперативного реагирования на обращения граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства на базе ГБУ АО «ДРКК» при Министерстве ЖКХ Амурской области осенью 2021 года создана «горячая линия».

Основные задачи «горячей линии» показаны на рисунке 13



Рисунок 13 - Основные задачи «горячей линии»

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства ЖКХ за отопительный период представлен в таблице 10.

Таблица 10 - Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства ЖКХ за отопительный период

Сфера	Отопительный период	
	2021-2022	2022-2023
Теплоснабжение и горячее водоснабжение	240 обращений	180 обращений
Холодное водоснабжение	30 обращений	8 обращений
Водоотведение	22 обращения	31 обращение
Электроснабжение	3 обращения	2 обращения
Газоснабжение	0 обращений	0 обращений
ВСЕГО:	295 обращений	221 обращение

Из данных таблицы 10 видно, что наблюдается общее снижение обращений граждан, поступающих на горячую линию министерства ЖКХ.

За прошедший отопительный период 2022-2023 на «горячую линию» области всего поступило 221 обращение, это на 74 обращения меньше, чем за отопительный период 2021-2022 (295 обращения).

Наибольшее количество обращений от граждан области поступало на «горячую линию» по вопросам отсутствия теплоснабжения и горячего водоснабжения в квартирах – 180 (ОЗП 2022-2023), что на 60 обращений меньше - 240 (ОЗП 2021-2022).

По вопросам отсутствия или с проблемами по холодному водоснабжению в квартирах, поступило – 8 обращений (ОЗП 2022-2023), что на 22 обращения меньше - 30 (ОЗП 2021-2022).

С проблемами на сетях канализации (водоотведения), поступило – 31 обращение (ОЗП 2022-2023), что на 9 обращений больше - 22 (ОЗП 2021-2022).

По вопросам электроснабжения от населения поступило – 2 обращения (ОЗП 2022-2023), что на 1 обращение меньше - 3 (ОЗП 2021-2022).

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства ЖКХ за отопительный период показан на рисунке 14.

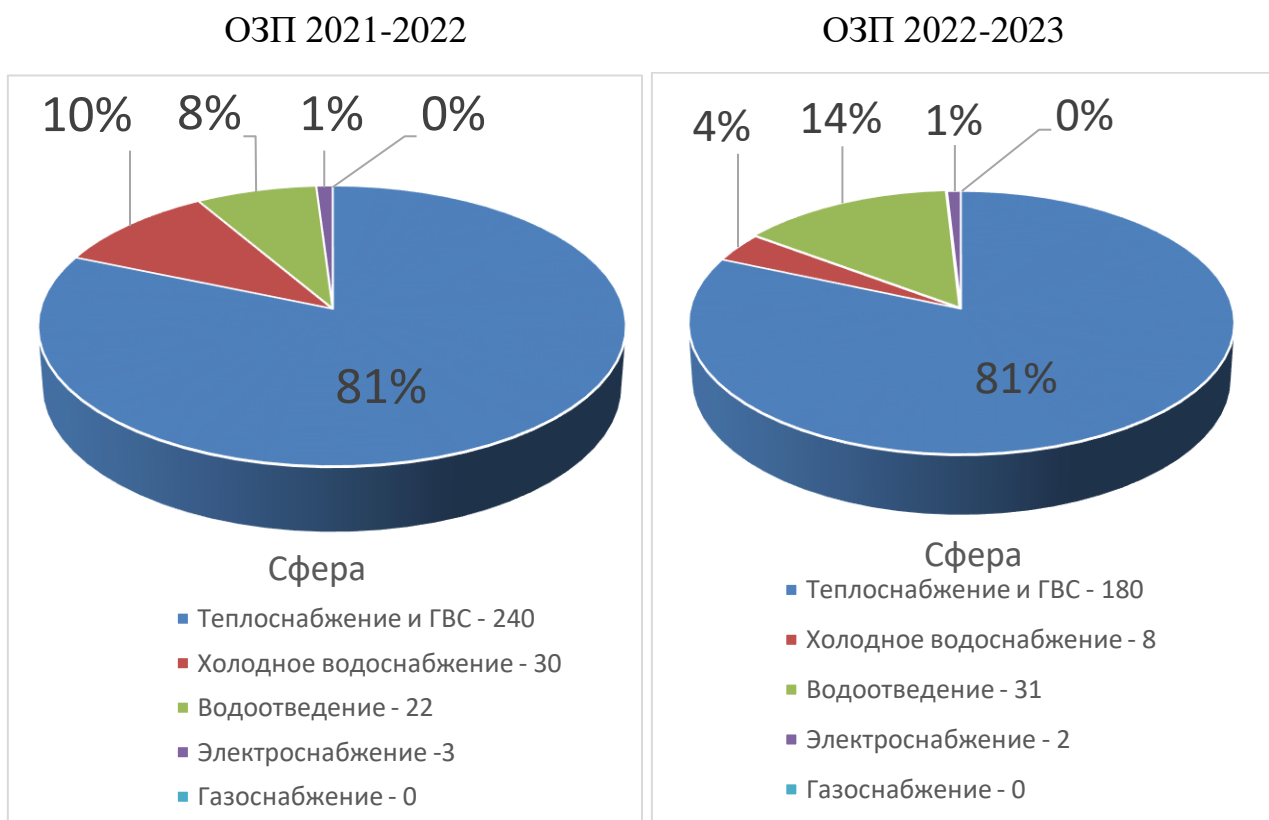


Рисунок 14 - Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших на «горячую линию» министерства ЖКХ за отопительный период

3 ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ

3.1 Проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением

Для современных общественных отношений характерно отсутствие стабильно функционирующей системы взаимодействия органов власти и общественных образований, неразвитость институтов гражданского общества в целом.

