

Секция «Государственное и муниципальное управление (СИУ РАНХиГС)»

Цифровизация муниципального управления как фактор повышения эффективности и открытости органов местного самоуправления города Новосибирска

Несмачных Никита Николаевич

Студент (бакалавр)

Сибирский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Новосибирск, Россия

E-mail: djh52146@mail.ru

В условиях развития цифровых сервисов и модернизации публичной власти особую актуальность приобретает цифровизация местного самоуправления. Органы МСУ являются наиболее близким к населению уровнем власти, поскольку именно на них возложено решение вопросов местного значения, непосредственно влияющих на качество жизни граждан: благоустройство, ЖКХ, транспорт, социальная инфраструктура, работа с обращениями населения и иные повседневные вопросы [1].

Актуальность исследования обусловлена необходимостью повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления в условиях роста управленческих задач, ограниченности ресурсов и повышения требований населения к качеству и оперативности муниципальных услуг, что делает цифровые технологии не только техническим инструментом, но и фактором организационного развития муниципального управления.

Проблематика исследования заключается в противоречии между формальным внедрением цифровых сервисов в деятельность органов МСУ и фактической эффективностью их использования. Несмотря на наличие официальных сайтов, электронных приемных, систем ЭДО и иных цифровых инструментов, сохраняются проблемы недостаточной интеграции информационных систем, дублирования функций, низкой оперативности межведомственного взаимодействия и недостаточной прозрачности управленческих процессов.

Цифровизация муниципального управления в Новосибирске реализуется по нескольким направлениям: организация электронного взаимодействия с населением, внедрение систем внутреннего ЭДО, развитие каналов обратной связи, а также цифровизация аналитической и контрольной деятельности.

Согласно официальному информационно-статистическому обзору, в 2025 году в мэрию города Новосибирска поступило 43 859 обращений граждан [3]. Значительный объем обращений подтверждает высокую нагрузку на систему муниципального управления и необходимость использования современных цифровых механизмов обработки данных.

Вместе с тем анализ практики деятельности органов местного самоуправления позволяет выделить ряд существенных проблем.

Прежде всего, одной из ключевых проблем является фрагментарность цифровых инструментов. В Новосибирске обращения в мэрию направляются через единый раздел сайта «Связь с мэрией», однако у отдельных территориальных органов сохраняются собственные каналы работы с гражданами: например, администрация Дзержинского района принимает обращения через свою электронную приемную, а на сайтах районных администраций используются разные формы подачи обращений и разный порядок их рассмотрения. Это приводит к замедлению согласования документов, повторному запросу сведений и увеличению сроков принятия решений, особенно при межведомственном взаимодействии [2, 5].

Вторая значимая проблема связана с недостаточной открытостью управленческих процессов. Несмотря на наличие официальных цифровых платформ, таких как раздел «Связь

с мэрией» и онлайн-приемная Совета депутатов города Новосибирска, информация о ходе исполнения решений, сроках рассмотрения обращений и распределении ответственности между органами МСУ нередко представлена недостаточно подробно. Для населения важна не только возможность подачи обращения в электронной форме, но и прозрачность его дальнейшего движения [2, 4].

Третья проблема — неравномерность цифровизации. В Новосибирске функционируют территориальные органы — администрации районов и Центрального округа, при этом цифровые каналы взаимодействия с населением представлены неоднородно. Часть администраций использует только перенаправление граждан на единый раздел «Связь с мэрией», тогда как другие имеют собственные сайты и отдельные интернет-приемные. Так, администрация Дзержинского района предоставляет отдельный раздел «Приемная», а администрация Кировского района использует собственный сайт с отдельным разделом по электронным обращениям [5, 6]. Это влияет на качество муниципального управления в зависимости от территории проживания граждан, что противоречит принципу равной доступности муниципальных услуг.

Отдельного внимания заслуживает недостаточное использование цифровых сервисов для анализа и планирования управленческих решений. В настоящее время большинство цифровых инструментов применяется главным образом для приема обращений и документооборота. Вместе с тем их возможности шире: такие системы могут использоваться для выявления наиболее проблемных районов города, анализа повторяющихся обращений жителей, определения наиболее частых проблем в сферах благоустройства, ЖКХ и транспорта, а также для оценки эффективности работы отдельных подразделений органов МСУ. Однако на практике этот аналитический потенциал используется не в полной мере, что снижает качество принимаемых управленческих решений и затрудняет своевременное выявление системных проблем на территории города.

На примере города Новосибирска можно отметить, что для повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления необходим переход от автоматизации отдельных процессов к комплексной цифровой модели муниципального управления, ключевым элементом которой должно стать создание единой межведомственной цифровой платформы, объединяющей мэрию, совет депутатов и районные администрации, что позволит существенно сократить сроки согласования управленческих решений и повысить эффективность внутреннего взаимодействия между органами местного самоуправления.

Во-вторых, необходимо развивать цифровую систему учета и анализа обращений граждан, поступающих через официальный сайт мэрии, интернет-приемные районных администраций и иные электронные каналы связи. Обработка и систематизация таких обращений по тематике, территории и частоте поступления позволит выявлять наиболее проблемные районы города и оперативно формировать управленческие решения.

В-третьих, следует повысить уровень публичной прозрачности деятельности органов местного самоуправления. На официальном сайте мэрии города Новосибирска, а также на сайтах районных администраций и совета депутатов города Новосибирска целесообразно размещать интерактивные панели мониторинга исполнения решений, сведения о ходе реализации муниципальных программ и данные о результативности работы территориальных органов.

Кроме того, необходимо усилить цифровое участие населения в управлении городом. В настоящее время в Новосибирске уже используются официальный сайт мэрии и раздел «Связь с мэрией» [2]. В качестве дальнейшей меры целесообразно создать единую онлайн-платформу, где жители смогут участвовать в обсуждении и голосовании по проектам благоустройства, развития городской среды и транспортной инфраструктуры, а также направлять предложения с привязкой к конкретным территориям города. Реализа-

ция данной меры позволит повысить открытость деятельности органов власти и укрепить доверие населения к органам местного самоуправления.

Источники и литература

- 1) Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти: федер. закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ // Российская газета. — 2025 г. — № 65-66. — Ст. 32.
- 2) Официальный сайт города Новосибирска: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.novo-sibirsk.ru/> (дата обращения: 02.04.2026).
- 3) Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 2025 году, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер [Электронный ресурс] // Официальный сайт города Новосибирска. URL: https://novo-sibirsk.ru/upload/pdf_files/info-2025.pdf (дата обращения: 02.04.2026).
- 4) Совет депутатов города Новосибирска: [Электронный ресурс]. URL: <https://gorsovetnsk.ru/> (дата обращения: 02.04.2026).
- 5) Приемная: [Электронный ресурс] // Сайт администрации Дзержинского района города Новосибирска. URL: <https://dz-nsk.ru/reception/> (дата обращения: 02.04.2026).
- 6) Официальный сайт администрации Кировского района города Новосибирска: [Электронный ресурс]. URL: <https://kir-nsk.ru/> (дата обращения: 02.04.2026).