



Оригинальная статья

УДК 332.1

JEL Z10

https://doi.org/10.52180/1999-9836_2025_21_1_6_88_99

EDN XDLCMZ

Результативность работы органов власти в субъектах Российской Федерации по данным обращений граждан

Джомарт Фазылович Алиев¹, Василий Викторович Уроженко², Даниил Владимирович Волков³, Мария Александровна Пильгун⁴

^{1,2,3,4} Российский государственный социальный университет, Москва, Россия

¹ (AlievDF@rgsu.net), (<https://orcid.org/0009-0009-0127-9414>)

² (UrozenkoVV@rgsu.net), (<https://orcid.org/0009-0001-5032-4164>)

³ (VolkovDV@rgsu.net), (<https://orcid.org/0000-0002-0546-4731>)

⁴ (pilgunm@yandex.ru), (<https://orcid.org/0000-0002-8948-7075>)

Аннотация

В статье представлена оригинальная методика анализа результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации, основанная на обращениях граждан, а также выявления социального благополучия и напряжённости, предотвращения роста последней в российском обществе. Целями исследования являлись разработка и тестирование методики для анализа информационного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан. В ходе исследования решались следующие задачи: разработка системы индексов и рейтингов для анализа информационного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан; тестирование разработанной методики; определение результативности работы органов власти на основе полученных материалов. Представлены результаты первого этапа реализации проекта, в ходе которого были проанализированы материалы обращений граждан и реакция на них органов власти федерального, регионального и местного уровней, что позволило сделать выводы об успешности работы органов власти в разных субъектах Российской Федерации. В результате проведённого исследования была сформирована и апробирована методика формирования индексов для составления рейтингов регионов РФ по материалам обращений граждан. Итоговый сводный рейтинг, объединяющий результаты, представленные в индексах и промежуточных рейтингах, позволил проследить динамику в работе органов власти в различных субъектах Российской Федерации по повышению результативности диалога с населением и выявил положительные примеры в следующих субъектах: г. Москва, г. Санкт-Петербург, Амурская область, Еврейская автономная область, Камчатский край, Кировская область, Пермский край, Республика Ингушетия, Смоленская область. Также были выявлены регионы, показавшие отрицательную динамику в организации работы по обращениям граждан. Итоговый сводный рейтинг позволил проследить динамику в работе органов власти в разных субъектах Российской Федерации по повышению результативности диалога общества и власти.

Ключевые слова: результативность работы, органы власти, эффективность, субъекты Российской Федерации, обращения граждан, индекс, рейтинг регионов РФ, общество и власть

Для цитирования: Алиев Д.Ф., Уроженко В.В., Волков Д.В., Пильгун М.А. Результативность работы органов власти в субъектах Российской Федерации по данным обращений граждан // Уровень жизни населения регионов России. 2025. Том 21. № 1. С. 88–99. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2025_21_1_6_88_99 EDN XDLCMZ



RAR (Research Article Report)

JEL Z10

https://doi.org/10.52180/1999-9836_2025_21_1_6_88_99

Analysis of the Social Situation and the Effectiveness of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals

Dzhomart F. Aliev¹, Vasilii V. Urozenko², Daniil V. Volkov³, Mariya A. Pil'gun⁴

^{1,2,3,4} Russian State Social University, Moscow, Russia

¹ (AlievDF@rgsu.net), (<https://orcid.org/0009-0009-0127-9414>)

² (UrozenkoVV@rgsu.net)

³ (VolkovDV@rgsu.net), (<https://orcid.org/0000-0002-0546-4731>)

⁴ (pilgunm@yandex.ru), (<https://orcid.org/0000-0002-8948-7075>)

Abstract

The article presents an original methodology for analyzing the effectiveness of government bodies in the regions of the Russian Federation based on citizen appeals, as well as identifying social well-being and tension, and preventing the latter's growth in Russian society. The study aimed to develop and test a methodology for analyzing the informational support of government bodies' activities in the regions of the Russian Federation based on citizen appeals. The research addressed the following tasks: developing a system of indices and ratings to analyze the informational support of government bodies' activities in the regions of the Russian Federation based on citizen appeals; testing the developed methodology; and determining the effectiveness of government bodies based on the obtained data. The results of the first stage of the project are presented, during which materials from citizen appeals and the responses of government bodies at the federal, regional, and local levels were analyzed. This allowed conclusions to be drawn about the success of government bodies in various regions of the Russian Federation. As a result of the research, a methodology for forming indices to create regional ratings of the Russian Federation based on citizen appeals was developed and tested. The final consolidated rating, which integrates the results presented in the

indices and intermediate ratings, made it possible to track the dynamics of government bodies' performance in improving the effectiveness of dialogue with the population across various regions of the Russian Federation. Positive examples include Moscow, St. Petersburg, the Amur Region, the Jewish Autonomous Region, the Kamchatka Territory, the Kirov Region, the Perm Territory, the Republic of Ingushetia, and the Smolensk Region. Regions demonstrating negative dynamics in organizing work based on citizen appeals were also identified. The final consolidated rating made it possible to track the dynamics of government bodies' performance in various regions of the Russian Federation in improving the effectiveness of dialogue between society and the government.

Keywords: performance, government bodies, effectiveness, regions of the Russian Federation, citizen appeals, index, regional rating of the Russian Federation, society and government

For citation: Aliev D.F., Urozenko V.V., Volkov D.V., Pil'gun M.A. Analysis of the Social Situation and the Effectiveness of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals. *Uroven' zhizni naseleniya regionov Rossii=Living Standards of the Population in the Regions of Russia*. 2025;21(1):88–99. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2025_21_1_6_88_99 (In Russ.)