В этой связи проблема взаимопонимания государственной власти и населения в процессе становления гражданского общества становится одной из основных. Для всестороннего обновления современного общества нашей страны необходимо активное участие гражданского общества в целом.

Гражданское общество и государство неразрывно связаны друг с другом, и составляют две части единого социального организма. Для развития гражданского общества необходим постоянный диалог государства и общества.

Основной задачей гражданского общества является обеспечение условий для наиболее полного удовлетворения многообразных интересов и потребностей членов общества в процессе их свободной самодеятельности и самоорганизации.

В настоящее время в мире большую роль обретает идея подчинению власти общества, выражающая в нежелании большинства людей менять свою жизнь к лучшему. Ведь изначально общество было создано раньше, чем государство, а значит государство не может существовать без общества, без людей. Поэтому вопрос о создании гражданского общества в нашей стране является таким важным. Только сообща можно выстроить правильный курс на реализацию и демократизацию всех прав и свобод граждан. Значительное влияние оказывает навязывание и внушение людям определённых стандартов в политике и общественной жизни и решить данную проблему можно только путём постоянного, тесного взаимодействия государства и гражданского общества.

Проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением представлены в таблице 11.

Таблица 11 - Проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением

№	Проблема	Содержание
1	2	3
1	Отчужденность государственной власти от населения	Социальная апатия населения, а также представление о том, что государственная власть манипулирует населением и не добивается социально значимых результатов.
2	Отсутствие четких, хорошо продуманных механизмов при взаимодействии с общественностью в процессе стратегического планирования.	Орган государственной власти привлекает общественность к обсуждению только на стадии высокой степени готовности документа, в котором внести какие-либо изменения достаточно сложно, необходимо существенно переработать документ и повторно провести все согласования с первого этапа. Зачастую орган государственной власти выносит на согласование уже итоговый (готовый) вариант проекта документа.
3	Отсутствие в процессе стратегического планирования принципа общественного участия.	Отсутствие принципа общественного участия является фактором неэффективности системы стратегического планирования, так как препятствует включению знаний, информации, а также финансовых ресурсов, которыми располагают население.
4	Проблема общественного участия в процессе согласования документов муниципального стратегического планирования на уровне субъекта РФ.	Проблема вызвана несовершенством правовой базы РФ в сфере стратегического планирования, которая рассматривает общественность в качестве второстепенного субъекта. Что в свою очередь приводит к игнорированию интересов общественности в процессе согласования муниципальных документов стратегического планирования в соответствии с целями и задачами социально-экономического развития субъекта РФ.

1	2	3
5	Институты общественного контроля находятся не на должном уровне развития.	Общественный контроль реализуется не во всех публично-правовых образованиях, а также не охватывает деятельность всех органов государственной власти и местного самоуправления.
6	Многочисленные обращения граждан, поступающих в региональные органы власти в том числе по вопросам ЖКХ	Одной из основных причин многочисленных обращений граждан по вопросам нарушения предоставления жилищно-коммунальных услуг является «многоэтапность» отработки обращений, а также недостаточно высокий уровень межведомственного взаимодействия при их отработке на всех уровнях.

Рассмотрим проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением подробнее.

Отчужденность государственной власти от населения. Социальная апатия населения приводит к тому, что инициативы, исходящие от органов государственной власти, не находят должной поддержки у населения. В результате чего возникают определенные сложности при реализации тех или иных решений органов государственной власти.

Отсутствие четких, хорошо продуманных механизмов при взаимодействии с общественностью в процессе стратегического планирования.

Если нормативные требования по учету предложений граждан не закреплены в муниципальных нормативных правовых актах, то органы власти могут без каких-либо обоснований проигнорировать замечания, высказанные в ходе общественных обсуждений и публичных слушаний.

Органы местной государственной власти не установили, как в проекте стратегического документа или нормативного правового акта учитывать предложения и замечания общественности, либо обосновывать нецелесообразность учета замечаний. Неготовность учитывать мнение населения и предлагать гражданам альтернативные варианты часто вызвана

тем, что деятельность органа государственной власти оценивается по скорости разработки и согласования документа, акта, решения, а не по его качественным показателям.

В настоящее время органы местной государственной власти не готовы разрабатывать и выносить на обсуждение несколько вариантов документа, нормативного правового акта или другого документа, а также обсуждать альтернативные варианты и обосновать свой сделанный выбор.

Нередко органы государственной власти в силу своей загруженности большим количеством функций и поручений сами стремятся придать общественной вовлеченности в процесс разработки документов формальный, имитационный характер, в следствии чего допускают следующие нарушения:

- общественные советы формируют из числа представителей и экспертов общественности, чья позиция по большинству вопросов изначально близка к позиции органа государственной власти;

- привлекают к общественному обсуждению лояльных экспертов и общественные организации;

- обсуждение документов, решений и проектов нормативных правовых актов организуют так, что возможности представителей общественности повлиять на решение, высказаться и быть услышанными крайне ограничены.

Часто участвующие граждане вносят неконструктивные, плохо проработанные предложения, делают замечания не по существу обсуждаемого вопроса. В связи с этим усиливается убежденность органов государственной власти в том, что общественные обсуждения являются просто формальностью. По факту документ принимают без учета мнения общественности, что снижает уровень ее доверия к институтам общественного участия в процессе принятия решений.

