

**Всероссийский конкурс научно-исследовательских, изобретательных
и творческих работ обучающихся
«НАУКА, ТВОРЧЕСТВО, ДУХОВНОСТЬ»**

Направление: УПРАВЛЕНИЕ

**Тема: Использование принципов клиентоцентричности в Ставропольском
крае с целью обеспечения эффективного взаимодействия региональных
органов власти с населением**

Соискатель: Жумабаева Анастасия Владимировна, студентка 4-го курса
направления подготовки: «Государственное и муниципальное управление»

Научный руководитель: Величенко Елена Анатольевна, к.э.н., доцент, доцент
кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента
Ставропольского филиала РАНХиГС

Место выполнения работы: г. Ставрополь, Ставропольский филиал РАНХиГС

Аннотация

В условиях перехода к сервисной модели государственного управления в Российской Федерации особую значимость приобретает внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти. Однако, несмотря на развитие цифровых платформ и нормативное закрепление стандартов качества государственных услуг, население продолжает сталкиваться с существенными трудностями при взаимодействии с региональными органами власти.

В работе рассматривается проблема клиентоцентричности в Ставропольском крае через призму восприятия и практического опыта граждан. Основное внимание уделяется выявлению информационных, процедурных, технических и коммуникативных барьеров, с которыми сталкивается население при получении государственных услуг.

Содержание

Введение.....	
Ошибка! Закладка не определена.	
1. Теоретические основы клиентоцентричности.....	6
1.1. Понятие и сущность клиентоцентричного подхода	6
1.2. Нормативно-правовая база.....	8
1.3. Роль клиентоцентричности в системе современного управления и её практическая значимость	10
2. Социальные проблемы населения как фактор формирования клиентоцентричного подхода....	11
3. Анализ текущей ситуации взаимодействия органов власти с населением.....	13
3.1. Исследование взаимодействия населения с органами власти	13
3.2. Оценка существующих электронных сервисов.....	15
4. Практические рекомендации.....	18
Заключение	19
Список литературы.....	20

Введение

В последние десятилетия в Российской Федерации происходит трансформация системы государственного управления, связанная с переходом от традиционной административно-бюрократической модели к сервисно-ориентированной. Государство всё чаще рассматривается не только как регулятор общественных процессов, но и как поставщик услуг, ориентированных на потребности граждан. В рамках данной трансформации особое место занимает внедрение принципов клиентоцентричности, предполагающих учет интересов населения, упрощение процедур получения государственных услуг, развитие цифровых сервисов и повышение качества коммуникации между органами власти и обществом.

Несмотря на активное внедрение новых управленческих подходов, цифровых платформ и нормативно-правовых механизмов, значительная часть населения продолжает сталкиваться с трудностями при взаимодействии с органами государственной и муниципальной власти. Практика показывает, что даже при формальном соблюдении стандартов предоставления услуг граждане испытывают сложности на всех этапах обращения — от поиска необходимой информации до получения конечного результата. Это свидетельствует о наличии разрыва между декларируемыми принципами клиентоцентричности и реальным пользовательским опытом.

Особенно остро данная проблема проявляется на региональном уровне, где именно муниципальные и территориальные органы власти являются первичным звеном взаимодействия гражданина с государством. Для жителей Ставропольского края характерны такие трудности, как непонятные и перегруженные информацией сайты, отсутствие четких пошаговых инструкций, сложные формы заявлений, необходимость многократных визитов в учреждения, длительные сроки рассмотрения обращений, а также недостаточный уровень обратной связи. Все перечисленные факторы формируют у населения чувство неудовлетворенности, снижают уровень доверия к органам власти и препятствуют эффективному участию граждан в социально-экономической жизни региона.

Актуальность настоящего исследования обусловлена необходимостью комплексного анализа проблем клиентоцентричности не с позиции органов власти, а через призму восприятия и реального опыта населения. В условиях цифровизации и роста общественного запроса на прозрачность, доступность и открытость государственных услуг именно гражданин становится ключевым индикатором эффективности публичного управления. Оценка клиентоцентричности с позиции потребителя позволяет выявить скрытые барьеры, которые не всегда отражаются в официальной статистике, но существенно влияют на качество взаимодействия власти и общества.

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения полученных результатов в деятельности органов государственной и муниципальной власти Ставропольского края. Выводы и рекомендации могут быть использованы при модернизации электронных сервисов, разработке информационных порталов, оптимизации процедур предоставления услуг, а также в процессе обучения государственных служащих навыкам клиентоориентированного общения. Кроме того, материалы исследования могут быть полезны для специалистов в области государственного и муниципального управления, а также для дальнейших научных разработок в сфере публичного администрирования.

Объектом исследования является система взаимодействия органов государственной и муниципальной власти Ставропольского края с населением в процессе предоставления государственных услуг.

Предметом исследования выступают трудности, возникающие у населения при обращении в органы власти, а также восприятие гражданами качества и доступности государственных услуг.

Цель исследования заключается в выявлении основных проблем взаимодействия населения с органами власти Ставропольского края и разработке практических рекомендаций по повышению уровня клиентоцентричности в региональной системе управления.

Для достижения поставленной цели в работе предполагается решение следующих задач:

1. Рассмотреть теоретические основы клиентоцентричного подхода в системе публичного управления.
2. Проанализировать нормативно-правовую базу, регулирующую сферу предоставления государственных услуг.
3. Исследовать особенности взаимодействия населения Ставропольского края с органами власти.
4. Оценить уровень удобства и доступности электронных сервисов.
5. Выявить основные барьеры, с которыми сталкиваются граждане.
6. Разработать практические рекомендации по совершенствованию клиентоцентричной модели взаимодействия.

В ходе исследования используются методы: анализ и синтез научных и нормативных источников, сравнительный анализ, наблюдение, анкетирование, индукция, дедукция, а также методы обобщения и систематизации полученных данных.

1. Теоретические основы клиентоцентричности

1.1. Понятие и сущность клиентоцентричного подхода.

Ориентация на клиента представляет собой стратегический метод, ориентированный на обеспечение наибольшей ценности и удовлетворения запросов потребителей. В фокусе этого метода стоит не компания или ее товары, а сам клиент с его нуждами. Основная задача такой стратегии — формирование положительного и приятного опыта общения с клиентом, что помогает сохранять лояльность текущих покупателей и завоевывать новых.