Введение

Результативность работы органов государственной власти закономерно вызывает большое внимание на разных уровнях государственных структур, общественных организаций и научного сообщества [1–5], поскольку непосредственно отражает качество и уровень взаимодействия государства и общества.

По мнению Ж.Т. Тощенко, изучавшего развитие представлений об общественном договоре на основе идей Т. Гоббса, Дж. Локка, П. Гольбаха, Ш. Монтескье, Ж-Ж. Руссо, именно в общественном договоре, представляющем «социальное доверие и социальный контракт между властью и народом во всём их многообразии и многоаспектности» наиболее полно раскрывается специфика взаимодействия народа и государства [6, с. 98].

Обращения граждан в органы государственной власти являются наиболее доступным способом защиты их прав в различных сферах. Возросшая социальная активность жителей, открытость органов государственной власти определили увеличение количества жалоб и обращений граждан в государственные органы управления и различные организации [7].

Потребности общества в развитии инструментов оценки взаимодействия органов власти с жителями, диалога граждан и административных структур определили объект, предмет, цели и задачи данного исследования.

Объект исследования – результативность работы органов власти, **предмет** – формализация отношений между властью и гражданами на основе количественных оценок результативности деятельности органов власти.

Целями исследования является разработка и тестирование методики для анализа информационного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан.

• **Задачи исследования:** разработка системы индексов и рейтингов для анализа информаци-

онного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан;

- тестирование разработанной методики;
- определение результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации на основе полученных материалов.

Гипотеза заключается в том, что разработка методики для анализа информационного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан поможет повысить результативность деятельности органов власти.

Теоретические и методологические положения

Исследователи считают, что одним из важных условий для повышения качества регионального государственного управления является совершенствование системы оценок работы органов исполнительной власти в регионах, однако полномочия подобных структур недостаточно согласованы с действующим законодательным и подзаконным регулированием, что значительно затрудняет определение нормативов и показателей результативности структур органов исполнительной региональной власти [8]. Доказано, что степень солидарности общества может свидетельствовать о результативности работы органов государственной власти и, конечно, позволяет выделять критические точки и основные направления развития системы государственного управления. При обсуждении проблем диалога общества и власти особое значение получает активность граждан в работе органов власти, что становится маркером успешности деятельности государственных структур [9]. Также был проведён мониторинг удовлетворённости получателей социальных услуг в Самарской области по трём жизненным ситуациям: трудоустройство через Центр занятости населения, получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или

усыновлением первого ребёнка, получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациентам с заболеваниями сердечно-сосудистой системы [10].

Практика составления рейтингов по различным параметрам также получила активное распространение (см., например: динамичный рейтинг политической устойчивости губернаторов «Госсовет 2.0» от «Минченко консалтинг»¹, «Рейтинг результативности управления в субъектах РФ» Д. Орлова и Р. Туровского², и др.).

Однако индексы и рейтинги по обращениям граждан в органы власти ещё не были разработаны, между тем именно они могут служить важным показателем проблем, которые волнуют жителей, представляют для них особое значение, позволяют судить о социальном благополучии, потенциальном или реальном социальном напряжении в разных регионах РФ. В то же время реакция на обращение граждан разных органов власти является важным критерием результативности работы, стремления наладить диалог между обществом и властью, своевременно разрешать существующие и предотвращать латентные конфликтные ситуации.

Таким образом, совершенствование системы индексов и рейтингов для анализа информационного сопровождения работы органов власти в субъектах Российской Федерации будет способствовать выявлению социальной напряжённости и предотвращению её роста в российском обществе.

Использованные данные и методы работы с ними

Данными для настоящего исследования послужили материалы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, предоставленные в соответствии с подпунктом 2.5.2 пункта 2 решения от 19 февраля 2015 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол № 9 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 19 февраля 2015 г. № А1-610в).

В исследовании применялись **методы** статистического анализа данных, визуальная аналитика

¹ XIV Рейтинг политической устойчивости глав регионов «Госсовет 2.0» // minchenko.ru: [сайт]. URL: https://minchenko.ru/netcat_files/userfiles/Gossovnet_XIV.pdf (дата обращения: 12.02.2024).

² XI Рейтинг эффективности управления в субъектах Российской Федерации в 2023 году // АПЭК: [сайт]. URL: http://www.apecom.ru/projects/item.php?SECTION_ID=91&ELEMENT_ID=9046 (дата обращения: 12.02.2024).

и нейросетевой текстовый анализ с использованием нейросетевой технологии Text Analyst 2.3.

Прикладное значение проекта определяют два уровня анализа данных: на первом уровне проводился семантический анализ, который позволяет выделять семантические акценты, наиболее важные для авторов, а также имплицитную информацию, мнения и оценки граждан. На втором уровне анализа данных проводилось построение рейтингов органов власти в разных регионах РФ на основе выведения соответствующих индексов, формирование промежуточных и итогового рейтингов.

Наиболее полно применение семантического анализа с использованием нейросетевых технологий предполагается на втором этапе исследования, включающем в себя интерпретацию данных социальных медиа и текстов обращений граждан.