Отсутствие в процессе стратегического планирования принципа общественного участия.

Публикации документов стратегического планирования для реального участия общественности в этом процессе не является достаточным, поскольку в

правовых актах требуется закрепление возможности для такого участия, формирование соответствующих механизмов и инструментов.

Общественное участие должно предполагать не только включение общественности в процессы разработки и реализации документов стратегического планирования, но и установление обратной связи между общественностью и органами власти. Требуется включение в процесс государственного и муниципального управления всех групп интересов, поскольку участие лишь общественных и коммерческих организаций не позволит в полной мере выявить и учесть конкретные проблемы населения.

Проблема общественного участия в процессе согласования документов муниципального стратегического планирования на уровне субъекта РФ.

В современной системе стратегического планирования не осуществляется проверка соответствия принятых документов стратегического планирования общественным ожиданиям. Эти документы носят формальный характер, а их реализация и принятие теряют смысл для общественности.

Наличие в системе стратегического планирования нашей страны противоречий между представлениями о будущем и реальностью, между видением различных социальных групп и чиновников по поводу будущего государства и муниципальных образований, а также нежелания публичного освещения информации о нём в конечном итоге приводит к отсутствию логической связи в цепочке «проблемы-ожидаемые результаты».

Не редко предварительные общественные обсуждения проходят неконструктивно и становятся формальностью. Орган местного самоуправления обязан рассмотреть замечания и предложения, поступившие в ходе общественного обсуждения. Такое рассмотрение может не иметь юридически значимых последствий. Местные органы государственной власти могут не учитывать предложения и замечания в тексте документа стратегического планирования, а также могут не обосновывать свое решение. Из-за низкого качества организации, общественность неактивно участвует в процессах обсуждения.

Институты общественного контроля находятся не на должном уровне развития.

Деятельность институтов общественного контроля зачастую не является прозрачной, а изучение доступной информации о результатах их функционирования показывает низкую общественную значимость решаемых вопросов в процессе общественного контроля.

Многочисленные обращения граждан, поступающих в региональные органы государственной власти в том числе Министерство ЖКХ.

Также причинами является несвоевременная отработка обращений граждан, поступающих в адрес организаций, предоставляющих коммунальные услуги (управляющие компании, ресурсоснабжающие организации и др.); не принятие мер при неоднократных обращениях граждан со стороны организаций, предоставляющих коммунальные услуги населению; недостаточная информированность граждан по вопросам предоставления коммунальных услуг.

3.2 Предложения по решению проблемных вопросов при взаимодействии органов государственной власти с населением

Для организации более эффективного взаимодействия с населением, с целью обеспечения межведомственного взаимодействия, направленного на своевременное реагирование и принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан в различных сферах жизнедеятельности, а также сокращения этапов («многоуровности») рассмотрения обращений граждан, поступающих на все уровни органов государственной власти и Амурской области необходимо следующее:

- при Правительстве Амурской области создать Единый аналитический центр Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан (далее- Единый аналитический центр), работа которого будет осуществляться с помощью внедрения современных информационных технологий посредством цифровизации и автоматизации;

- для оптимизации всех процессов (от регистрации обращения до его

исполнения) выполнить мероприятия по разработке и установке программного обеспечения, необходимого для оперативной обработки, перераспределения, анализа и хранения информации, полученной посредством внедрения цифровизации и автоматизации, с возможностью интеграции в уже существующие программы;

- Для реализации единого межведомственного взаимодействия на уровне субъекта необходимо разработать и утвердить нормативно-правовую базу, касающаяся всех вовлеченных в процесс участников.

Основные функции предлагаемого Единого аналитического центра:

- обеспечение межведомственного взаимодействия, направленного на своевременное реагирование и принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан;

- консультирования граждан в режиме реального времени по вопросам касающихся различных сфер жизни граждан области;

- обработка, распределение, контроль исполнения зарегистрированных обращений граждан, поступающих на единый телефонный номер.

Организационная структура предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан представлена на рисунке 15.



Рисунок 15 - Организационная структура предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан

Предлагаемый Единый аналитический центр включает в себя два отдела:

1) Единая горячая линия Амурской области (режим работы 24 часа в сутки 7 дней в неделю), основными функциями являются:

- консультирование граждан в режиме реального времени по вопросам касающихся различных сфер жизни граждан нашей области;
- прием, регистрация звонков граждан, поступающих на Единую горячую линию;
- межведомственное взаимодействие с аварийно-диспетчерскими службами Амурской области.

2) Отдел мониторинга и контроля поступивших обращений граждан (режим работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00), основными функциями являются:

- обработка, перераспределение, мониторинг и контроль исполнения зарегистрированных обращений граждан, поступающих на единый телефонный номер Единой горячей линии Амурской области;
- подготовка статистической отчетности и проведение комплексного анализа поступающих обращений.

После регистрации в общей базе данных по средствам программного обеспечения обращение гражданина попадает на рассмотрение и принятия дальнейших мер в отдел мониторинга и контроля поступивших обращений граждан (далее- отдел контроля).

Специалистами отдела контроля производится более детальное изучение вопросов, обозначенных в обращении гражданина, после чего оно на прямую направляется исполнителю, минуя «промежуточных исполнителей».

Штатное расписание предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан представлено в таблице 12.