Главный принцип состоит в том, чтобы компания была способна по-настоящему вникать в мнение клиентов, слушать их, подстраивать свои предложения и сервисы под их ожидания, гарантировать превосходное качество поддержки и развивать прочные связи на длительную перспективу.

Выделяют внутреннюю и внешнюю клиентоориентированность. Внутренняя клиентоцентричность представляет собой умение компании отвечать на нужды своих работников, чтобы повысить производительность и доходы. Она включает тщательное изучение и учет профессиональных требований персонала: наличие подходящей инфраструктуры, удобного рабочего пространства, эффективного взаимодействия отделов и благоприятной атмосферы. При этом акцент делается на персонализированный подход и внимание к личным запросам сотрудников. Фирма, руководствующаяся этими принципами, воспринимает каждого работника как неповторимую личность, а не как винтик в системе. Это не только гуманный подход, но и экономически оправданный шаг.

Внутренняя клиентоориентированность интегрируется в общую стратегию, ориентированную на внешних клиентов. Ясно прослеживается цепочка: довольные сотрудники → их мотивация → удовлетворенность клиентов → рост прибыли.

Развитие внутренней клиентоориентированности приносит плюсы, включая: снижение текучести персонала. Работники не уходят из компании, где их ценят, уважают и дают шансы на развитие в профессиональном и личном плане.

Внешняя клиентоориентированность — это стратегический курс, фокусирующий компанию на нуждах и ожиданиях потребителей. Ее суть — создание ценности через продукты и услуги, идеально подходящие под их предпочтения и запросы. Это дает конкурентное превосходство и обеспечивает долгосрочный успех.

Она требует внимательного прослушивания клиентов, анализа их предпочтений, жалоб и отзывов. Ключевой аспект — осознание, что клиенты не просто источник дохода, а основа процветания. Стратегия строится на построении прочных связей, удовлетворении нужд и превышении ожиданий.

Для внедрения внешней клиентоориентированности нужно исследовать рынок, отрасль, целевую группу, выделить клиентские сегменты и их потребности. На их базе формируется план: от создания продуктов и услуг до маркетинга, клиентского сервиса и контроля качества.

Ориентация на клиента в государственной службе представляет собой ключевое стратегическое направление, ориентированное на высокий уровень сервиса и удовлетворение запросов населения. Она включает живое общение с посетителями госорганов, учет их интересов и приоритетов, а также непрерывное повышение качества оказываемых услуг.

Этот подход охватывает ключевые элементы:

1. Осмысление запросов клиентов: Оказание госуслуг должно опираться на тщательное изучение нужд и ожиданий населения. Достичь этого можно через анализ отзывов, анкетирование,

фокус-группы и иные методы исследования. Такой метод помогает выявить приоритетные услуги и области, требующие внимания в гособслуживании.

2. Открытость и простота информации: Клиентоориентированность в госслужбе подразумевает полную прозрачность и доступность данных об услугах. Населению следует давать четкие разъяснения: как подать заявку, какие бумаги нужны, сколько времени займет обработка и т.п. Это повышает осведомленность граждан о правах и обязанностях, укрепляя диалог между органами и клиентами.

3. Простота и достижимость сервиса: Удобство и доступность — важные компоненты клиентского подхода в госслужбе. Органы обязаны упрощать процедуры подачи заявок, делая их интуитивными и экономящими время и силы граждан. Реализовать это можно путем цифровизации услуг, оптимизации процедур и удаления бюрократических барьеров. Кроме того, важно учитывать нужды разных групп: людей с инвалидностью, пожилых и жителей удаленных регионов.

3. Отзывы и непрерывное совершенствование: Подход предполагает вовлечение граждан в доработку услуг. Постоянные опросы и отзывы позволяют находить слабые места и разрабатывать решения. Необходимо внедрить системы обработки жалоб и обращений, а также информировать клиентов о шагах по повышению качества сервиса.

Одним из ключевых социально-психологических факторов выступает формирование культуры, ориентированной на клиента. Клиентоцентричная культура — это мировоззрение и методология, при которой все ресурсы и инициативы компании фокусируются на достижении максимального уровня удовлетворенности нужд потребителей. Она подчеркивает, что клиент стоит в центре любого предприятия, а его лояльность определяет общий успех.

Эта культура требует от всех работников компании постоянной ориентации на клиента и желания подарить ему превосходный опыт общения с фирмой. Сюда входит не только предложение высококачественных товаров и сервисов, но и формирование благоприятной среды, а также эмоциональной связи с брендом.

В фундаменте лежит глубокое осмысление желаний и ожиданий аудитории. Компания обязана проводить маркетинговые исследования, обрабатывать данные и отзывы, чтобы выявить реальные запросы и болевые точки. На базе этих сведений следует корректировать ассортимент, услуги и выстраивать неповторимый клиентский путь.

Для эффективного воплощения важно создать надежные механизмы взаимодействия с потребителями. Это охватывает системы обратной связи, онлайн-чаты, соцсети и прочие инструменты, дающие клиентам возможность делиться мыслями, получать ответы и поддержку.

Главные плюсы такой культуры — рост преданности клиентов, подъем их довольства и усиление позиций на рынке. Потребители, встретившие высший сервис и яркие впечатления, предпочитают оставаться с брендом и советовать его знакомым. В итоге это стимулирует прирост выручки и расширение рыночной доли.

Внедрение клиентоориентированности является фундаментальным аспектом деятельности любой организации, обусловленным рядом веских причин.

Во-первых, корпоративные стандарты служат компасом, определяя общие цели и направляя действия всего персонала. Они задают вектор развития и служат ориентиром для всех предпринимаемых шагов.

Во-вторых, стандарты предоставляют инструмент для оценки эффективности деятельности организации и ее сотрудников. Они позволяют определить уровень качества обслуживания, коммуникаций и ресурсосбережения, а также выявить зоны для улучшения.

В-третьих, следование установленным стандартам минимизирует вероятность ошибок и отклонений от заданных параметров качества, способствуя выполнению задач с первого раза.

В-четвертых, стандарты играют ключевую роль в формировании сильной корпоративной культуры и организационного единства.