Количественные методы, такие как корреляционный и регрессионный анализ, играют ключевую роль для обоснования надёжности и точности выводов исследования. В частности, корреляционный анализ позволяет исследовать наличие и степень связи между переменными, что особенно важно для подтверждения того, как переменные связаны друг с другом и насколько сильны эти связи. Регрессионный анализ расширяет возможности корреляционного анализа, позволяя не только оценить силу и направление взаимосвязи, но и исследовать, насколько одна переменная влияет на другую. Используя регрессию, можно построить модель, которая предсказывает значения зависимой переменной на основе одной или нескольких независимых переменных, что делает возможным оценку и контроль различных факторов. Корреляционный анализ и регрессионный анализ позволяют учитывать дополнительные переменные, которые могут влиять на результаты. Включение таких переменных в регрессионную модель помогает снизить ошибку и сделать выводы более точными, исключая влияние посторонних факторов. Количественные методы служат базой для статистической значимости результатов. Регрессионные коэффициенты и уровни корреляции позволяют обосновать выводы на основе объективных численных данных, снижая вероятность субъективного восприятия.

Результаты исследования и их обсуждение *Разработка методики расчёта индекса для построения рейтинга регионов по материалам обращений граждан*

Проблема разработки индексов имеет длительную научную традицию, которая описана в многочисленных работах [11–17]. В частности,

многоиндикаторный подход к оценке качества измерения представлен в исследовании И.Ф. Десятко [18]. Как известно, индексом принято считать относительную величину, характеризующую соотношение значений определённого показателя во времени, пространстве, а также сравнение фактических данных с планом или нормативным индикатором. Индексный метод позволяет определить количественные изменения различных показателей развития социально-экономических процессов, функционирования государственных и коммерческих структур и т.п. Например, в экономике индексы помогают представить объективное положение дел и проследить динамику роста или снижения различных показателей производства, себестоимости, ценообразования, человеческого капитала, фондовых показателей и т.д. Как правило, индексы представляют собой относительные величины, определяющие средние показатели анализируемых процессов.

С 2014 года эксперты Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) составляют индексы корпоративной устойчивости, ответственности и открытости РСПП, которые базируются на стандартах Международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) ISO 26 000 для самооценки бизнес-структур, а также учитывают практику общественного заверения нефинансовой отчётности и Глобальной инициативы по рейтингам в сфере устойчивого развития (Global Initiative for Sustainability Rankings, GISR). Указанный индекс должен помочь сформировать представление о роли разных коммерческих структур в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности.

Разработанная в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации методика расчёта индексов изменения сметной стоимости строительства устанавливает общий порядок расчёта индексов изменения сметной стоимости строительства³.

Анализ методик, которые используются при формировании комплексных российских и международных индексов социально-экономического развития городов представлен в исследовании Д.Ю. Землянского, А.Г. Махровой и Д.М. Медведниковой [19]. Индексы качества городской среды для оценки качества жизни в мегаполисе описаны С.Н. Бобылевым, О.В. Кудрявцевым и С. В. Соловьёвым [21–23].

Для анализа социальной ситуации и результативности работы органов власти в субъектах

³ Методика расчёта индексов изменения сметной стоимости строительства // Минстрой России: [сайт]. URL: <https://minstroyf.gov.ru/docs/19041/> (дата обращения: 27.08.2023).

Российской Федерации по обращениям граждан была разработана авторская методика расчёта четырёх индексов для построения рейтингов регионов по материалам обращений граждан.

Индексы:

1. *Рейтинг по количеству жалоб к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам).*

Индекс 1 рассчитывается по формуле:

$$\sum \frac{N_{max}}{N_{max} + P_{max}},$$

где N_{max} – количество вопросов – «жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц»;

P_{max} – положительная оценка, высказанная авторами обращений.

2. *Рейтинг по количеству жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.*

Индекс 2 рассчитывается по формуле:

$$\sum \frac{N_{max}}{R_{max}},$$

где N_{max} – количество вопросов – «жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц»;

R_{max} – количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.

3. *Рейтинг по количеству положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам).*

Индекс 3 рассчитывается по формуле:

$$\sum \frac{P_{max}}{N_{max} + P_{max}},$$

где N_{max} – количество вопросов – «жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц»;

P_{max} – положительная оценка, высказанная авторами обращений.

4. *Рейтинг по количеству положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.*

Индекс 4 рассчитывается по формуле:

$$\sum \frac{P_{max}}{R_{max}},$$

где P_{max} – положительная оценка, высказанная авторами обращений;

R_{max} – количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.

Апробация индексов для построения рейтинга регионов РФ по материалам обращений граждан

Апробация методики проводилась в ходе вычисления индексов и составления рейтингов ре-

гионов РФ по материалам обращений граждан в 2021 и 2023 годах. Также в ходе исследования были составлены сравнительные рейтинги.

Индекс 1. Количество жалоб к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам).

Сравнительный анализ отношения количества жалоб к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам) за 2021

и 2023 годы (Индекс 1) позволил выделить регионы, которые стабильно показывают высокий уровень результативности работы органов власти по данному критерию (таблица 1), а также регионы, которые показывают негативные результаты.

Уровни результативности работы органов власти по обращениям граждан были распределены как высокий уровень, средний уровень, низкий уровень и неудовлетворительный уровень.

Таблица 1

Сравнительная характеристика результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан (Индекс 1)

Table 1

Comparative Characteristics of the Efficiency of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals (Index 1)

Регион Уровень эффективности	2021 (Индекс 1)	2023 (Индекс 1)
Высокий уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	г. Санкт-Петербург г. Москва Кировская область Амурская область Кемеровская область Еврейская автономная область Смоленская область Республика Ингушетия Тульская область Тамбовская область Камчатский край Пермский край Ивановская область Московская область Ярославская область Ленинградская область Омская область Нижегородская область	г. Санкт-Петербург г. Москва Кировская область Еврейская автономная область Республика Ингушетия Амурская область Тульская область Смоленская область Камчатский край Ивановская область Пермский край Ярославская область Московская область Ленинградская область

Источник: составлено авторами на основе анализируемых данных.