Таблица 12 - Штатное расписание предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан

Наименование структурного подразделения	Должность	Количество штатных единиц	Оклад	Надбавки						Всего в месяц, руб. (гр.4+5+6+7+8+9+10)
				Выслуга лет	Интенсивность и высокие результаты работы	За работу в ночное время	Премия	Районный коэффициент	Надбавки за работу в местностях, приравненных к районам КС, и южных районах ДВ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Руководство	Начальник	1	70 243,00				55 386,61	37 688,88	37 688,88	201 007,37
	Заместитель начальника	1	56 194,00				44 308,97	30 150,89	30 150,89	160 804,75
Единая диспетчерская служба Амурской области	Руководитель отдела	1	18 610,00	5 583,00	18 610,00		7 620,80	15 127,14	15 127,14	80 678,07
	Оператор	12	10 570,00	3 171,00	10 570,00	2 114,00	4 196,29	9 186,39	9 186,39	587 928,77
Итого по службе		13	29 180,00	8 754,00	29 180,00		11 817,09	24 313,53	24 313,53	668 606,84
Одел мониторинга и контроля поступающих обращений	Руководитель отдела	1	18 610,00	5 583,00	18 610,00		7 620,80	15 127,14	15 127,14	80 678,07
	Главный специалист	10	17 370,00	5 211,00	17 370,00		7 092,17	14 112,95	14 112,95	752 690,74
Итого по отделу		11	35 980,00	10 794,00	35 980,00		14 712,97	29 240,09	29 240,09	155 947,15
Всего		26	191 597,00	19 548,00	65 160,00	2 114,00	126 225,63	121 393,39	121 393,39	1 186 366,10

*Примечание: штатное расписание сформировано в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.05.2008 № 247 "Об утверждении профессиональных квалификационных групп общеотраслевых должностей руководителей, специалистов и служащих".

Взаимодействие предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан со сторонними организациями.

Участниками взаимодействия с Единым аналитическим центром являются:

- Министерства Амурской области и их подведомственные учреждения;
- Территориальные органы государственной власти к которым относятся муниципальные образования, районы, округа и их подведомственные учреждения;
- Контрольно-надзорные органы;
- Организации предоставляющие услуги населению и др.

Оператор в лице Единого аналитического центра осуществляет следующие функции:

- организует работу по созданию и развитию на основании его функциональных требований;
- организует работу по администрированию;
- организует консультационное и техническое сопровождение;
- обеспечивает доступ участников к информационным ресурсам Единого аналитического центра;
- обеспечивает условия для интеграции и информационного обмена с внешними информационными системами;

Финансовое обеспечение функционирования предлагаемого Единого аналитического центра производится за счет бюджетных ассигнований.

Взаимодействие предлагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан с различными организациями представлена на рисунке 16.

