

ОПТИМИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Чугунов Д.А., бакалавр,

Шарафутдинов А.Г., к.э.н. доцент

Башкирский ГАУ, г. Уфа, Россия

Аннотация. В статье рассматриваются возможные этапы оптимизации обращения граждан в государственные структуры. Выделены пять ключевых этапов. Показаны ключевые преимущества оптимизации информационной обработки обращений граждан.

Ключевые слова: обращение граждан, оптимизация, информационная обработка, цифровые технологии, автоматизация, защита персональных данных.

Современное общество предъявляет высокие требования к качеству и оперативности взаимодействия граждан с органами власти [4]. В условиях стремительно развивающейся цифровой среды растёт число и разнообразие обращений граждан, что требует от муниципальных и государственных структур применения новых подходов к обработке информации и оптимизации внутренних процессов [1,2]. Обеспечение прозрачности, своевременности и безопасности обработки обращений становится залогом повышения доверия населения к органам власти и эффективного решения возникающих вопросов.

Обращения граждан — неотъемлемая часть городской и районной жизни. Они составляют основу коммуникации между обществом и органами власти, являясь важным механизмом выявления социальных проблем, недостатков в деятельности служб и учреждений, а также мер по их устранению. Эффективная обработка обращений позволяет сократить срок реагирования на вопросы, повысить оперативность принятия управленческих решений, улучшить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

При этом рост количества обращений, их разнообразие, а также необходимость соблюдения законодательства о персональных данных и безопасности требуют принципиально новых решений в области цифрового управления, адаптации современных информационных систем, автоматизации рутинных процессов.

Ключевые этапы оптимизации процесса:

1. **Анализ существующих каналов приёма обращений** Современные граждане могут направлять свои вопросы и предложения через различные каналы: личный и письменный приём, телефонные заявки, электронную почту, сайты администраций, специальные мобильные приложения и государственные порталы. Оптимизация обработки обращений должна начинаться с комплексного анализа эффективности этих каналов, выявления потенциальных точек роста и уязвимостей, оценки их востребованности различными возрастными группами населения.

2. **Внедрение единой электронной системы учёта обращений** Создание интегрированной базы обращений — основа для построения прозрачной и контролируемой работы с гражданами. Такая система должна обеспечивать регистрацию всех входящих запросов вне зависимости от способа поступления, автоматическую маршрутизацию и распределение задач между ответственными сотрудниками, а также формирование отчетности по срокам и качеству исполнения.

3. **Автоматизация рутинных процессов** Использование современных цифровых инструментов позволяет передавать ряд стандартных и повторяющихся операций на исполнение программным комплексам. Примеры подобных задач: автоматическое подтверждение приёма обращения, информирование заявителя о ходе рассмотрения, распределение обращений по категориям и маршрутизация по отделам. Применение чат-ботов и голосовых помощников помогает обработать первичную информацию, дать ответы на типовые вопросы, а также облегчить нагрузку на специалистов.

4. **Защита и безопасность персональных данных** Репутация администрации во многом строится на доверии, поэтому крайне важно обеспечить защиту персональных

Оптимизация информационной обработки обращений граждан

Автор: Чугунов Д.А., Шарафутдинов А.Г.
13.06.2025 11:19 - Обновлено 13.06.2025 11:26

данных заявителей на всех этапах работы с их обращениями. Для этого реализуются механизмы многоуровневой авторизации, шифрования информации, ведения журналов активности, а также проведение регулярных аудитов и обучения сотрудников основам работы с конфиденциальной информацией.

5. Обратная связь и оценка качества обслуживания. Внедрение механизмов обратной связи — ещё один важнейший элемент процесса оптимизации. Гражданам должны быть доступны лёгкие способы оценки качества оказанной услуги, выражения благодарности или замечаний, что позволяет администрации оперативно выявлять и устранять недостатки, совершенствовать свою деятельность.

Ключевые преимущества оптимизации информационной обработки:

- Сокращение времени рассмотрения обращений.
- Повышение прозрачности работы органов власти.
- Улучшение контроля за сроками исполнения.
- Автоматизация стандартных процессов.
- Минимизация риска утечки персональных данных.

- Формирование положительного имиджа администрации.

В последние годы в практике администраций активно внедряются решения на основе искусственного интеллекта и машинного обучения, которые способны автоматически классифицировать обращения, распознавать их настроение, определять приоритеты и выработать рекомендации по оптимальному маршруту обработки запроса. Ведётся работа по созданию единой платформы, объединяющей работу с обращениями граждан, предоставлением государственных услуг и электронных сервисов.

Особое внимание уделяется пользовательскому опыту: разрабатываются интуитивно понятные интерфейсы для подачи заявок, настраиваемые личные кабинеты, интерактивные справочные материалы и обучающие видео. Развитие мобильных приложений обеспечивает доступ к услугам администрации в любом месте и в любое время.

В перспективе ожидается переход к полностью цифровым экосистемам, где отслеживание и обработка обращений будут происходить в реальном времени с минимальным участием человека, а все процессы будут интегрированы с различными государственными и муниципальными информационными сервисами.

Несмотря на очевидные преимущества, процесс оптимизации информационной обработки обращений граждан сталкивается с рядом объективных трудностей. Это — необходимость значительных финансовых и организационных вложений, работа с устаревшим программным обеспечением и несогласованность ведомственных стандартов, сопротивление изменениям среди сотрудников, недостаточные знания и цифровые компетенции как граждан, так и персонала.

Для успешного проведения реформ важно обеспечить системную и комплексную подготовку: обучать сотрудников, информировать население о новых возможностях, постоянно совершенствовать внутренние регламенты и программы технической поддержки.

Оптимизация информационной обработки обращений граждан является неотъемлемым элементом построения эффективного, прозрачного и современного государственного управления. Современные информационные технологии, автоматизация процессов, защита данных, а также своевременное внедрение инноваций обеспечивают быстрый отклик органов власти на вопросы и предложения жителей, способствуют формированию доверительных отношений между обществом и государством.

Для достижения устойчивого результата необходимо сочетать технологические новшества с постоянным обучением персонала, повышением цифровой грамотности граждан, совершенствованием каналов обратной связи и регулярным анализом эффективности всех этапов работы с обращениями.

Литература

1. Степкин С. П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий // Российское право: образование, практика, наука. 2022. № 4. С. 72–82.
2. Шейх, Н. В. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления / Н. В. Шейх. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2025. — № 14 (565). — С. 97-100. — URL: <https://moluch.ru/archive/565/123779/> (дата обращения: 08.05.2025).
3. Комарова В. В. Политические права граждан России в цифровой среде // Право и цифро-вая экономика. 2021. No 4. С. 63–72.
4. Каменская С. В. Социальное обеспечение граждан в условиях цифровой экономики / Журнал российского права. 2021. No 9. С. 78–88.
5. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Правовой сервер КонсультантПлюс. [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 08.05.2025).
6. Законопроект № 184897-8 о внесении изменений в Федеральный закон «О

Оптимизация информационной обработки обращений граждан

Автор: Чугунов Д.А., Шарафутдинов А.Г.
13.06.2025 11:19 - Обновлено 13.06.2025 11:26

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». СОЗД ГАС
«Законотворчество». [Электронный ресурс]. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/184897-8>
(дата обращения:
08.05.2025).