Индекс 2. Количество жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.

Результаты сравнительного анализа количества жалоб к числу граждан, заинтересованных в

решении вопросов, содержащихся в обращениях (Индекс 2) в 2021 и 2023 годах, с указанием регионов, сохранивших высокий уровень результативности работы органов власти по данному критерию, представлены в таблице 2.

Таблица 2

Сравнительная характеристика результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан (Индекс 2)

Table 2

Comparative Characteristics of the Efficiency of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals (Index 2)

Регион Уровень эффективности	2021 (Индекс 2)	2023 (Индекс 2)
Высокий уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	Республика Карелия г. Санкт-Петербург Мурманская область г. Москва	Республика Карелия г. Санкт-Петербург Мурманская область г. Москва

Окончание Таблицы 2

Регион Уровень эффективности	2021 (Индекс 2)	2023 (Индекс 2)
	Республика Саха (Якутия) Кабардино-Балкарская Республика Хабаровский край Астраханская область Московская область Томская область Новгородская область Пермский край Республика Калмыкия Приморский край Республика Крым Республика Марий Эл Калининградская область Иркутская область	Республика Саха (Якутия) Кабардино-Балкарская Республика Хабаровский край Астраханская область Московская область Томская область Новгородская область Республика Калмыкия Республика Крым Пермский край Республика Марий Эл Приморский край Курганская область Калининградская область Калужская область

Источник: составлено авторами на основе анализируемых данных.

В частности, Калужская область повысила свои показатели со среднего уровня результативности до высокого. Курганская область, по которой не было данных в 2021 году, в 2023-м показала высокий уровень результативности. Также были выделены регионы со средним, низким и неудовлетворительным уровнями результативности работы органов власти по обращениям граждан.

Индекс 3. Количество положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему

числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам).

Сравнительный анализ количества положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам) за 2021 и 2023 годы (Индекс 3) показал стабильно высокий уровень результативности работы в регионах, перечисленных в таблице 3.

Таблица 3

Сравнительная характеристика результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан (Индекс 3)

Table 3

Comparative Characteristics of the Efficiency of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals (Index 3)

Регион Уровень эффективности	2021 (Индекс 3)	2023 (Индекс 3)
Высокий уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	г. Санкт-Петербург г. Москва Кировская область Амурская область Кемеровская область Еврейская автономная область Смоленская область Республика Ингушетия Тульская область Тамбовская область Камчатский край Пермский край Ивановская область Московская область Ярославская область Ленинградская область Омская область Нижегородская область	г. Санкт-Петербург г. Москва Кировская область Еврейская автономная область Амурская область Республика Ингушетия Смоленская область Тульская область Камчатский край Ивановская область Пермский край Ярославская область Московская область Ленинградская область

Источник: составлено авторами на основе анализируемых данных.

Кроме того, в ходе исследования были выделены регионы с негативной динамикой по указанному параметру.

Индекс 4. Количество положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.

Сравнительный анализ количества положительных оценок к числу граждан, заинтересованных

в решении вопросов, содержащихся в обращениях (Индекс 4) в 2021 и 2023 годах, показал, что Амурская, Кировская и Смоленская области сохранили высокий уровень результативности работы органов власти. Кемеровская область, которая показала высокий уровень результативности по данному параметру в 2021 году, в 2023-м не имеет данных (таблица 4).

Таблица 4

Количество положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях (Индекс 4)

Table 4

Number of Positive Assessments to the Number of Citizens Interested in Resolving Issues Contained in Appeals (Index 4)

Регион Уровень эффективности	2021 (Индекс 4)	2023 (Индекс 4)
Высокий уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	Кемеровская область Амурская область Кировская область Смоленская область	Амурская область Кировская область Смоленская область

Источник: составлено авторами на основе анализируемых данных.

Были составлены списки регионов со средним, низким и неудовлетворительным уровнями результативности работы органов власти по обращениям граждан в соответствии с Индексом 4.

Сводный рейтинг

После вычисления четырёх индексов и построения промежуточных рейтингов был сформирован сводный рейтинг регионов, синтезирующий полученные результаты.

Сводный рейтинг, учитывающий результаты четырех индексов, рассчитывался по формуле:

$$\sum \frac{I_1 + I_2 + I_3 + I_4}{N_i},$$

где I_1 – коэффициент по Индексу 1 «Количество жалоб к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам)»;

I_2 – коэффициент по Индексу 2 «Количество жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях»;

I_3 – коэффициент по Индексу 3 «Количество положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам)»;

I_4 – коэффициент по Индексу 4 «Количество положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях»;

N_i – количество индексов.

Коэффициент по индексам (таблица 5) вычислялся как с сумма баллов, набранных по четырём индексам.

Таблица 5

Коэффициент по индексам

Table 5

Coefficient by Indices

Уровень результативности	Балл
Высокий уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	5
Средний уровень результативности работы органов власти по обращениям граждан	4
Низкий уровень результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан	3
Неудовлетворительный уровень результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан	2
Нет данных	1

Источник: составлено авторами на основе анализируемых данных.

Топ-10 регионов по сводным рейтингам за 2021 и 2023 годы составляет: г. Санкт-Петербург, г. Москва, Тамбовская область, Смоленская область, Республика Ингушетия, Пермский край, Кировская область, Кемеровская область, Камчатский край, Еврейская автономная область.

Сводный рейтинг за 2023 год составляет: г. Санкт-Петербург, г. Москва, Смоленская область, Республика Ингушетия, Пермский край, Кировская область, Камчатский край, Еврейская автономная область, Амурская область, Ярославская область.