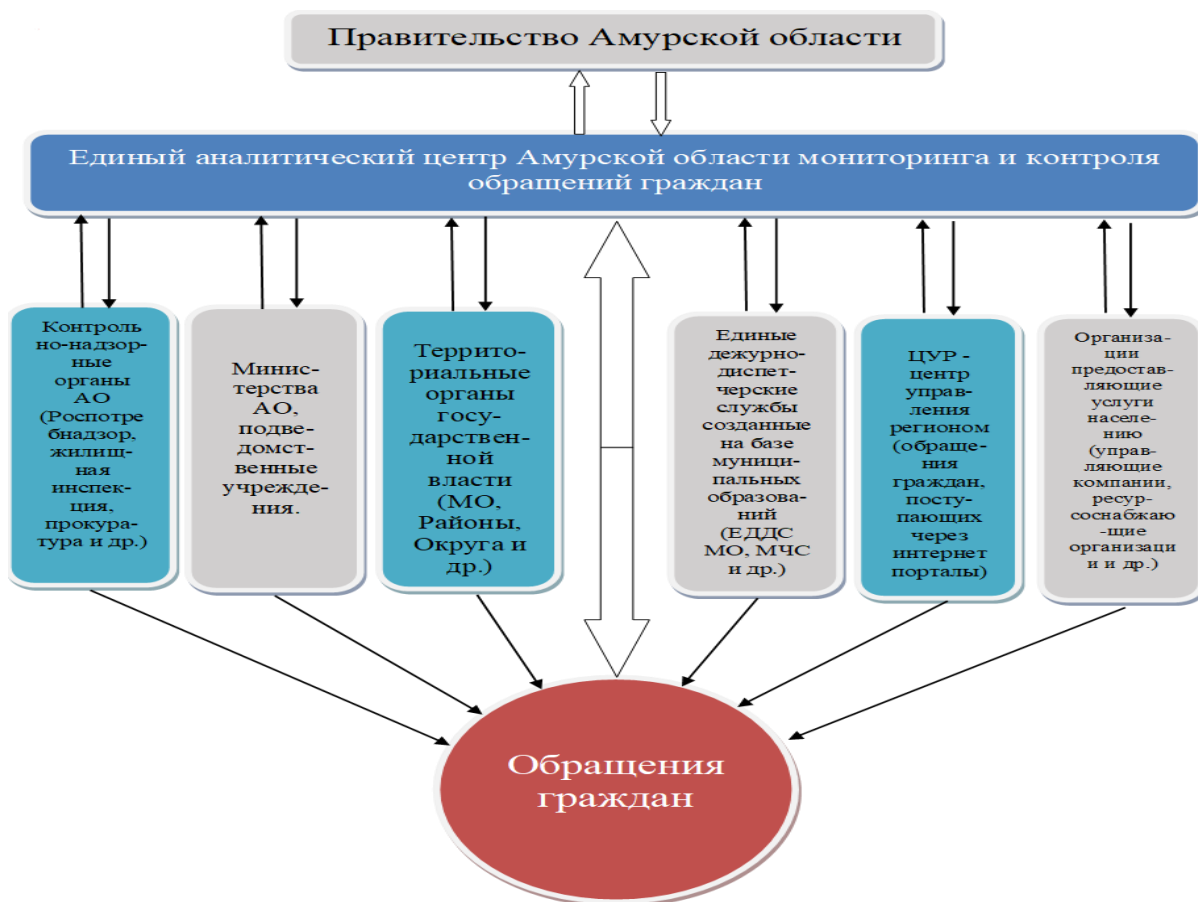


Рисунок 16 - взаимодействие, предполагаемого Единого аналитического центра Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан с различными организациями

Направления развития взаимодействия органов государственной власти с общественностью при стратегическом планировании

Общественное участие в стратегическом планировании в различных формах и на разных этапах.

В связи с тем, что Федеральный закон № 172-ФЗ от 28.06.2014г. устанавливает минимальные стандарты обеспечения общественного участия в стратегическом планировании, субъекты РФ могут расширять эти стандарты в соответствии с уже сложившейся практикой в том или ином регионе РФ. Общественное обсуждение готового проекта стратегии в формате публичных слушаний, несмотря на то, что большинство методических рекомендаций по организации, осуществлению стратегического планирования, принятых в субъектах Российской Федерации, рекомендуют более широкий спектр форм.

В большинстве региональных правовых актов, которые регламентируют стратегическое планирование, так называемые «пассивные» односторонние механизмы общественного участия, к которым можно отнести ознакомление с проектами документов, соцопросы и др. превалируют над активными механизмами. Наряду с «пассивными» формами привлечения общественности необходимо предусмотреть следующие формы активного участия: включение в состав координационных органов и рабочих групп по разработке документов стратегического планирования внешних агентов (бизнес, общественность, научные организации и пр.), сопровождающих процесс разработки. Внешних агентов необходимо привлекать не только на финальной стадии разработки проекта стратегии, как это предписано Законом, но и на более ранних, промежуточных стадиях. Например, на стадии разработки аналитического раздела, или выработки главной стратегической цели и системы целевых приоритетов и пр. Кроме этого, необходимо предусмотреть возможность общественного участия не только на этапе разработки, но и реализации стратегии.

Необходимо в рамках плана мероприятий по реализации стратегии наделить независимые общественные организации полномочиями по контролю за

разработкой и реализацией отдельных мероприятий.

Содержащееся в статье 9 Закона № 172-ФЗ от 28.06.2014г. ограничение круга участников стратегического планирования муниципальными организациями и органами местного самоуправления не должно являться препятствием для вовлечения общественности в процесс стратегического планирования. В этом случае необходимо руководствоваться частью 7 статьи 11 Закона № 172-ФЗ от 28.06.2014г., согласно которой «к разработке документов стратегического планирования могут привлекаться объединения профсоюзов и работодателей, общественные, научные и иные организации».

Следует отметить, что некоторые методические рекомендации по организации и осуществлению стратегического планирования, которые приняты на уровне субъектов РФ, вводят дополнительные термины, расширяющие понятие, приведенное в Законе № 172-ФЗ от 28.06.2014г., например: участники процесса разработки стратегии.

Для выстраивания долгосрочным устойчивых связей с общественностью власти необходим прогноз долгосрочного поведения населения, а не только краткосрочной реакции на те или иные события. В рамках государственной информационной политики необходимо предусматривать различные механизмы обратной связи, поскольку отсутствие таких механизмов вызывает недоверие, власть начинает работать по принципу одностороннего информирования и влияния, а между тем, как мы знаем, наиболее эффективной признана модель двустороннего симметричного взаимодействия.

Для привлечения и повышения уровня общественного участия необходимо выполнить следующие мероприятия:

- изменить подход к проведению и организации обсуждения проектов документов, нормативных правовых актов, планов мероприятий и решений с общественностью;

- не позднее чем за семь дней до дня размещения на официальном сайте или в информационных системах проекта документа, нормативного правового

акта или решения необходимо информировать население о начале общественных обсуждений, путем размещения оповещений на информационных стендах около здания органа местного самоуправления, а также в местах массового скопления граждан.

Включить в оповещение о начале общественных обсуждений сведения о проекте и перечень информационных материалов к нему, а также указать порядок и сроки проведения общественных обсуждений (место, дату, сроки проведения).

- привлечь к обсуждению консультативный орган при местной администрации с выведением его из сферы полномочий органов местной власти;

- при местных администрациях в состав общественных советов необходимо отбирать кандидатов, которых поддерживают профессиональные и деловые объединения;

- обеспечить возможность различным представителям общественности быть представленными в общественной палате, общественном совете или другом консультативном органе при администрации муниципального образования;

- голосование за каждую из кандидатур необходимо проводить с привлечением деловых и профессиональных объединений;

- регистрацию кандидатов (самовыдвиженцев) необходимо проводить с соблюдением принципа прозрачности процедуры выбора;

- необходимо предоставлять полную информацию о самом кандидате (резюме, презентация, достижения) и ходе голосования;

- при подготовке к принятию решения на стадии анализа и определения альтернатив необходимо привлечение экспертов.