Применительно к сфере государственного управления, качества клиентоориентированного служащего имеют первостепенное значение для обеспечения высокого уровня государственных услуг. Среди таковых можно выделить:

- **Профессионализм:** Предоставление корректной и актуальной информации требует от государственного служащего глубоких и современных знаний в своей предметной области, а также владения необходимыми практическими навыками.
- **Эмпатия:** Способность понимать и учитывать потребности и ожидания граждан, проявлять чуткость к их проблемам и находить оптимальные пути их решения, способствует построению доверительных отношений.
- **Ответственность:** Осознание своей роли в предоставлении качественных государственных услуг и удовлетворения запросов граждан, а также принятие ответственности за результаты своей работы.
- **Гибкость:** Готовность к адаптации к меняющимся условиям и требованиям граждан, умение оперативно находить наиболее эффективные решения.
- **Честность и непредвзятость:** Обеспечение равного доступа к государственным услугам без какой-либо дискриминации или предоставления необоснованных преимуществ.
- **Коммуникабельность:** Навыки четкого изложения информации, активного слушания, понимания собеседника и эффективного разрешения конфликтных ситуаций.

1.2. Нормативно-правовая база.

В Российской Федерации нормативное правовое обеспечение клиентоцентричности в государственном управлении представляет собой совокупность законодательных и подзаконных актов, регламентирующих внедрение и практическую реализацию клиентоориентированного подхода в деятельности государственных структур.

Основополагающим документом является Стандарт клиентоцентричности "Государство для людей", разработанный на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства и федерального проекта "Государство для людей". Данный стандарт, в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", определяет обязательные требования к внедрению принципов клиентоцентричности всеми органами государственной власти, местного самоуправления, государственными и муниципальными организациями.

Стандарт включает механизмы выявления и анализа потребностей граждан, требования к проектированию и реинжинирингу государственных услуг, правила организации взаимодействия с гражданами в точках контакта, систему метрик для оценки внедрения клиентоцентричности, требования к системе мотивации персонала и стандарты профессиональной подготовки специалистов.

Согласно итогам деятельности за 2025 год, федеральный проект «Государство для людей» продемонстрировал ряд существенных результатов. В частности, функционируют 11 лабораторий пользовательского тестирования государственных сервисов, предназначенных для оценки

удобства их использования и повышения качества предоставляемых услуг. Данные лаборатории функционируют в том числе в городе Ставрополь .

1. Реализовано 34 федеральных и 85 региональных сервисов, объединенных концепцией "жизненных ситуаций", обеспечивающих комплексное обслуживание граждан и предпринимателей в формате "одного окна", минимизируя необходимость посещения различных ведомств. Например, посредством указанных сервисов, возможно одновременное решение взаимосвязанных задач, таких как оформление документации при смене места жительства.

2. Проведено около 100 исследований с участием 100 000 респондентов, что позволяет осуществлять анализ потребностей пользователей и оптимизировать процедуру предоставления государственных услуг. Более 1,5 миллиона граждан..

3. Отмечено существенное сокращение сроков и упрощение условий получения государственных услуг: время получения услуг в рамках «жизненных ситуаций» сократилось на 35% (со 102 до 66 дней), количество требуемых документов – на 29% (с 28 до 20), а частота посещений ведомств – на 64% (с 14 до 5). Клиентоцентричные стандарты внедряются более чем 85% федеральных и региональных органов исполнительной власти. Росаккредитация вошла в число лидеров по внедрению данных стандартов и была отмечена наградой «Не покладая рук» на форуме «Клиентоцентричность в государственном управлении — 2024» за высокую скорость работы и качественное выполнение дорожной карты проекта.

Проект реализуется с 2021 года в рамках стратегических инициатив социально-экономического развития страны и направлен на повышение качества жизни граждан, укрепление доверия к государственным институтам и упрощение процесса решения жизненных вопросов.

Ключевым нормативным актом является Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", определяющий правовые рамки оказания государственных услуг, включая электронное взаимодействие.

Стратегическое направление цифровой трансформации государственного управления до 2030 года, утвержденное Правительством Российской Федерации, определяет приоритеты внедрения клиентоцентричности: достижение цифровой трансформации ключевых отраслей, повышение удовлетворенности граждан государственными услугами, развитие электронного документооборота и оптимизация административных процедур.

Декларация ценностей клиентоцентричного государства провозглашает переход к новой модели государственного управления, основанной на эффективном взаимодействии гражданина и государства, анализе потребностей населения, улучшении пользовательского опыта и повышении качества государственных услуг.

Дополнительные нормативные акты, такие как постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", устанавливают требования к оказанию государственных услуг в электронной форме.

Совокупность указанных документов формирует комплексную систему правового регулирования клиентоцентричного подхода в государственном управлении, направленную на повышение качества взаимодействия органов власти с гражданами и совершенствование предоставляемых государственных услуг.

1.3. Роль клиентоцентричности в системе современного управления и её практическая значимость.

В условиях трансформации социально-экономических отношений клиентоцентричность постепенно становится не просто управленческим инструментом, а базовым принципом функционирования современных организаций. Рост требований со стороны общества, расширение возможностей выбора и доступ к информации формируют новую модель поведения клиентов, которая требует от организаций гибкости, открытости и ориентации на реальные потребности человека. В этой связи клиентоцентричность выступает как ответ на усложнение внешней среды и как механизм адаптации к динамично меняющимся условиям.

В традиционных управленческих системах основное внимание уделялось внутренним процессам, структурам и показателям эффективности, ориентированным преимущественно на выполнение плановых заданий. Клиент в такой модели рассматривался как конечный элемент цепочки, не оказывающий существенного влияния на принятие решений. Однако с развитием рыночной экономики и ростом конкуренции стало очевидно, что устойчивость организации напрямую зависит от степени удовлетворённости клиентов. Это привело к переосмыслению роли человека в системе управления и переходу к модели, в которой именно клиент становится центральной фигурой.

Практическая значимость клиентоцентричности проявляется прежде всего в повышении качества предоставляемых услуг. Ориентация на клиента предполагает анализ не только формальных требований, но и субъективных ожиданий, что позволяет выявлять скрытые проблемы и устранять барьеры во взаимодействии. В результате услуги становятся более доступными, понятными и ориентированными на реальные жизненные ситуации. Это особенно важно в социальной и государственной сферах, где от качества услуг напрямую зависит уровень доверия населения к институтам власти.

Клиентоцентричность оказывает влияние и на управленческие решения. В клиентоориентированной системе данные о поведении и потребностях клиентов используются как основа для планирования, распределения ресурсов и оценки эффективности деятельности. Это способствует формированию более гибкой модели управления, способной оперативно реагировать на изменения внешней среды. Таким образом, клиентоцентричность становится инструментом стратегического развития, а не только элементом сервиса.