Фактор зависимости численности жителей региона и количества обращений

Численность жителей региона напрямую влияет на количество обращений. Чем больше населения проживает в регионе, тем больше потенциальных и фактических обращений в органы власти. В одном обращении может быть несколько вопросов, следовательно, необходимо рассматривать именно количество вопросов во всём множестве обращений по региону, так как жалоба рассматривается в рамках вопроса. Рассмотрим удельный показатель вопросов на 1000 человек для выявления ситуации по регионам, абстрагируясь от разницы объёмов населения.

В настоящем исследовании использованы данные переписи населения с портала Федеральной службы государственной статистики⁴. Показатель обращений на 1000 человек позволяет усреднить показатель для сопоставления ситуации по регионам.

В 2021 году самые высокие показатели вопросов населения на 1000 человек отмечены в г. Москве (76,8), г. Санкт-Петербурге (53,6), Краснодарском крае (42,6). Таким образом, утверждение, что чем больше населения проживает в регионе, тем больше потенциальных обращений потребуются обрабатывать, подкрепляется доказательствами. В то же время стоит оговориться и о показателях Московской области (40). Область находится на 4-м месте по количеству вопросов на 1000 человек, а по количеству населения – на 2-м месте после Москвы. Самые низкие показатели отмечены в Чеченской Республике (1,9), Ненецком автономном округе (5,7), Республике Хакасии (8,2).

В 2023 году ситуация изменилась. Самые высокие показатели обращений на 1000 человек остались в г. Санкт-Петербурге (67,7), Краснодарском крае (55,3), Московская область вошла в тройку субъектов с самыми высокими показателями по данному пункту (49,9), а г. Москва (44,3) спустилась до 7 пункта по са-

мым низким показателям обращений на 1000 человек. В 2023 году стабильно удерживают позиции Чеченская Республика (2,4), Ненецкий автономный округ (7,5), но в тройку регионов с самыми низкими показателями добавилась Кемеровская область (2,8).

Анализируя данный показатель, в заключение стоит сказать, что основным фактором объёмов запросов на 1000 человек в регионе является уровень темпов его развития, так как чем больше предложений для обращений, обусловленных хозяйственной жизнью субъектов экономических взаимоотношений, тем выше данный показатель. В целом положение по количеству обращений на 1000 человек в динамике выравнивается. Для анализа линейной связи между показателями численности населения (по данным Всероссийской переписи населения 2020 года – открытые данные Федеральной службы государственной статистики) и общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, был использован критерий корреляции Пирсона. Так, в 2021 году данный критерий составил 0,9, а в 2023 году величина данного критерия составила 0,94, что в обоих случаях говорит о весьма высокой степени корреляционной связи между показателями.

Заключение

Материалы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций являются универсальным материалом для оценки результативности работы органов государственной власти.

Аналитика, проведённая Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, позволяет сделать выводы о социальной активности граждан, открытости органов государственной власти в разных регионах Российской Федерации, что в современных условиях особенно важно при принятии решений.

Дополнением к аналитическому инструментарию, разработанному рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации, может служить методика формирования индексов для составления рейтингов регионов РФ по материалам обращений граждан, разработанная и апробированная коллективом Российского государственного социального университета.

Гипотеза, поставленная в исследовании, подтвердилась.

В ходе реализации проекта были проанализированы материалы обращений граждан и реакция на них органов власти федерального,

⁴ Итоги Всероссийской переписи населения 2020 // Росстат: [сайт]. URL: <https://rosstat.gov.ru/2020> (дата обращения: 27.08.2024).

регионального и местного уровней. Информационное окружение и эффективность работы органов власти в разных субъектах Российской Федерации определяются с помощью четырех индексов, которые позволяют построить рейтинги регионов по параметру работы с обращениями граждан и организаций. Разработанная методика позволяет также проанализировать динамику работы органов государственной власти в разных регионах по повышению результативности.

Для анализа социальной напряженности и результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по обращениям граждан была разработана методика расчёта четырех индексов для построения рейтингов регионов:

Индекс 1. Количество жалоб к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам);

Индекс 2. Количество жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях;

Индекс 3. Количество положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам);

Индекс 4. Количество положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях.

Результаты анализа данных показали, что стабильные показатели высокого уровня результативности сохраняют г. Москва, г. Санкт-Петербург, Амурская область, Еврейская автономная область, Камчатский край, Кировская область, Пермский край, Республика Ингушетия, Смоленская область.

Также были выделены регионы, в которых значительно ухудшились показатели или которые имеют показатели низкого уровня результативности в 2021 и в 2023 годах.

В соответствии с Индексом 2, отражающим количество жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях, Калужская область повысила свои показатели со среднего уровня результативности до высокого, Тверская область и Республика Тыва улучшили показатели с неудовлетворительного уровня результативности до низкого. Курганская область, по которой не было данных в 2021 году, в 2023-м показала высокий уровень результативности по данному критерию.

Были выделены регионы, в которых снизились показатели высокого уровня до среднего уровня, а также снизились показатели с низких до неудовлетворительных показателей результативности работы по определению количества жалоб к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях (Индекс 2).

Сравнительный анализ количества положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам) за 2021 и 2023 годы (Индекс 3) показал, в каких областях снизились показатели с высоких до средних, с высоких до низких, с высоких до неудовлетворительных по данному критерию.

Сравнительный анализ количества положительных оценок, высказанных авторами обращений, к общему числу отрицательных и положительных оценок граждан (ко всем отзывам) за 2021 и 2023 годы (Индекс 3) позволил выявить регионы, сохранившие средний уровень результативности, и области, в которых снизились показатели с высоких до средних, с высоких до низких, с высоких до неудовлетворительных, со средних до низких по данному критерию.