- в проекте предложений и замечаний общественности установить нормативные требования по их учету, необходимые для подготовки обоснования нецелесообразности учета данных замечаний;

- к вынесению на обсуждение необходимо разрабатывать несколько вариантов проектов документа, нормативного правового акта стратегии, а также плана мероприятий или решения;

- использовать в обсуждении проектов документов, нормативных правовых актов, решений, планов мероприятий различные форматы участия граждан;

- в процессе обсуждения проекта документа, нормативного правового акта необходимо организовать прозрачность обсуждения, легальное согласование интересов по общественно значимым для сторон темам, конструктивную дискуссию, а также обеспечить открытость и прозрачность обсуждения;

- в рамках проектных офисов создать совместные рабочие группы, в состав которых необходимо включать представителей общественности;

- проведение гражданских конференций, на которых участники обсуждают с экспертами и друг с другом проблемы и пути ее решения. После конференции проходит голосование по заранее определенным вопросам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были изучены теоретико-правовые и методологические аспекты информационного взаимодействия органов власти с населением. Были выделены такие понятия как информационное взаимодействие, органы государственной власти, цифровизация, население, проблемы взаимодействия. В ходе исследования информационное взаимодействие органов государственной власти с населением представляется как сложная система, которая решает задачи по информированию населения о деятельности органов власти, обеспечению поддержки решений, привлечению населения к участию в принятии решений, получению обратной связи от населения и созданию благоприятного имиджа органов государственной власти.

Под формами информационного взаимодействия органов государственной власти с населением понимают разного рода механизмы коммуникации, которые направлены на решение социально значимых вопросов, проблем жизнедеятельности общества и государства. Определяют следующие формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением:

- в рамках закрепленных полномочий органа государственного или муниципального управления предоставление гражданам государственных и муниципальных услуг;

- работа с обращениями, заявлениями, жалобами и предложениями, представленными гражданами в орган государственной власти, и формирование обратной связи;

- механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения вопросов и социально значимых проблем общественно-политической тематики;

- размещение информации на общедоступных ресурсах о деятельности органов государственной власти, нормативных правовых актов и подобного рода информации;

– с целью получения информации о мнении населения проведение опросов и референдумов.

Перечисленные формы информационного взаимодействия органов государственной власти с населением реализованы с применением ИТК (информационно-коммуникационных технологий) которые имеют следующие виды:

а) оказание государственных и муниципальных услуг населению в электронной форме;

б) электронное голосование, к которым относится голосование по мобильному телефону, интернет-выборы и т. д.;

в) электронные формы обращений граждан в органы государственной власти;

г) механизмы формирования так называемых «онлайн-сообществ», включая механизмы проектов коллективных действий планирования и реализации гражданских инициатив;

д) механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых вопросов и проблем общественно-политической тематики в режиме онлайн;

е) механизмы сетевой коммуникации граждан с органами государственной власти, включая гражданский контроль за деятельностью органов государственной власти и инструменты воздействия на принятие решений.

Также была рассмотрена нормативно-правовая база информационного взаимодействия органов государственной власти с населением. Выделена нормативно-правовая база федерального и регионального уровней.

Во второй части магистерской диссертации был проведен анализ практики взаимодействия органов государственной власти Амурской области с общественностью в процессе стратегического планирования, анализ открытости органов государственной власти Амурской области, анализ активности населения Амурской области, анализ деятельности министерства ЖКХ Амурской области по организации взаимодействия с

населением. В ходе анализа были определены следующие особо острые проблемы взаимодействия органов государственной власти с населением в процессе стратегического планирования:

- отсутствие четких, хорошо продуманных механизмов при взаимодействии с общественностью в процессе стратегического планирования.;
- отсутствие принципа общественного участия;
- проблема общественного участия в процессе согласования документов муниципального стратегического планирования на уровне субъекта.

В связи с чем разработаны рекомендации по совершенствованию взаимодействия органов государственной власти с населением в процессе стратегического планирования:

- необходимо изменить подход к организации и проведению обсуждения с общественностью проектов документов, нормативных правовых актов, планов мероприятий и решений;

- необходимо установить нормативные требования по учету в проекте замечаний и предложений общественности либо подготовке обоснования нецелесообразности учета данных замечаний;

- необходимо подготовить к вынесению на обсуждение несколько вариантов проектов документа, нормативного правового акта стратегического или программного характера, плана мероприятий или решения;

- в процессе обсуждения проекта документа, нормативного правового акта необходимо организовать открытость и прозрачность обсуждения, конструктивную дискуссию, а также обеспечить легальное согласование интересов по общественно значимым для сторон темам;

- в рамках проектных офисов необходимо создать совместные рабочие группы в состав которых будут входить представители общественности;

- необходимо использовать различные форматы участия граждан в обсуждении проектов документов, нормативных правовых актов, решений, планов мероприятий;

- проведение конференций с применением форматов дискуссионной панели и (или) круглых столов;

- обеспечить членам гражданского жюри возможность выслушать мнение квалифицированных экспертов по каждому варианту документа, акта, решения.

Разработанные рекомендации по совершенствованию взаимодействия органов государственной власти с населением в процессе стратегического планирования приведут к более детальной и качественной проработке проблемных вопросов социально-экономического развития региона.

Несмотря на ежегодное снижение количества обращений, поступающих от граждан в Министерство ЖКХ Амурской области их количество остается высоким. Одними из причин является «многоэтапность» отработки обращений, а также недостаточно высокий уровень межведомственного взаимодействия при их отработке на всех уровнях.

