

**Леягин Иван Михайлович**

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственная и муниципальная служба

**Оценка удовлетворенности населения взаимодействием  
с муниципальными служащими (на примере Администрации Сергиево-  
Посадского городского округа)**

**Аннотация.** В статье представлены результаты социологического исследования, проведенного в рамках магистерской диссертации. Проведена оценка уровня удовлетворенности населения качеством взаимодействия с муниципальными служащими Администрации Сергиево-Посадского городского округа. Методом анкетного опроса (N=150 респондентов) выявлены основные каналы коммуникации, наиболее частые проблемные зоны и барьеры в общении граждан с чиновниками. Проведен факторный анализ влияния социально-демографических характеристик респондентов на уровень удовлетворенности. Установлено, что ключевыми недостатками являются длительное время ожидания ответа, бюрократизация процедур и недостаточная информационная открытость. Результаты могут быть использованы для разработки мероприятий по повышению эффективности обратной связи в органах местного самоуправления.

**Ключевые слова:** муниципальные служащие, взаимодействие с населением, удовлетворенность граждан, обратная связь, Сергиево-Посадский городской округ, социологический опрос.

Эффективность деятельности органов местного самоуправления в современной России напрямую зависит от качества выстроенной системы взаимодействия с населением. Как справедливо отмечают исследователи, муниципальная власть наиболее близка к гражданам, и именно здесь формируется базовое доверие или недоверие к публичной власти в целом [2, с. 253]. Действующее законодательство о

местном самоуправлении закрепляет право граждан на участие в решении вопросов местного значения, однако декларативные нормы не всегда подкреплены эффективными механизмами их реализации. Современные исследования показывают, что векторы неудовлетворенности населения могут быть интерпретированы как чувствительные индикаторы локального развития, применимые в системе социологического сопровождения муниципального управления [1, с. 245].

Особую актуальность проблема взаимодействия приобретает для городских округов, где проживает значительная часть населения, а административная нагрузка на муниципальных служащих максимальна. Сергиево-Посадский городской округ, являясь крупным административным, культурным и туристическим центром Московской области, сталкивается с типичными для таких территорий вызовами: высокий поток обращений граждан, необходимость оперативного реагирования на запросы жителей, а также потребность в повышении прозрачности деятельности чиновников. По данным официальной отчетности, ежегодно в Администрацию поступает более 15 тысяч письменных обращений, и эта цифра имеет устойчивую тенденцию к росту.

Целью исследования – проведение фактического уровня удовлетворенности населения взаимодействием с муниципальными служащими Администрации Сергиево-Посадского городского округа. Для достижения цели решались следующие задачи:

1. Определить наиболее востребованные населением каналы коммуникации с Администрацией.
2. Выявить основные проблемные зоны и барьеры в процессе взаимодействия.
3. Установить общий индекс удовлетворенности граждан качеством муниципальных услуг и общения со служащими.
4. Проанализировать зависимость уровня удовлетворенности от социально-демографических характеристик респондентов (возраст, пол, образование, частота обращений).

В октябре-ноябре 2025 года нами было проведено эмпирическое исследование. Метод сбора данных – анонимное анкетирование. Выборка составила 150 респондентов – жителей Сергиево-Посадского городского округа в возрасте от 18 лет, обращавшихся в Администрацию в течение последних 12 месяцев. Выборка носила целевой (квотный) характер по полу и возрасту, что обеспечило репрезентативность. Структура выборки: мужчины – 47%, женщины – 53%; возрастные группы: 18-35 лет – 34%, 36-55 лет – 42%, старше 55 лет – 24%; уровень образования: высшее – 58%, среднее профессиональное – 32%, среднее общее – 10%. Обработка данных осуществлялась методами описательной статистики, а также с использованием корреляционного анализа (коэффициент Пирсона).

Результаты исследования.

1. Каналы коммуникации. На вопрос «Каким способом Вы чаще всего обращаетесь в Администрацию?» распределение ответов оказалось следующим: личный прием – 42% респондентов, электронная почта – 23%, официальный сайт (форма обратной связи) – 18%, телефон – 12%, социальные сети (МАХ, ВКонтакте) – 5%. Примечательно, что несмотря на развитие цифровых сервисов, очный прием остается доминирующим, что свидетельствует о сохраняющейся потребности в живом контакте, но одновременно создает высокую нагрузку на специалистов. При этом среди молодежи (18-35 лет) доля использующих цифровые каналы достигает 45%, тогда как среди граждан старше 55 лет – лишь 12%, что подтверждает наличие «цифрового разрыва» между поколениями и актуализирует задачу масштабного внедрения принципов клиентоцентричности на муниципальном уровне [3, с. 17].