Сравнительный анализ количества положительных оценок к числу граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях (Индекс 4) в 2021 и 2023 годах, позволил также составить рейтинг регионов.

Таким образом, итоговый сводный рейтинг, объединяющий результаты, представленные в индексах и промежуточных рейтингах, позволил проследить динамику в работе органов власти в разных субъектах Российской Федерации по повышению результативности диалога с населением и выявил положительные примеры: г. Москва, г. Санкт-Петербург, Амурская область, Еврейская автономная область, Камчатский край, Кировская область, Пермский край, Республика Ингушетия, Смоленская область.

Также были выявлены регионы, показавшие отрицательную динамику в организации работы по обращениям граждан. Данным регионам можно рекомендовать обратить особое внимание на повышение результативности при организации работы с обращениями граждан для повышения доверия к органам власти и предотвращения потенциального роста социальной напряженности. Полное описание результатов исследования представлено в [24].

Список литературы

1. *Misra K., Kudva N.* State, Community and Private Interests in Local Governance: A Review and Research Agenda // *Women Leadership, Decentralised Governance and Development. India Studies in Business and Economics* / eds. by D. Rajasekhar, R. Manjula. Singapore: Springer, 2024. P. 603–623. https://doi.org/10.1007/978-981-97-3709-3_4
2. *Bhattacharya R.* What Factors Influence the Performance of Women Leaders in Urban Local Bodies? A Study of Two Municipalities in West Bengal // *Women Leadership, Decentralised Governance and Development. India Studies in Business and Economics* / *India Studies in Business and Economics* / eds. by D. Rajasekhar, R. Manjula. Singapore: Springer, 2024. P. 115–135. https://doi.org/10.1007/978-981-97-3709-3_7
3. *Mishra R.K., Potaraju G., Raj A.S.* Government Performance Management. Singapore: Springer, 2025. 106 p. ISBN 9811613648, 9789811613647
4. Innovation Project Team on Rule of Law Index, Institute of Law, Chinese Academy of Social Sciences. Report on Indices of Government Transparency of Pilot Free Trade Zones (2020) – From the Perspective of Information Disclosure on Government Websites of Free Trade Zones // *Assessing Government Transparency in China (2021)* / eds. by H. Tian, Y. Lv. Singapore: Springer, 2024. P. 34–56. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9734-3_8
5. The Government Affairs Administration Office of the Government of Hubei Province. Deepening the Openness of Government Affairs and Building a Transparent Government in Hubei Province // *Assessing Government Transparency in China (2021)* / eds. by H. Tian, Y. Lv. Singapore: Springer, 2024. P. 85–101. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9734-3_2
6. *Тоценко Ж.Т.* Общественный договор: эволюция идей // *Россия реформирующаяся: ежегодник. Выпуск 21* / отв. ред. М.К. Горшков; ФНИСЦ РАН. М.: ФНИСЦ РАН, 2023. С. 98–121. <https://doi.org/10.19181/ezheg.2023.4> EDN WOSWAN
7. *Москвичева М.Г., Полинов М.М., Ванин Е.Ю.* Анализ работы с обращениями в сфере охраны здоровья граждан на региональном уровне // *Социальные аспекты здоровья населения. 2023. Том 29. № 2.* С. 93–120. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2023-69-2-3> EDN ZZBJZU
8. *Медведев Б.А.* Отдельные вопросы правового регулирования оценки результативности деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации // *Вестник ВГУ. Серия: Право. 2023. № 2(53).* С. 13–24. <https://doi.org/10.17308/law/19955502/2023/2/183189>
9. *Фастович Г.Г.* Участие общественных институтов в работе органов власти как показатель результативности государственного механизма // *Право и государство: теория и практика. 2021. № 1(193).* С. 12–23. https://doi.org/10.47643/1815-1337_2021_1_50 EDN GHMZVC
10. *Полянская Н.В., Симонова М.В.* Мониторинг удовлетворённости получателей государственных услуг // *Уровень жизни населения регионов России. 2023. Том 19. № 2.* С. 226–242. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242 EDN IEPJXA
11. *Ghiselli E.E., Campbell J.P., Zedeck Sh.* Measurement Theory for the Behavioral Sciences. San Francisco: W.H. Freeman and Co, 1981. P. 277–279. ISBN 071671048X, 9780716710486
12. *Mitchell A.* The Nine American Life-Styles. New York: Warner Books, 1983. 302 p. ISBN 0025853104, 9780025853102
13. *Faghih N., Sarreshtehdari L., Bonyadi E.* Introduction / *Entrepreneurship Quality Index (EQI). Contributions to Management Science.* Cham: Springer, 2021. P. 1–12. ISBN 978-3-030-77158-4 https://doi.org/10.1007/978-3-030-77159-1_1
14. *Sasao T.* Index Generation Functions. Synthesis Lectures on Digital Circuits and Systems. Cham: Springer, 2019. 183 p. <https://doi.org/10.2200/S00953ED1V01Y201909DCS057>
15. *Carey A., Levitina G.* Index Theory Beyond the Fredholm Case. Lecture Notes in Mathematics. Vol. 2323. Cham: Springer, 2022. 192 p. https://doi.org/10.1007/978-3-031-19436-8_1
16. The Digital Platform Economy Index 2020. Springer Briefs in Economics / L. Szerb, E.S. Komlosi, Z.J. Acs, E. Lafuente, A.K. Song. Cham: Springer, 2022. 156 p. ISBN 978-3-030-89650-8 https://doi.org/10.1007/978-3-030-89651-5_1
17. *Ly Y., Tian H.* Introduction Openness – A New Governance Method / *Evaluation on Government Transparency Index in China (2009–2016). Understanding China.* Singapore: Springer, 2022. 234 p. ISBN 978-9811650345 https://doi.org/10.1007/978-981-16-5032-1_1
18. *Девятко И.Ф.* Диагностическая процедура в социологии: очерк истории и теории. М.: Наука, 1993. 256 с.
19. Методика составления индексов Корпоративной устойчивости, ответственности и открытости (индексы РСПП по устойчивому развитию). М.: РСПП, 2017. 83 с.
20. *Землянский Д.Ю., Махрова А.Г., Медведникова Д.М.* Методические подходы к составлению комплексных индексов социально-экономического развития городов // *Вестник Московского университета. Серия 5. География. 2020. № 4.* С. 23–34. EDN ZDKQZE
21. *Бобылев С.Н., Кудрявцева О.В., Соловьева С.В.* Индикаторы устойчивого развития для городов // *Экономика региона. 2014. № 3(39).* С. 101–110. <https://doi.org/10.17059/2014-3-9> EDN STQTPR
22. *Буренина И.В., Биль Е.А.* Рейтинговая система оценки устойчивого развития территориальных субъектов: российский и мировой опыт // *Вестник евразийской науки. 2016. Том 8. № 2(33).* С. 23–30. <http://dx.doi.org/10.15862/99EVN216> EDN VZXCOJ
23. *Нотман О.В.* Индексный метод оценки качества городской среды: международный и российский опыт // *Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2021. № 2(279).* С. 89–99. <https://doi.org/10.53598/2410-3691-2021-2-279-89-99> EDN WQFFGI
24. Анализ социальной напряженности и результативности работы органов власти в субъектах Российской Федерации по данным обращений граждан / В.В. Уроженко, Д.Ф. Алиев, М.А. Пильгун [и др.] М.: РГСУ, 2023. 98 с.