Для организации более эффективного взаимодействия с населением, с целью обеспечения межведомственного взаимодействия, направленного на своевременное реагирование и принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан в различных сферах жизни граждан, а также сокращения этапов («многоуровности») рассмотрения обращений граждан, поступающих на все уровни органов государственной власти Амурской области предлагаю при Правительстве Амурской области создать Единый аналитический центр Амурской области мониторинга и контроля обращений граждан (далее- Единый аналитический центр), работа которого будет осуществляться с помощью внедрения современных информационных технологий посредством цифровизации и автоматизации. Для оптимизации всех процессов (от регистрации обращения до его исполнения) выполнить мероприятия по разработке и установке программного обеспечения, необходимого для оперативной обработки, перераспределения, анализа и хранения информации, полученной посредством внедрения цифровизации и автоматизации, с возможностью интеграции в уже существующие программы различных организаций. Также внедрить программное обеспечение, функционал которого позволит в первую очередь сократить сроки рассмотрения, перераспределения, исполнения, а также контроля поступающих

обращений граждан. С помощью данного программного обеспечения в автоматизированном режиме можно будет получать различную статистическую информацию, необходимой для выявления слабых сторон при взаимодействии с населением посредством поступающих обращений.

Реализация предложенных мероприятий позволит сократить время обработки обращений за счет уменьшения так называемых «промежуточных исполнителей», тем самым повысится качество предоставляемых услуг, что в свою очередь неизбежно приведет к росту доверия к органам государственной власти в регионе со стороны населения.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Агеев, А.И. ГОСПЛАН Основные подходы к планированию социально-экономического развития России / А.И. Агеев, Е.Л. Логинов // Экон. стратегии. 2017 № 8. - 235 с.

2 Аминов, И. Р. Взаимодействие государства и местного самоуправления в Российской Федерации // Актуальные проблемы государства и общества в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина. 2016.№ 19–2. - 343 с.

3 Аминов, И. Р. Формы непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления в Российской Федерации // Вопросы современной юриспруденции. 2016.№ 57. -304 с.

4 Бузгалин, А. В. Планирование: потенциал и роль в рыночной экономике XXI века / А.В. Бузгалин, Колганов, А.И. // Вопросы экономики. 2016. № 1. - 125 с.

5 Бычкова, Е. И. К вопросу о повышении уровня активности граждан при реализации правотворческой инициативы // Российская юстиция. 2013. № 6.-221 с.

6 Ворожейкина, Т.Е. «Государство и общество в России: исчерпание государствоцентричной матрицы развития». - «Полис», 2002, №4. - 157 с.

7 Всеобщая декларация прав человека: принята и провозглашена Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.

8 Губницын, А.В. От консультаций к диалогу: опыт Канады по участию граждан в государственном управлении - Вопросы государственного и муниципального управления. - 2009. - № 3. - 144 с.

9 Галкин, А.О Проблемы формирования гражданского общества. /А.О. Галкин, Ю.П. Красин // – Институт социологии Российской академии наук. – М., 2000. - 213 с.

10 Гасумова, С.А. Информационные технологии в социальной сфере. /С.А. Гасумова//— 2015: Litres, 2015. - 356 с.

11 Галкина, А.А. «Индивид и гражданское общество: российская специфика»/А.А. Галкина// Власть. 1999. № 8 - 187 с.

12 Горяченко, Е. Е. Население и местная власть: проблемы взаимодействия // Сборник лучших практик взаимодействия населения и власти в решении местных проблем / Под ред. К. В. Малова. Новосибирск. - 187 с.

13 Герасимова, Г.В. Связи с общественностью как социальный механизм взаимодействия власти и общества // Власть, №9, 2008. - 276 с.

14 Дрожжинов, В.И. Стратегический подход к формированию цифрового правительства США / В. И. Дрожжинов, В. П. Куприяновский, с. Н. Евтушенко, Д. Е. Намиот // International Journal of Open Information Technologies. 2017. № 4. 355 с.

15 Ефремов, А.А. Институты гражданского общества и региональное информационное законодательство / А.А. Ефремов // Вестник ВГУ. 2001. №2 – 235 с.

16 Жуков, Н.Д. Формы и способы взаимодействия власти и населения региона в условиях трансформации России. Вестник СевКавГТУ Серия «Гуманитарные науки», №1 (11), 2004. - 344 с.

17 Заборова, Е.Н. Власть и население: аспекты взаимодействия на муниципальном уровне / Е. Н. Заборова // Вопросы управления. – 2014. № 4. - 162 с.

18 Красникова, Т.В. Как повысить качество общественных обсуждений на муниципальном уровне /Красникова Т.В., Марача Т.В.// Практика муниципального управления. – 2018. – № 6. - 304 с.

19 Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти, которая призвана поддержать эффект от принятых ранее нормативно-правовых актов: распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

20 Коваленко, Н.И. Взаимодействие в информационном функциональном пространстве /Н. И. Коваленко//Перспективы науки и образования. - 256 с.

21 Копалова, О.С. Информационное взаимодействие органов власти с населением. /О.С. Копалова, В.Ю. Черкасова // Муниципалитет: экономика и управление. – 161 с.

22 Ковешников Е.М. Государство и местное самоуправление в России: теоретико-правовые основы взаимодействия.- М.: Норма, 2005.- 272 с.

