

**Ашихмина Юлия Васильевна**

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственная и муниципальная служба

**Организация работы с обращениями граждан МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг»**

**Аннотация.** В статье рассматриваются ключевые аспекты организации работы с обращениями граждан в МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг». На основе комплексного подхода, включающего статистический и сравнительный анализ, а также систему ключевых показателей, автор систематизировал практический опыт учреждения. Результаты исследования направлены на оптимизацию процессов и повышение качества взаимодействия центра с населением.

**Ключевые слова:** муниципалитет, муниципальное образование, население, обращения граждан, управление, муниципальное бюджетное учреждение, МБУ.

Обработка обращений граждан строится на принципах доступности, оперативности и прозрачности процедур, что способствует укреплению доверия к деятельности учреждения и повышению уровня удовлетворенности предоставляемыми услугами. Специалисты МБУ фиксируют и анализируют все поступающие запросы, проводят их классификацию по тематике, выявляют наиболее острые и системные вопросы, требующие внимания со стороны администрации.

Муниципальное бюджетное учреждение «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» действует на основании Конституции РФ, Федерального Закона РФ от 20.03.2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» [1], Федерального Закона РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. 28.11.2025 г.) «О

некоммерческих организациях» [2], Устава [3]. Муниципальное бюджетное учреждение «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» было создано на основании Решения Собрания городского округа «Смирныховский» Сахалинской области от 17.09.2015 г. №25 [4].

Обращения граждан в муниципальное бюджетное учреждение допускаются исключительно по вопросам, входящим в установленную сферу компетенции и предмет деятельности данного учреждения.

Схема процедуры рассмотрения письменных обращений граждан для МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» является стандартной и представлена на Рисунке 1.



Рисунок 1. Процедура рассмотрения письменных обращений граждан в рамках предмета деятельности МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг»

В соответствии со ст. 12 Федеральным Законом РФ от 02.05.2009 г. № 59-ФЗ (в ред. 28.12.2024 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [5] письменное обращение ... рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения».

Для оценки эффективности взаимодействия муниципальных органов власти с населением можно использовать интегральный показатель, который рассчитывается посредством формулы (1):

$$E = \frac{R-C}{R_{\max}} * 100\%, \quad (1)$$

где E – коэффициент эффективности взаимодействия муниципальных органов власти и населения;

R – число положительных исходов по обращениям и жалобам граждан;

C – число нерешенных, отрицательно решенных на первичном уровне обращения вопросов;

Rmax – общее количество зарегистрированных обращений граждан [6, с. 252].

В таблице 1 представлена оценка эффективности взаимодействия МБУ и граждан по формуле (1), представленной выше.

Таблица 1.

Динамика коэффициента эффективности взаимодействия МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» с населением в 2022-2024 гг. \*

Показатели	Год			Абс.изм.	
	2023 г.	2024 г.	2025 г.	24/23	25/24
Жалобы и сообщения по очистке (уборке) улиц	77,78%	80,36%	76,27%	2,58%	-4,09%
Жалобы и сообщения по чистоте улично-дорожной сети	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Жалобы и сообщения по текущему состоянию сети уличного освещения	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Жалобы и сообщения по содержанию прочих общественных территорий	50,00%	80,00%	50,00%	30,00%	-30,00%
Жалобы и сообщения по вопросам озеленения	91,67%	80,00%	85,71%	-11,67%	5,71%
Жалобы и сообщения по вопросам общественных мероприятий	100,00%	80,00%	80,00%	-20,00%	0,00%
Жалобы и сообщения по вопросам организации перевозки граждан	68,42%	75,00%	77,42%	6,58%	2,42%
Жалобы и сообщения по вопросам регулирования численности безнадзорных животных	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Жалобы и сообщения по вопросам управления муниципальным имуществом	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Жалобы и сообщения по прочим вопросам	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Итого	80,91%	81,36%	79,31%	0,45%	-2,05%

\* коэффициенты рассчитаны автором исследования

Анализируя представленную динамику коэффициента эффективности взаимодействия МБУ «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» с населением за 2023-2025 годы, можно отметить, что в целом

уровень эффективного рассмотрения жалоб и сообщений остаётся стабильно высоким, хотя на разных направлениях наблюдаются как положительные, так и отрицательные тенденции. Совокупный показатель эффективности в 2024 году немного превышает уровень 2023 года, однако к 2025 году фиксируется некоторое снижение, что может указывать на определённые сложности и новые вызовы в работе учреждения.

Таким образом, анализ данных свидетельствует о том, что в целом муниципальный центр сохраняет высокий и устойчивый уровень эффективного взаимодействия с населением. Однако неравномерность динамики по отдельным направлениям подчёркивает необходимость постоянного мониторинга, гибкой корректировки управленческих решений, а также анализа причин временных спадов эффективности.

### **Литература**

1. Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти: федеральный Закон РФ от 20.03.2025 г. № 33-ФЗ / [Электронный источник] / URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.03.2026 г.)

2. О некоммерческих организациях: федеральный Закон РФ от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. 28.11.2025 г.) / [Электронный источник] / URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.03.2026 г.)

3. Об утверждении в новой редакции Устава муниципального бюджетного учреждения «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг: постановление Администрации Смирныховского муниципального округа № 681 от 04.06.2020 г. / [Электронный источник] / URL: <https://smirnykh.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 22.03.2026 г.)

4. Решение собрания городского округа «Смирныховский» Сахалинской области от 17.09.2015 г. № 25 «О создании муниципального бюджетного учреждения «Смирныховский многопрофильный центр благоустройства и оказания услуг» /

[Электронный источник] / URL: <https://smirnykh.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 22.03.2026 г.)

5. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федеральный Закон РФ от 02.05.2009 г. № 59-ФЗ (в ред. 28.12.2024 г.) / [Электронный источник] / URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22.03.2026 г.)

6. Мельниковская А.О. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления и пути ее совершенствования // Инновации и инвестиции. 2022. № 10. С. 251-255.

@Бюллетень магистранта 2026 №2