Важной особенностью клиентоцентричного подхода является его связь с понятием доверия. Когда организация демонстрирует готовность учитывать мнение клиента и корректировать свою деятельность в соответствии с его ожиданиями, формируется устойчивое чувство надёжности и открытости. Доверие, в свою очередь, снижает уровень социальной напряжённости, повышает лояльность и способствует долгосрочному сотрудничеству. В государственном управлении это проявляется в росте гражданской активности и готовности населения участвовать в общественных инициативах.

Не менее значимой является роль клиентоцентричности в формировании организационной культуры. Она требует от сотрудников переориентации с формального исполнения инструкций на достижение результата, значимого для клиента. Это способствует развитию ответственности, инициативности и эмпатии, что положительно сказывается на качестве коммуникации. В результате взаимодействие приобретает более человеческий характер, что особенно важно в условиях высокой социальной чувствительности.

Клиентоцентричность также тесно связана с инновациями. Постоянный анализ обратной связи и стремление к улучшению клиентского опыта стимулируют поиск новых решений, технологий и форм взаимодействия. Таким образом, клиентоцентричный подход способствует модернизации управленческих процессов и внедрению инноваций, направленных на повышение эффективности и удобства для клиентов.

В целом можно утверждать, что клиентоцентричность является неотъемлемым элементом современной управленческой парадигмы. Её практическая значимость заключается в повышении качества услуг, укреплении доверия, развитии организационной культуры и обеспечении устойчивого развития.

В условиях усложнения социальных процессов клиентоцентричность становится важным фактором, определяющим успешность и конкурентоспособность организаций в долгосрочной перспективе.

2. Социальные проблемы населения как фактор формирования клиентоцентричного подхода.

Современное общество характеризуется высокой степенью социальной дифференциации, нестабильностью экономических условий и усложнением жизненных ситуаций граждан. Эти процессы напрямую отражаются на характере взаимодействия населения с органами власти и организациями, предоставляющими общественно значимые услуги. Рост числа обращений, жалоб и запросов свидетельствует о наличии устойчивых проблемных зон, которые не могут быть эффективно решены в рамках формализованных и бюрократических моделей управления. В таких условиях клиентоцентричный подход становится не просто инструментом повышения качества сервиса, а необходимым условием социальной стабильности.

Одной из наиболее острых проблем остаётся неравный доступ к ресурсам и услугам. Значительная часть населения сталкивается с ограничениями, связанными с уровнем доходов, состоянием здоровья, возрастом и территориальными особенностями. Для жителей сельских и отдалённых территорий характерны трудности в получении медицинской помощи, социальной поддержки и административных услуг. Это формирует ощущение социальной несправедливости и усиливает недоверие к институтам власти. Клиентоцентричный подход позволяет учитывать данные различия и адаптировать формы взаимодействия под конкретные группы населения.

Социальная уязвимость отдельных категорий граждан, таких как пожилые люди, инвалиды, многодетные семьи и молодёжь, также требует особого внимания. Эти группы чаще сталкиваются с бюрократическими барьерами, недостатком информации и сложностью процедур. Формализованные системы, ориентированные на усреднённого пользователя, не способны учитывать многообразие жизненных ситуаций. В результате люди вынуждены многократно обращаться в различные инстанции, что усиливает чувство беспомощности и социального отчуждения.

Ещё одной значимой проблемой является низкий уровень доверия к органам власти. Он формируется не только под влиянием социально-экономических факторов, но и в результате негативного опыта взаимодействия, связанного с формальными ответами, длительными сроками рассмотрения обращений и отсутствием реальных изменений. Когда граждане не видят практических результатов своих обращений, они начинают воспринимать систему как закрытую и неориентированную на их потребности. Клиентоцентричность в данном контексте выступает как механизм восстановления доверия через открытость, понятность и ориентацию на результат.

Социальная напряжённость также усиливается из-за недостаточной информированности населения. Отсутствие понятных разъяснений о правах, возможностях и процедурах получения услуг приводит к дезориентации и росту числа конфликтных ситуаций. Граждане часто не понимают, куда обращаться и какие шаги предпринимать, что снижает их способность эффективно защищать свои интересы. Клиентоцентричный подход предполагает активную работу с информацией, её адаптацию под уровень восприятия различных групп и использование доступных каналов коммуникации.

Экономическая нестабильность и рост стоимости жизни формируют дополнительные проблемы, связанные с доступом к жилью, коммунальным услугам, образованию и медицинской помощи. Эти сферы становятся основными источниками социальной напряжённости и массовых обращений. Формализованные управленческие механизмы не всегда способны оперативно реагировать на такие вызовы, поскольку они ориентированы на стандартные процедуры, а не на конкретные жизненные ситуации. Клиентоцентричность позволяет переориентировать систему на решение проблем, имеющих наибольшее значение для населения.

Социальные проблемы населения усугубляются также высоким уровнем административной нагрузки, с которой сталкиваются граждане при обращении за государственными и муниципальными услугами. Многократное дублирование документов, сложные формы заявлений, необходимость личного присутствия и отсутствие единого алгоритма действий создают ощущение перегруженности и беспомощности. Для многих граждан взаимодействие с органами власти становится стрессовой ситуацией, сопровождающейся временными и финансовыми затратами. Это особенно заметно среди работающего населения, которое вынуждено совмещать получение услуг с трудовой деятельностью.

Существенным фактором социальной напряжённости остаётся территориальная дифференциация. Уровень доступности социальных и административных услуг значительно варьируется в зависимости от места проживания. Жители крупных городов имеют больше возможностей для получения помощи и консультаций, тогда как в малых населённых пунктах и сельских районах наблюдается дефицит специалистов и инфраструктуры. Это формирует неравные условия и усиливает миграционные настроения, что негативно отражается на демографической и экономической ситуации.

Не менее важной проблемой является недостаточная адаптация услуг к особенностям различных социальных групп. Молодёжь ориентирована на быстрые и удобные формы взаимодействия, пожилые люди нуждаются в подробных разъяснениях и поддержке, а социально уязвимые категории требуют индивидуального сопровождения. Отсутствие гибкости в системе обслуживания приводит к тому, что значительная часть населения оказывается исключённой из полноценного взаимодействия с государственными структурами.