23 Конституция Российской Федерации: Основной закон РФ от 12.12.1993 г. // Справочная правовая система «Консультант Плюс».

24 Коженко, Я.В. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. В. Коженко, А. Ю. Мамычев // Власть. 2010. № 3. – 124 с.

25 Кайль, Я.Я. Епинина, В.С. Зарубежный опыт партисипативной ориентации публичного управления /Я.Я. Кайль, В.С. Япинина //Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2013. - № 2. – 324 с.

26 Кутовой, Д. А. Сравнительный анализ правового обеспечения информатизации государственного управления в странах Западной Европы / Д. А. Кутовой // Вестник ТИУиЭ. 2018. № 1 (27). – 98 с.

27 Копалова О. С. Информационное взаимодействие органов власти с населением. / О. С. Копалова, В. Ю. Черкасова // Муниципалитет: экономика и управление. – 2017. – 213 с.

28 Коваленко, Н.И. Взаимодействие в информационном функциональном пространстве / Н. И. Коваленко // Перспективы науки и образования. – 2016. – 2 (20). – 146 с.

29 Мардышкина, П.Р. Взаимодействие как необходимое условие трансформации государства в социально ответственный инструмент общества / П. Р. Мардышкина, В. А. Антошин // Молодой ученый. – 2019. – № 19 (257). – 220 с.

30 Немцев, А.В. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения региона в коммуникационном пространстве /А.В. Немцев// основные модели и проблемы эффективности: автореф...дис. кан. соц. наук. – Санкт-Петербург. – 231 с.

31 Нестеров, А.В. Информационно-коммуникационные технологии и системы /А. В. Нестеров. // – Москва : НИУ ВШЭ. – 126 с.

32 Немцев, А.В. Взаимодействие» как категория политической науки и предмет политологического исследования / А. В. Немцев // Среднерусский вестник об А. Н. Писарев. – Москва : РГУП, 2017. – 220 с.

33 Новгородцев, П.И. Становление и развитие гражданского общества. / П.И. Новгородцев. - М.:, Раритет 2005 – 122 с.

34 О стратегическом планировании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 28 июня 2014 № 172-ФЗ. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

35 Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

36 Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: расп. Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

37 Об утверждении Правил общественного обсуждения проектов документов стратегического планирования по вопросам, находящимся в ведении Правительства Российской Федерации, с использованием федеральной информационной системы стратегического планирования [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2016 г. № 1559. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

38 Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

39 Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

40 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании.– Москва, 2021.

41 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Гарант : сайт информ.-правовой компании. – Москва, 2021.

42 Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

43 Об утверждении Порядка разработки и корректировки стратегии социально-экономического развития Амурской области [Электронный ресурс]: постановление Правительства Амурской области от 29.12.2015 № 644. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

44 О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017- 2030 гг. [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 // Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

45 Писарев, А.Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации: учеб. пособие / А.Н. Писарев. // – Москва : РГУП. – 123 с.

46 Полтерович, В. М. Стратегия модернизации российской экономики: система интерактивного управления ростом /В. М. Полтерович //Журнал Новой экономической ассоциации. 2010. – 98 с.

47 Пузанов, А.С. Методические рекомендации по оптимизации стратегического планирования на муниципальном уровне./ А.С Пузанов, А.С. Попов, Д.М. Ланцев// М.: Фонд «Институт экономики города», 2015. – 139 с.

48 Петрик, А.С. Система информационного взаимодействия института местной власти и населения крупного города и ее развитие в современных условиях /А.С. Петрик// : автореф...дис. кан. соц. наук. – Екатеринбург – 214 с.

49 Петрова, Е.А. Зарубежный опыт информатизации и особенности его реализации в России / Е.А. Петрова // Фундаментальные исследования. — 2007. — № 11. — 140 с.

50 Портал Правительства Амурской области [Электронный ресурс] / URL: <https://www.amurobl.ru/>

51 Пряхин, А.С. Инновационные ресурсы взаимодействия государства и гражданского общества: к постановке проблемы. / А. С. Пряхин // Теория и практика общественного развития. – 2013 – № 12. – 167 с.

52 Писарев, А.Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в российской Федерации: учеб. пособие / А. Н. Писарев// – Москва: РГУП, 2017. – 220 с.

53 Рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан. // Информационно-методический сборник «Опыт» № 64, 2010. С. 124 с.

54 Русаков, А.Ю. Связи с общественностью в органах государственной власти: Учебное пособие. - СПб: Изд-во Михайлова В.А., 2006. - 224 с.

55 Рагозина, Л.Г. Участие общественных коллегияльных органов управления в социальных услугах: российский и зарубежный опыт / Л. Г. Рагозина и др. - М.: Дело, 2014. – 183 с.

56 Социально-экономическое развитие Амурской области на период до 2025 года [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.02.19 № 207-р. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

57 Сармина, Е.Ю. Информационные технологии как инновация в системе управления / Е.Ю. Сармина // Интерактивная наука. — 2017. — № 1. — 216 с.

58 Телешина, Н.Н. Современные формы взаимодействия населения и органов власти /Н. Н. Телешина// Право и государство: теория и практика. – 2013. – № 12. – 178 с.

59 Тамбовцев, В. Л. Планирование и оппортунизм/ В.Л.Тамбовцев // Вопросы экономики. - 2017. - № 1. – 89 с.

60 Фадеев, В.И. Территориальная организация местного самоуправления в Российской Федерации// Региональное управление и местное самоуправление. М., 2008. – 329 с.