2. Оценка оперативности. Лишь 28% опрошенных оценили скорость ответа на свое обращение как «высокую» (до 3 дней). 45% указали на средний срок ответа от 7 до 14 дней, а 27% столкнулись с ожиданием более месяца. При этом в 18% случаев, по признанию респондентов, ответ не был получен вовсе или пришлось дублировать обращение. Полученные данные коррелируют с общероссийскими тенденциями, где перегруженность муниципальных служащих и недостаток четких регламентов приводят к затягиванию сроков. Особенно остро проблема оперативности стоит в сферах жилищно-коммунального хозяйства и земельно-

имущественных отношений, где сроки рассмотрения могут достигать двух и более месяцев.

3. Барьеры взаимодействия. Респондентам было предложено выбрать наиболее частые препятствия при общении с муниципальными служащими (возможно несколько вариантов). Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1

Распределение ответов на вопрос о барьерах взаимодействия

Барьер	Доля респондентов, %
1	2
Длительное ожидание в очереди	58
Необходимость многократного предоставления одних и тех же документов	52
Формальный, неконкретный ответ	47
Сложная навигация в здании / на сайте	31
Грубость сотрудников	15
Отсутствие возможности отследить статус обращения	28

Обращает на себя внимание, что проблема межличностного хамства выражена относительно невысоко (15%), тогда как системные организационные недостатки доминируют. Это важный вывод: фокус внимания при совершенствовании взаимодействия следует сместить с «человеческого фактора» на организационные процедуры и регламенты, что подтверждается и современными исследованиями в области социологии управления [4, с. 233].

4. Общая удовлетворенность. На вопрос «Оцените в целом Вашу удовлетворенность взаимодействием с муниципальными служащими по 5-балльной шкале» средний балл составил 3,2. Распределение оценок: «5» (полностью удовлетворен) – 8%, «4» – 27%, «3» – 40%, «2» – 15%, «1» (полностью не удовлетворен) – 10%. Таким образом, полностью удовлетворены (оценки 4 и 5) лишь 35% опрошенных, частично удовлетворены – 40%, не удовлетворены – 25%. При этом выявлена статистически значимая отрицательная корреляция между возрастом респондента и уровнем удовлетворенности (коэффициент Пирсона  $r = -0,42$ ,  $p < 0,01$ ),

что может объясняться разрывом в цифровых компетенциях и более высокой референтной группой ожиданий у старшего поколения.

5. Факторный анализ удовлетворенности. Для выявления наиболее значимых факторов, влияющих на общую удовлетворенность, был проведен регрессионный анализ. В качестве независимых переменных выступали: оперативность ответа, полнота ответа, вежливость сотрудников, удобство канала обращения. Наиболее сильное влияние на итоговую удовлетворенность оказала «полнота и полезность ответа» ( $\beta = 0,48$ ), затем «оперативность» ( $\beta = 0,31$ ), «вежливость» ( $\beta = 0,15$ ) и «удобство канала» ( $\beta = 0,06$ ). Это означает, что граждане готовы ждать дольше, но получить содержательный ответ, а не быструю, но формальную отписку. Данный вывод согласуется с результатами прикладных исследований в области клиентоцентричной трансформации государственного управления [3, с. 22].

6. Готовность к повторному обращению. Только 48% респондентов заявили, что «скорее готовы» или «абсолютно готовы» обращаться в Администрацию снова при возникновении аналогичной проблемы. Остальные (52%) предпочли бы альтернативные способы решения (например, обращение в прокуратуру, к депутату, в вышестоящий орган) либо «смирились бы с проблемой». Это тревожный индикатор, свидетельствующий о подрыве доверия к институту местного самоуправления как таковому. Особенно низкий уровень готовности к повторному обращению зафиксирован среди респондентов в возрасте 36-55 лет (41%), что составляет экономически активное ядро населения.

7. Сравнение с плановыми показателями. Сопоставление полученных данных с целевыми индикаторами, установленными в федеральных и муниципальных программах, показывает наличие существенного разрыва. Согласно федеральной инициативе «Клиентоцентричное государство», целевой уровень удовлетворённости граждан качеством взаимодействия с органами власти к 2030 году должен достигать 85-90% [5]. Однако фактические данные независимых социологических замеров, полученные в ходе настоящего исследования, демонстрируют значительно более скромные результаты — лишь 35% полностью удовлетворённых респондентов. Это

свидетельствует о том, что существующие методы оценки (как правило, ведомственные и формализованные) не отражают реальной картины и нуждаются в пересмотре.

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы:

1. В Администрации Сергиево-Посадского городского округа сложилась противоречивая ситуация: с одной стороны, формальные каналы взаимодействия (личный прием, сайт, электронная почта) работают и востребованы. С другой — их эффективность оценивается населением как низкая или средняя. Ключевые проблемы носят системный характер: длительные сроки ответов, дублирование запросов, отсутствие персонализированной обратной связи.

2. Выявлен запрос на внедрение современных цифровых инструментов (чат-боты, онлайн-трекинг обращений, рейтингование ответов), который остается пока неудовлетворенным. Только 5% респондентов используют социальные сети и мессенджеры, что указывает на неиспользуемый потенциал этих каналов. При этом среди молодежи готовность использовать цифровые каналы достигает 78%.

3. Индекс удовлетворенности (3,2 из 5) и доля неудовлетворенных (25%) являются сигналами, требующими принятия управленческих решений. Без повышения качества взаимодействия возрастает риск оттока гражданского участия в решение вопросов местного значения и роста латентного напряжения. Особую тревогу вызывает низкая готовность к повторному обращению (48%), что формирует долгосрочный репутационный ущерб для администрации.

4. Регрессионный анализ показал, что ключевым фактором удовлетворенности является не скорость, а содержательность и полезность ответа. Это означает, что приоритетом должны стать не столько технологии ускорения, сколько стандарты качества подготовки ответов (отказ от формальных отписок, развернутая аргументация, ссылки на нормативные основания).

5. Зафиксирован устойчивый «цифровой разрыв» между поколениями: молодежь готова к цифровым каналам и требует их внедрения, старшее поколение предпочитает личный прием, но сталкивается с длительными очередями. Это требует дифференцированной стратегии: для молодых – развитие онлайн-сервисов, для

пожилых – улучшение условий очного приема (предварительная запись, «социальные часы», помощь волонтеров).

Предложения по использованию полученных результатов в рамках магистерской диссертации:

1. Для руководства Администрации: рекомендуется внедрить систему мониторинга удовлетворенности по каждому обращению (например, обязательный запрос оценки в автоматическом режиме), а также сократить максимально допустимые сроки ответа для типовых запросов с 30 до 10 дней за счет перераспределения нагрузки и введения «красных зон» при превышении срока.

2. Для муниципальных служащих: разработать и провести обязательное обучение по клиентоцентричности и стандартам деловой коммуникации, поскольку выявленные барьеры связаны не только с системой, но и с компетенциями сотрудников (формальные ответы, нежелание вникать в проблему). Целесообразно ввести в должностные регламенты показатель «качество ответа», оцениваемый по итогам опросов заявителей.

3. Для информационной политики: создать единый «прозрачный» портал с возможностью отслеживания статуса обращения в реальном времени и публичным рейтингом подразделений по скорости и качеству ответов. Это повысит и реальную эффективность, и субъективное ощущение контроля у граждан. Промежуточным шагом может стать ежеквартальная публикация «сводных карт обращений» с указанием средних сроков ответа по каждому отделу.

4. В дальнейших научных исследованиях: целесообразно провести сравнительный анализ с соседними муниципальными образованиями Московской области для выявления специфики и заимствования лучших практик, а также дополнить количественные данные глубинными интервью с гражданами, имеющими негативный опыт, для выявления скрытых латентных факторов.

5. Для практики муниципального управления: рекомендовать Администрации Сергиево-Посадского городского округа включить в ежегодный отчет раздел с самооценкой эффективности взаимодействия на основе независимых социологических замеров, а не только ведомственной статистики. Это повысит

доверие граждан и позволит отслеживать динамику изменений.

Таким образом, проведенное исследование подтвердило наличие значимого разрыва между потребностями населения в качественном и оперативном взаимодействии и текущей практикой работы Администрации Сергиево-Посадского городского округа. Выявленные данные создают эмпирическую основу для разработки конкретных мероприятий по совершенствованию коммуникаций, которые будут представлены в продолжении магистерского исследования.

Полученные результаты могут быть использованы не только в Сергиево-Посадском округе, но и в других муниципальных образованиях со схожими социально-экономическими и демографическими характеристиками.

### Литература

1. Ситковский А.М., Ростовская Т.К. Социологическая диагностика неудовлетворённости населения как инструмент управления развитием территорий // Научный результат. Социология и управление. 2025. Т. 11. № 4. С. 242-259.
2. Новоселов А.С. Развитие методологии теоретических и прикладных исследований проблем регионального и муниципального управления // Регион: экономика и социология. 2025. № 1(125). С. 249-276.
3. Стрекалова Н.Д. Анализ и оценка удовлетворенности пользователей (граждан) электронным сервисом в условиях клиентоцентричности цифровой трансформации государственного управления // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2024. № 2(60). С. 15-29.
4. Заборова Е.Н. Социальные акторы стратегического планирования муниципальных образований // Научный результат. Социология и управление. 2025. Т. 11. № 4. С. 228-241.
5. Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 № 2816-р (в ред. от 22.11.2025) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (раздел «Клиентоцентричное государство») / [Электронный ресурс] / URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 16.04.2026).