Информация об авторах:

Джозарт Фазылович Алиев – кандидат экономических наук, первый проректор, Российский государственный социальный университет

(РИНЦ Author ID: 1168750)

Василий Викторович Уроженко – кандидат экономических наук, проректор по научной работе, Российский государственный социальный университет

(РИНЦ Author ID: 1236457)

Даниил Владимирович Волков – ведущий специалист, Российский государственный социальный университет

(SPIN-код: 1376-9381) (РИНЦ Author ID: 1376-9381) (ResearcherID: H-7297-2016) (Scopus Author ID: 57192662638)

Мария Александровна Пильгун – доктор филологических наук, профессор, Российский государственный социальный университет

(SPIN-код: 3582-5397) (РИНЦ Author ID: 3582-5397) (ResearcherID: I-4399-2013) (Scopus Author ID: 56178277300)

Заявленный вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Автор, ответственный за переписку – Мария Александровна Пильгун.

Статья поступила в редакцию 04.03.2024; одобрена после рецензирования 03.12.2024; принята к публикации 19.03.2025.

References

- Misra K., Kudva N. State, Community and Private Interests in Local Governance: A Review and Research Agenda. In: Rajasekhar D., Manjula R. (eds.) Women Leadership, Decentralised Governance and Development. India Studies in Business and Economics. Singapore: Springer; 2024. P. 603–623. https://doi.org/10.1007/978-981-97-3709-3_4
- Bhattacharya R. What Factors Influence the Performance of Women Leaders in Urban Local Bodies? A Study of Two Municipalities in West Bengal. In: Rajasekhar D., Manjula R. (eds.) Women Leadership, Decentralised Governance and Development. India Studies in Business and Economics. Singapore: Springer; 2024. P. 115–135. https://doi.org/10.1007/978-981-97-3709-3_7
- Mishra R.K., Potaraju G., Raj A.S. Government Performance Management. Singapore: Springer; 2025. 106 p. ISBN 9811613648, 9789811613647
- Innovation Project Team on Rule of Law Index, Institute of Law, Chinese Academy of Social Sciences. Report on Indices of Government Transparency of Pilot Free Trade Zones (2020) – From the Perspective of Information Disclosure on Government Websites of Free Trade Zones. In: Tian H., Lv Y. (eds.) Assessing Government Transparency in China (2021). Singapore: Springer; 2024. P. 34–56. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9734-3_8
- The Government Affairs Administration Office of the Government of Hubei Province. Deepening the Openness of Government Affairs and Building a Transparent Government in Hubei Province. In: Tian H., Lv Y. (eds.) Assessing Government Transparency in China (2021). Singapore: Springer; 2024. P. 85–101. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9734-3_2
- Toshhenko Zh.T. The Social Contract: the Evolution of Ideas. In: Gorshkov M.K. (ed.) Rossiya Reformirujushhajasja. Yearbook. Issue 21. Moscow: FCTAS RAS; 2023. P. 98–121. <https://doi.org/10.19181/ezheg.2023.4> (In Russ.)
- Moskvicheva M.G., Polinov M.M., Vanin E.Yu. Analysis of the Public Appeal Handling in the field of Public Health Protection at the Regional Level. *Sotsial'nye Aspekty Zdorov'ya Naseleniya=Social Aspects of Population Health*. 2023;29(2):93–120. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2023-69-2-3> (In Russ.)
- Medvedev B. A. Certain Issues of Legal Regulation of the Evaluation of the Effectiveness of the Executive Bodies of the Subjects of the Russian Federation. *Vestnik VGU. Seriya: Pravo=Proceedings of Voronezh State University. Series: Law*. 2023;(2(53)):183–189. <https://doi.org/10.17308/law/19955502/2023/2/183189> (In Russ.)
- Fastovich G.G. Participation of Public Institutions in the Work of the Authorities as an Indicator of the Effectiveness of the State Mechanism. *Pravo i Gosudarstvo: Teoriya i Praktika=Law and State: Theory and Practice*. 2021;(1(193)):12–23. https://doi.org/10.47643/1815-1337_2021_1_50 (In Russ.)
- Polyanskova N.V., Simonova M.V. Monitoring the Satisfaction of Recipients of Public Services. *Uroven' Zhizni Naseleniya Regionov Rossii=Living Standards of the Population in the Regions of Russia*. 2023;19(2):226–242. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242. (In Russ.)
- Ghiselli E.E., Campbell J.P., Zedeck Sh. Measurement Theory for the Behavioral Sciences. San Francisco: W.H. Freeman and Co; 1981. P. 277–279. ISBN 071671048X, 9780716710486
- Mitchell A. The Nine American Life-Styles. N.Y.: Warner Books; 1983. 302 p. ISBN 0025853104, 9780025853102
- Faghih N., Sarreshtehdari L., Bonyadi E. Introduction. In: Entrepreneurship Quality Index (EQI). Contributions to Management Science. Cham: Springer; 2021. P. 1–12. ISBN 978-3-030-77158-4 https://doi.org/10.1007/978-3-030-77159-1_1
- Sasao T. Index Generation Functions. Synthesis Lectures on Digital Circuits and Systems. Cham: Springer; 2019. 183 p. <https://doi.org/10.2200/S00953ED1V01Y201909DCS057>
- Carey A., Levitina G. Index Theory Beyond the Fredholm Case. Lecture Notes in Mathematics. Vol. 2323. Cham: Springer; 2022. 192 p. https://doi.org/10.1007/978-3-031-19436-8_1
- Szerb L., Somogyine Komlosi E., Acs Z.J., et al. The Digital Platform Economy Index 2020. Springer Briefs in Economics. Cham: Springer; 2022. 156 p. ISBN 978-3-030-89650-8 https://doi.org/10.1007/978-3-030-89651-5_1
- Lv Y., Tian H. Introduction Openness – A New Governance Method. In: Evaluation on Government Transparency Index in China (2009–2016). Understanding China. Singapore: Springer; 2022. 234 p. ISBN 978-9811650345 https://doi.org/10.1007/978-981-16-5032-1_1

18. Devyatko I.F. Diagnosticheskaya Protsedura v Sotsiologii: Ocherk Istorii i Teorii. Moscow: Nauka; 1993. 256 p. (In Russ.)
19. Metodika Sostavleniya Indeksov Korporativnoi Ustoichivosti, Otvetstvennosti i Otkrytosti (Indeksy RSPP po Ustoichivomu Razvitiyu). Moscow: RUIE; 2017. 83 p.
20. Zemlyansky D.Yu., Makhrova A.G., Medvednikova D.M. Methodological Approaches to the Elaboration of Complex Indexes of Socio-economic Development of Cities. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 5. Geografiya=Bulletn of Moscow University. Series 5. Geography*. 2020;(4):21-31. (In Russ.)
21. Bobylev S.N., Kudryavtseva O.V., Solovieva S.V. Sustainable Development Indicators for Cities. *Ehkonomika Regiona=Regional Economy*. 2014;3(39):101-110. <https://doi.org/10.17059/2014-3-9> (In Russ.)
22. Burenina I.V., Byl E.A. Rating Assessment System of Sustainable Territorial Development of Regions: Russian and International Experience. *Vestnik Evraziiskoi Nauk=The Eurasian Scientific Journal*. 2016;8(2(33)):23–30. <http://dx.doi.org/10.15862/99EVN216> (In Russ.)
23. Notman O.V. Index Method for Assessing the Quality of the Urban Environment: International and Russian Experience. *Vestnik Adygeiskogo Gosudarstvennogo Universiteta. Seriya 1: Regionovedenie: Filosofiya, Istoriya, Sotsiologiya, Urisprudentsiya, Politologiya, Kul'turologiya=The Bulletin of the Adyge State University, the Series Region Studies: Philosophy, History, Sociology, Jurisprudence, Political Sciences and Culturology*. 2021;(2(279)):89-99. <https://doi.org/10.53598/2410-3691-2021-2-279-89-99> (In Russ.)
24. Urozhenko V.V., Aliev D.F., Pilgun M.A., et al. Analysis of Social Tension and the Effectiveness of Government Bodies in the Constituent Entities of the Russian Federation Based on Citizens' Appeals. Moscow: RSSU; 2023. 98 p. (In Russ.)

Information about the authors:

Dzhomart F. Aliev – PhD in Economics, Associate Professor, First Vice-Rector, Russian State Social University (RSCI Author ID: 1168750)

Vasilii V. Urozhenko – PhD in Economics, Vice-Rector for Research, Russian State Social University (RSCI Author ID: 1236457)

Daniil V. Volkov – Leading Specialist, Russian State Social University (SPIN-code: 1376-9381) (RSCI Author ID: 1376-9381) (ResearcherID: H-7297-2016) (Scopus Author ID: 57192662638)

Mariya A. Pilgun – Doctor of Philology, Professor, Russian State Social University (SPIN-code: 3582-5397) (RSCI Author ID: 3582-5397) (ResearcherID: I-4399-2013) (Scopus Author ID: 56178277300)

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

The authors declare no conflicts of interest.

The author responsible for the correspondence is Maria A. Pilgun.

The article was submitted 04.03.2024; approved after reviewing 03.12.2024; accepted for publication 19.03.2025.