

ГУМАНИТАРНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ОБЩЕСТВА

*По материалам межвузовской научно-практической
конференции*

Иркутск, ИрГУПС, 13 декабря 2025 г.

УДК 352

О. В. Журавлева, П. Е. Емельянова*

ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Целью работы является исследование подходов к внедрению принципов человекоцентричности в российских государственных учреждениях. В ходе исследования проведен анализ обращений граждан в государственные учреждения Иркутской области, выявлены основные принципы, а также примеры успешной реализации человекоцентричных принципов. Объектом исследования выступают процессы внедрения принципов человекоцентричности, а предметом – подходы к их внедрению. В работе использовался обзорно-аналитический метод. Актуальность исследования обусловлена поиском путей повышения качества оказания государственных услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: *человекоцентричность, клиентоцентричность, эффективность, государственные учреждения, система, принципы, креативность.*

O. V. Zhuravleva, P. E. Emelyanova

HUMAN-CENTRALITY IN STATE INSTITUTIONS OF THE IRKUTSK REGION

The aim of the work is to study approaches to the implementation of human-centricity principles in Russian state institutions. During the study, an analysis of citizens' appeals to state institutions of the Irkutsk region was conducted, the main principles were identified, as well as examples of successful implementation of human-centric principles. The object of the study is the processes of implementing human-centricity, and the subject of the study is approaches to implementing the principles. The work used a review and analytical method. The

* *Журавлева Ольга Валериевна, кандидат экономических наук, доцент Иркутского государственного университета путей сообщения;*

Емельянова Полина Евгеньевна, студент Иркутского государственного университета путей сообщения.

relevance of the study is explained by the search for ways to improve the quality of public services.

KEYWORDS: *human-centricity, client-centricity, efficiency, government institutions, system, principles, creativity.*

Современное общество стремительно развивается, и государство должно идти в ногу со временем. Повышение эффективности, прозрачности и удобства государственных услуг для каждого человека является необходимым условием развития сферы государственного управления. Качество государственных услуг – важный показатель, отражающий степень удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами.

К трем основным критериям оценки эффективности государственных услуг, которые позволяют решать проблемы гражданина, можно отнести следующие:

1. Доступность услуг, под которой понимается:

- легкость доступа к государственным учреждениям, наличие филиалов в разных районах города или региона;
- удобный поиск нужной информации, четкое объяснение процедур и требований;
- возможность использования онлайн-сервисов, мобильных приложений и других цифровых инструментов для получения услуг.

2. Скорость обработки запросов и предоставления услуг, которая должна быть минимальной. Быстрая реакция на запросы граждан способствует повышению их удовлетворенности.

3. Прозрачность услуг, достигаемая четко определенными правилами и процедурами, отсутствием скрытых условий и требований. Граждане должны понимать, каким образом принимаются решения. Важно обеспечить гражданину доступ к информации о статусе его запроса, сроках выполнения и возможных задержках.

Повышение лояльности населения к государственным учреждениям можно оценить через снижение числа его обращений в эти учреждения. Нами проведен анализ обращений граждан в органы власти и государственные учреждения Иркутской области в 2023 г. [1–5], результаты которого представлены в таблице:

- наибольшее количество обращений (85 626) поступило в Главное управление МВД РФ по Иркутской области, что составило 36,7 % на тысячу населения области;
- на втором месте по количеству обращений граждан оказались аппарат губернатора Иркутской области и должностные лица правительства региона (20 730 обращений, это 11,2 % на тысячу населения области);

– меньше всего обращений от граждан поступило в Государственную инспекцию труда в Иркутской области – 4115, что составило 1,8 % на тысячу населения области;

– другие органы имеют также небольшое число обращений: Управление Федеральной антимонопольной службы по Иркутской области – 5450 (2,3 %), Управление Федеральной налоговой службы по Иркутской области – 4532 (1,9 %). Это может указывать на низкий уровень осведомленности граждан о возможностях этих организаций или на менее острые проблемы в сферах, подведомственных данным органам.

Таблица

Статистика обращений граждан в органы власти и государственные учреждения Иркутской области в 2023 г.

<i>Адресат</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Доля обращений на тысячу населения области, %*</i>
Главное управление МВД РФ по Иркутской области	85 626	36,7
Аппарат губернатора Иркутской области и должностные лица правительства Иркутской области	20 730	11,2
Управление Федеральной антимонопольной службы по Иркутской области	5 450	2,3
Управление Федеральной налоговой службы по Иркутской области	4 532	1,9
Государственная инспекция труда в Иркутской области	4 115	1,8

* Численность жителей Иркутской области – 2330,5 тыс. чел. [6].

Сравнительный анализ количества обращений населения региона в различные государственные учреждения указывает на необходимость обратить внимание на работу ГУ МВД РФ по Иркутской области, куда поступило наибольшее число запросов. Следует создавать такие условия, при которых обращение в данный государственный орган будет становиться более удобным, понятным и быстрым. Количество обращений жителей области в другие структуры свидетельствует о том, что проблем, связанных с экономикой и трудом, у них значительно меньше.