Психологический аспект также играет существенную роль. Граждане нередко воспринимают органы власти как закрытую и недоступную систему, что формирует чувство отчуждённости и недоверия. Даже при наличии формальных возможностей для обращения многие не используют их, считая, что их мнение не будет услышано. Это снижает уровень гражданской активности и препятствует формированию партнёрских отношений между обществом и властью.

Дополнительным источником проблем является фрагментарность управленческих решений. Часто меры, направленные на решение отдельных социальных вопросов, не учитывают комплексный характер проблем. Это приводит к тому, что устранение одной трудности сопровождается возникновением другой. Клиентоцентричный подход позволяет рассматривать проблемы населения в их взаимосвязи, формируя более целостную систему поддержки.

Таким образом, углубление анализа социальных проблем показывает, что их корни лежат не только в экономических или демографических факторах, но и в особенностях организации взаимодействия между населением и институтами власти. Именно поэтому клиентоцентричность становится важнейшим инструментом, способным смягчить социальные противоречия и повысить качество жизни населения.

3. Анализ текущей ситуации взаимодействия органов власти с населением.

3.1. Исследование взаимодействия населения с органами власти.

Взаимодействие населения Ставропольского края с органами власти представляет собой комплекс официальных и институциональных коммуникаций, включающих обращения граждан, участие в общественных обсуждениях, обращения в органы прокуратуры и уполномоченным структурам. Основным показателем гражданской активности является количество и тематика обращений, отражающих степень вовлечённости населения в процессы управления и уровень доверия к государственным институтам.

Одним из ключевых результатов анализа является количество обращений граждан в органы власти в 2025 году. По данным Центра мониторинга общественного мнения Северо-Кавказского федерального университета (ЦМОМ СКФУ), Ставропольский край продемонстрировал самую высокую активность среди субъектов Северо-Кавказского федерального округа (СКФО) (Диаграмма 1).



Диаграмма 1. Количество обращений граждан по регионам СКФО (2025).

Результаты показывают: Ставропольский край лидирует по числу обращений граждан — 170 467, что значительно выше, чем в других регионах округа. Этот факт свидетельствует о высокой гражданской активности и развитых механизмах обратной связи в регионе. Анализ тематических направлений показывает, что население в основном обращается к органам власти по вопросам, непосредственно влияющим на повседневную жизнь.

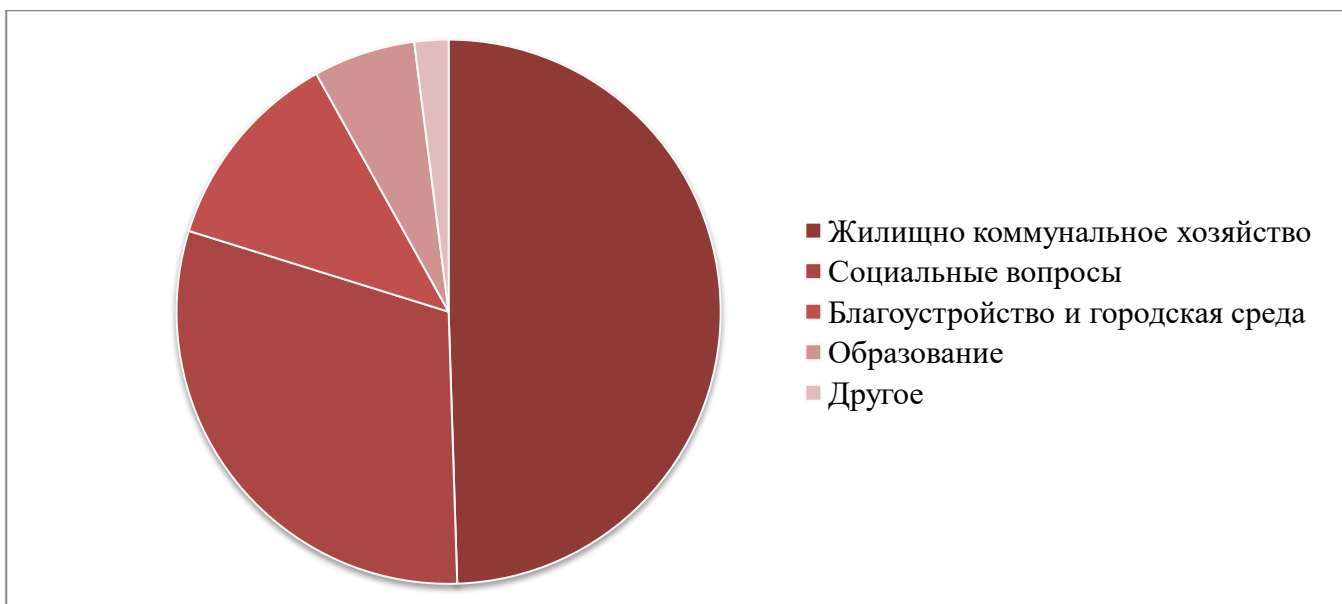


Диаграмма 2. Тематика обращений в Ставропольском крае (%)

Среди проблем доминируют вопросы жилищно-коммунального хозяйства (~49 %), что указывает на бытовую направленность запросов населения. Это отражает ожидания жителей в отношении улучшения качества коммунальных услуг и инфраструктуры. Доверие граждан к органам власти — важный социальный показатель эффективности взаимодействия. (Диаграмма 2).

Взаимодействие населения с органами власти регулируется Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которому обращения регистрируются не позднее трёх рабочих дней, а при необходимости перенаправляются по компетенции — не позднее семи дней.

В январе 2026 года губернатор Владимир Владимиров обозначил приоритеты социально-экономической политики региона на год. Среди них — безусловное выполнение социальных обязательств перед жителями, всесторонняя поддержка участников специальной военной операции и членов их семей. Также акцентировалось внимание на развитии социальной сферы, модернизации коммунальной инфраструктуры и поддержке аграрного сектора.

На 2026 год на реализацию 11 национальных проектов направлено свыше 27 млрд рублей.

Проблемы в организации работы с населением:

- Недостаточная информированность граждан о правилах подачи обращений.
- Сложности в навигации по официальным сайтам учреждений.
- Необходимость улучшения оформления электронных ресурсов.
- Потребность в более активном информировании населения о доступных услугах.
- Неравномерность доступа к электронным сервисам в разных районах края.

Направления совершенствования взаимодействия:

- Оптимизация работы официальных сайтов органов власти.
- Расширение нормативно-правовой базы в электронном формате.
- Развитие системы информирования населения.
- Внедрение лучших практик из других регионов. Повышение доступности информации для всех категорий граждан.

Нормативные сроки рассмотрения обращений обеспечивают структурированную обратную связь, однако исследования отмечают, что формальный характер ответов и длительные сроки могут снижать удовлетворённость населения и ослаблять доверие к власти.

Особым направлением взаимодействия является обращение к уполномоченным по правам граждан и детям. В Ставропольском крае наблюдается рост активности по этому направлению.

При сравнении данных за несколько лет видно, что число обращений растёт на всех уровнях — от коммунальных вопросов до социальных и правовых проблем. Этот рост происходит как в городских центрах, так и в сельской местности, что отражает обострение ожиданий граждан в отношении качества услуг и доступности получения ответов от власти.

Сравнительный анализ показывает, что жители городских районов чаще направляют обращения, чем сельские жители, что может быть связано с более высокой степенью информированности и доступом к коммуникационным каналам.

На основе анализа взаимодействия населения Ставропольского края с органами власти можно выделить следующие ключевые выводы:

1. Высокая активность граждан — край лидирует по количеству обращений среди регионов Северного Кавказа.
2. Бытовая тематика обращений (ЖКХ и социальные вопросы) доминирует, что отражает важность инфраструктурных проблем для жителей региона.
3. Уровень доверия населён к государственным институтам умеренный, с заметными различиями между структурами власти.
4. Регламент рассмотрения обращений действует, но формализованность ответов может снижать восприятие эффективности органов власти.
5. Рост обращений к уполномоченным структурам свидетельствует о дальнейшем развитии механизма обратной связи и усилении гражданской активности.

3.2. Оценка существующих электронных сервисов.

В Ставропольском крае активная цифровизация государственных и муниципальных услуг к 2025 году позволила перейти к полному электронному взаимодействию граждан с органами власти. Это стало частью реализации национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». Основная цель — повысить доступность государственных услуг, сократить бюрократические процедуры и обеспечить населению быстрый и удобный доступ к официальной информации и сервисам. Ставропольский край стал одним из лидеров среди регионов Северо-Кавказского федерального округа (СКФО) по количеству доступных электронных сервисов и степени цифровизации госуслуг. (Таблица 1).

Регион	% госуслуг в электронном формате	Количество подключенных органов/организаций	Наличие единой платформы «Госвеб»
Ставропольский край	100%	2400+	Да, 1500 сайтов
Республика Дагестан	92%	1800+	Частично
Республика Кабардино - Балкария	88%	1200+	Частично
Чеченская Республика	85%	1000+	Нет

Таблица 1. Сравнение темпов цифровизации госуслуг в регионах СКФО (2025 г.)

Аналитика: Ставропольский край полностью перевёл социально значимые услуги в электронный формат, при этом число подключённых органов и организаций значительно превышает показатели соседних регионов. Это отражает системную политику края по интеграции всех государственных и муниципальных структур в единое цифровое пространство.

Платформа обратной связи и «Госвеб» Платформа обратной связи позволяет гражданам направлять обращения, жалобы и предложения в электронном виде. К 2025 году к платформе подключено более 2,4 тысячи органов и организаций, включая краевые и муниципальные структуры, что значительно упрощает обратную связь с населением.

Система «Госвеб» обеспечивает унифицированный интерфейс государственных и муниципальных сайтов, стандартизирует дизайн и повышает безопасность информации. В Ставропольском крае более 1 500 сайтов уже переведены на платформу «Госвеб», включая школы, детские сады, медицинские учреждения и муниципальные администрации.

Для оценки эффективности цифровых сервисов важно учитывать удовлетворённость граждан их использованием. Региональные опросы, проведённые в 2025 году среди 2 500 жителей края, показали следующие результаты (Диаграмма 3)

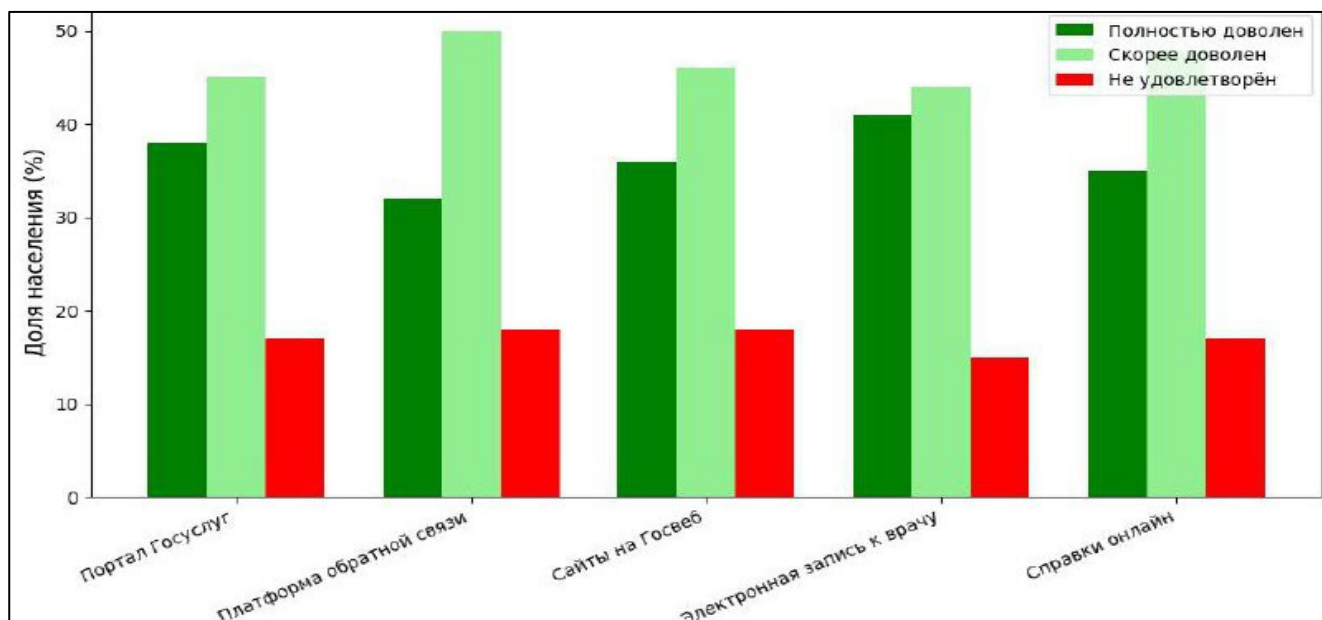


Диаграмма 3. Уровень удовлетворённости граждан электронными сервисами (%)

Аналитика: Большинство жителей Ставропольского края положительно оценивают удобство электронных сервисов. Наибольшую удовлетворённость демонстрирует электронная запись к врачу, что связано с высокой актуальностью медицинских услуг. При этом около 17–18 % населения остаются недовольны, что связано с ограничениями цифровой грамотности и доступностью интернет-подключения в сельской местности.

Сравнительный анализ показывает, что Ставропольский край лидирует по уровню удовлетворённости электронными сервисами в СКФО. (Диаграмма 4)

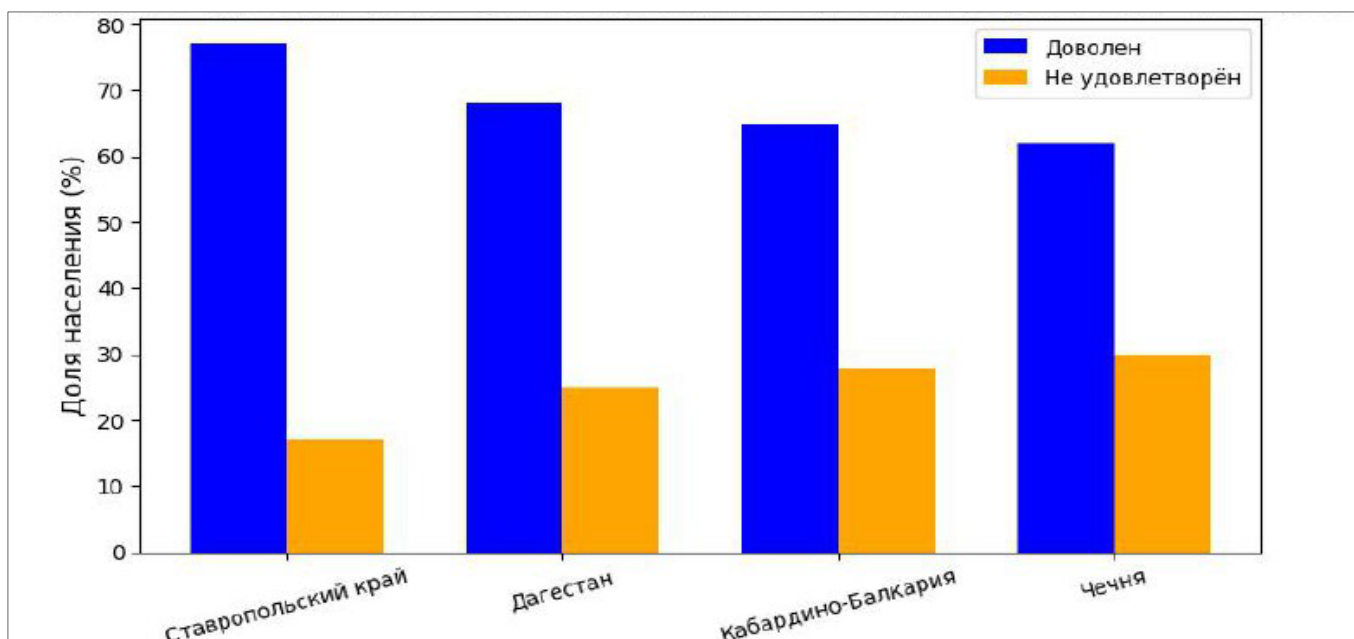


Диаграмма 4. Удовлетворённость электронными сервисами по регионам СКФО (%)

Анализ показывает: Ставропольский край является лидером по удовлетворённости населения качеством электронных сервисов. Это связано с высокой интеграцией сервисов, удобством интерфейсов и активным сопровождением пользователей через информационную поддержку.

Также необходимо рассмотреть преимущества и проблемные аспекты взаимодействия органов власти с населением через электронные ресурсы.

Преимущества:

- Универсальный доступ к госуслугам через интернет и мобильные устройства;
- Снижение бюрократических процедур;
- Повышение прозрачности предоставления услуг;
- Возможность обратной связи в режиме реального времени через платформу.

Проблемные аспекты:

- Цифровой разрыв между городскими и сельскими районами;
- Необходимость обучения и повышения цифровой грамотности;
- Интеграционные сложности при подключении новых муниципальных и краевых сервисов;
- Ограничения скорости интернет-соединения в отдалённых районах.

Электронные сервисы в Ставропольском крае в 2025 году продемонстрировали высокую эффективность и удовлетворённость населения, особенно в сфере здравоохранения, получения справок и взаимодействия с органами власти. Сравнительный анализ с другими регионами СКФО показывает лидерство края по темпам цифровизации и уровню удовлетворённости граждан. Перспективы развития связаны с дальнейшим расширением функционала сервисов, повышением цифровой грамотности населения и устранением «цифрового разрыва» между городом и сельской местностью.

4. Практические рекомендации.

Проведённый анализ электронных сервисов взаимодействия органов власти и населения в Ставропольском крае показал, что цифровые каналы коммуникации стали устойчивым элементом обратной связи, однако их потенциал используется не в полной мере. Несмотря на достаточно высокий уровень удовлетворённости пользователей, сохраняется значительный сегмент граждан, испытывающих трудности при использовании электронных платформ либо не доверяющих цифровым каналам взаимодействия. В связи с этим представляется целесообразным выработать комплекс практических рекомендаций, направленных на повышение эффективности электронного взаимодействия и укрепление доверия населения к органам власти.

В первую очередь рекомендуется сосредоточить усилия на повышении прозрачности обработки обращений граждан. Для этого органам власти следует обеспечить более детализированную и понятную обратную связь по каждому обращению, направленному через электронные сервисы. Ответы должны не только содержать формальную информацию о принятии обращения, но и включать разъяснение этапов его рассмотрения, сроков решения проблемы и ответственных исполнителей. Это позволит снизить ощущение формальности и повысить восприятие реальной вовлечённости власти в решение проблем граждан.

Вторым направлением является унификация стандартов работы с электронными обращениями на уровне всех муниципальных образований Ставропольского края. В настоящее время практика обработки обращений может существенно различаться между территориями, что формирует у населения ощущение неравенства и непредсказуемости. Введение единых регламентов, сроков и шаблонов ответов с ориентацией на понятный гражданину язык позволит создать единое пространство цифрового взаимодействия.

Третья рекомендация связана с необходимостью системного мониторинга качества работы электронных сервисов. Органы власти должны регулярно анализировать не только количественные показатели (число обращений, сроки ответов), но и качественные параметры, включая уровень удовлетворённости пользователей, повторные обращения по одной и той же проблеме, а также количество жалоб на формальные или неинформативные ответы. Полученные данные целесообразно использовать при корректировке регламентов и обучении сотрудников.

Особое внимание следует уделить повышению цифровой компетентности как населения, так и самих работников органов власти. Для граждан важно развивать навыки работы с электронными сервисами через информационные кампании, консультации в МФЦ и разъяснительные материалы на официальных сайтах. Для сотрудников органов власти необходимо регулярно проводить обучение по вопросам цифровой коммуникации, делового электронного общения и работы с платформами обратной связи. Это позволит повысить скорость и качество взаимодействия.

Следующим практическим шагом может стать развитие механизма аналитической обработки обращений. Обращения граждан представляют собой ценный источник информации о социально-экономических проблемах региона. Их систематизация по темам, территориям и частоте позволит выявлять наиболее проблемные зоны и использовать эти данные при разработке управленческих решений и программ социально-экономического развития.

Рекомендуется также усилить публичное информирование населения о результатах работы электронных сервисов. Регулярная публикация обобщённых данных о количестве решённых обращений, типичных проблемах и принятых мерах будет способствовать формированию у граждан ощущения реальной обратной связи и повысит доверие к цифровым каналам взаимодействия.

Дополнительно целесообразно внедрять элементы персонализации в работе с электронными сервисами, включая уведомления о статусе обращения, напоминания о сроках и возможность повторной оценки качества ответа. Это позволит гражданам чувствовать себя активными участниками процесса взаимодействия, а не пассивными наблюдателями.

Заключение

Проведённое исследование взаимодействия населения с органами власти в Ставропольском крае показало, что система обратной связи в регионе формируется как совокупность традиционных и цифровых каналов коммуникации, которые в комплексе отражают уровень гражданской активности, доверия и социальной напряжённости. Электронные сервисы являются лишь одной из форм такого взаимодействия, дополняя личные приёмы, письменные обращения, работу общественных приёмных, многофункциональных центров и институтов уполномоченных.

Анализ статистики обращений граждан свидетельствует о высокой вовлечённости населения Ставропольского края в процессы общественного контроля и диалога с властью. Лидирующие позиции региона по числу обращений в Северо-Кавказском федеральном округе указывают на сформированную практику обращения граждан к государственным и муниципальным структурам при возникновении социально значимых проблем. При этом структура обращений, в которой доминируют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, социальной поддержки и качества услуг, демонстрирует, что ключевым мотивом взаимодействия остаётся стремление населения к улучшению условий повседневной жизни.

Уровень доверия к органам власти в регионе характеризуется умеренной устойчивостью и неоднородностью. Более высокие показатели доверия к исполнительным структурам и судебной системе при более низких оценках муниципальных органов отражают различия в восприятии эффективности власти на разных уровнях. Это подтверждает, что доверие формируется не только на основе каналов коммуникации, но и в зависимости от реальных управленческих результатов.

Практика рассмотрения обращений, регламентированная федеральным законодательством, в целом обеспечивает формальные условия для диалога между властью и населением. Однако сохраняется проблема формализации ответов и ограниченной результативности, что может снижать мотивацию граждан к дальнейшему взаимодействию. Таким образом, важным фактором эффективности системы остаётся не только доступность каналов связи, но и качество управленческих решений, принимаемых на основе поступающих обращений.

В целом можно сделать вывод, что взаимодействие населения и органов власти в Ставропольском крае представляет собой сложный социально-управленческий процесс, в котором электронные ресурсы, традиционные формы общения и уровень доверия выступают взаимосвязанными элементами. Эффективность данной системы определяется не количеством используемых каналов, а их способностью обеспечивать реальное участие граждан в решении общественно значимых проблем и формировать устойчивое доверие к институтам власти.

Список цитируемой литературы:

1. На Ставрополье подключили более 2,4 тысячи организаций к платформе обратной связи. Коммерсантъ Ставрополь, 15 апреля 2025.
2. Цифровизация государственного управления на Ставрополье, Ставропольская правда, 19 июня 2025.
3. Цифровизация госуслуг на Ставрополье достигла 100 %. ГТРК «Ставрополье Вести», 21 июня 2025.
4. На Ставрополье более 1 500 сайтов переведены на платформу «Госвеб», Ставропольская правда, 26 января 2026.
5. Пять ключевых краевых сервисов Ставрополья могут войти в «белый список» Минцифры, Ставропольская правда, 12 ноября 2025.
6. «Добро пожаловать»: о чем чаще всего просили власти жители Северного Кавказа в 2025 году, МК Ставрополь (Кавказ), 28 января 2026: <https://kavkaz.mk.ru/social/2026/01/28/dobro-pozhalovatsya-o-chem-chashhe-vsego-prosili-vlasti-zhiteli-severnogo-kavkaza-v-2025-godu.html>
7. Ежегодный доклад Уполномоченного по защите прав ребёнка в Ставропольском крае С.В. Адаменко — Ставропольская правда, 30 мая 2025: https://stpravda.ru/20250530/ezhegodnyu_doklad_upolnomochennogo_po_zaschite_prav_rebenka_v_st_232605.html?
8. Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
9. Gosuslugi — российский портал государственных услуг: <https://www.gosuslugi.ru/>.
10. IT Russia — The Language of Digital: How E-Services Improve Citizen-Government Dialogue.
11. IT Russia — Russian Retirees Are Accessing More Government Services Online.
12. Цифровые госуслуги становятся проще и удобнее — аналитический материал СевКав Портал.
13. Статья о влиянии процедур рассмотрения обращений на доверие населения, РЕГИОНОЛОГИЯ, том 32, № 2 (2024): https://regionsar.ru/sites/default/files/06_zaborova.pdf?utm_source=chatgpt.com
14. Публикации о цифровых госуслугах России — обзор на erz.ru/ru/article (о развитии платформы и влиянии на государственно-общественный диалог).