Важной задачей государственных органов по управлению качеством услуг, оказываемых как населению, так и юридическим лицам, является внедрение принципов человекоцентричности:

– клиентоориентированность – государственные органы работают для людей, ставя их интересы выше бюрократических процедур;

- удобство – услуги должны быть простыми и доступными, чтобы люди могли легко ими воспользоваться без лишних сложностей;
- прозрачность – информация о деятельности государственных структур должна быть открытой, правила и процедуры – ясными;
- ориентация на результат – фокус должен быть направлен на достижение конкретных результатов, важных для граждан, а не на соблюдение формальностей ради самих формальностей.

Это важные принципы, которые помогают сделать взаимодействие между государством и гражданами более эффективным и комфортным.

Принципы человекоцентричности активно внедряются многими органами власти, и это делает взаимодействие граждан с государственными структурами гораздо более удобным и эффективным. Приведем несколько примеров того, как эти принципы реализуются на практике:

1. Создание многофункциональных центров, обеспечивающих:

- удобный доступ к государственным услугам (граждане могут получить множество различных услуг в одном месте);
- использование принципа «одного окна» (вместо обращения в разные ведомства достаточно прийти в одно место, где специалисты помогут оформить необходимые документы).

2. Создание онлайн-порталов, где можно:

- подать заявление онлайн (не выходя из дома, что существенно упрощает процесс получения услуг);
- получить справку онлайн (многие справки теперь можно заказать и получить в электронном виде, что избавляет от необходимости стоять в очередях).

3. Реализация государством своей проактивной функции – информирование населения о новых услугах (государственные структуры сами уведомляют граждан о том, какие новые возможности появились и какие документы необходимо предоставить в тех или иных случаях. Это помогает избежать ситуации, когда гражданин узнает об изменениях постфактум или вынужден самостоятельно искать информацию).

4. Налаживание обратной связи:

- сбор мнений граждан (опросы, анкетирование и другие формы обратной связи позволяют органам власти понять, насколько гражданам удобно пользоваться услугами и что нужно улучшить);
- анализ данных и внедрение изменений (полученные данные используются для внесения корректировок в работу системы, делая ее еще более удобной и эффективной).

Эти примеры показывают, что человекоцентричный подход становится все более важным элементом работы государственных органов,

помогая улучшать качество жизни граждан и делать взаимодействие с властью проще и прозрачнее.

В условиях стремительного технологического прогресса устаревшие бюрократические механизмы действительно становятся серьезным препятствием для эффективного взаимодействия государства и общества. Люди ожидают, что государственные службы будут работать так же быстро и прозрачно, как современные цифровые сервисы, которыми они пользуются каждый день.

Человекоцентричность выходит за рамки простого тренда или модного термина. Она становится основой для построения доверительных отношений между государством и обществом, когда власть ориентируется на потребности граждан. Она обеспечивает удобство и прозрачность своих процессов, что позволяет повышать доверие к органам власти со стороны населения. Именно доверие является ключевым фактором успешного функционирования любой государственной системы. Кроме того, человекоцентричный подход способствует повышению эффективности управления. Если процессы оптимизированы под нужды людей, исключены лишние формальности и бюрократия, то ресурсы расходуются рациональнее, а результаты достигаются быстрее. Это особенно важно в эпоху цифровых технологий, когда скорость принятия решений и оперативность реагирования играют решающую роль.

Таким образом, человекоцентричность – это необходимый элемент современного государственного управления, который гарантирует доверие граждан и эффективное функционирование всей системы [7–10].

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Государственная инспекция труда в Иркутской области. Результаты работы с обращениями граждан за 2023 год. URL: https://git38.rostrud.gov.ru/deyatelnost_gosudarstvennoy_inspektсии_truda/obzory_obrashche-iy_grazhdan_v_tom_chisle_predstaviteley_organizatsiy_obshchestvennykh_obedineniy_go/1240588.html.
2. URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1731995261/matsiya-o-rabote-s-obrashcheniyami-grazhdan>.
3. Отчет по обращениям граждан за 2023 год. URL: <https://irkutsk.fas.gov.ru/report/21157>.
4. Федеральная налоговая служба. URL: https://www.nalog.gov.ru/rn38/related_activities/statistics_and_analytics/appeals_citizens.
5. Обзор о рассмотрении обращений граждан и организаций по итогам 9 месяцев 2023 года. URL: <https://38.мвд.рф/citizens/работа-с-обращениями-граждан/обзоры-обращений-граждан1/2023-годобр-гр23/3-квартал>.
6. Сведения о численности и демографических характеристиках населения Иркутской области. URL: <https://irkobl.ru/region/demografy>.

7. Стандарты клиентоцентричности. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti.
8. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года : указ Президента Рос. Федерации от 21 июля 2020 г. № 474. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey.
9. Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года : распоряжение Правительства Рос. Федерации от 6 окт. 2021 г. № 2816-р. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey.
10. Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года : распоряжение Правительства Рос. Федерации от 1 окт. 2021 г. № 2765-р. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey.