



Фионова Людмила Римовна

Пензенский государственный университет

Пенза, Российская Федерация

SPIN-код: 5526-0214, AuthorID: 546013, lrfionova@mail.ru

Lyudmila R. Fionova

Penza State University

Penza, Russian Federation

SPIN code: 5526-0214, AuthorID: 546013, lrfionova@mail.ru

Научная статья

**МЕХАНИЗМЫ РАССМОТРЕНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В РЕГИОНАЛЬНОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОМ ОРГАНЕ ВЛАСТИ**

Рассмотрены правовые основы работы с электронными обращениями граждан в региональном законодательном собрании, включая локальные акты. Проанализированы механизмы работы с электронными обращениями граждан на примере Законодательного Собрания Пензенской области, которые включают взаимосвязанные элементы.

Ключевые слова: дистанционные формы взаимодействия, законодательный орган власти, механизмы рассмотрения, нормативное регулирование, Пензенская область, электронные обращения.

Для цитирования: Фионова Л. Р. Механизмы рассмотрения электронных обращений граждан в региональном законодательном органе власти // Вестник ВНИИДАД. 2026. № 5. С. 40–52.

Original article

**MECHANISMS FOR PROCESSING
CITIZENS' ELECTRONIC APPEALS IN A REGIONAL
LEGISLATIVE BODY**

The legal basis for working with citizens' electronic appeals in the regional legislative assembly, including local acts, are considered. The mechanisms for working with citizens' electronic appeals using the example of the Legislative Assembly of the Penza Region, which include several interconnected elements, are analyzed.

Keywords: remote forms of interaction, legislative body, mechanisms for processing, legal regulation, Penza region, electronic appeals.

Поступила в редакцию: 11.06.2026

Поступила после рецензирования: 01.09.2026

Принята к публикации: 07.09.2026

Received: 11.06.2026

Revised: 01.09.2026

Accepted: 07.09.2026

For citation: Fionova L. R. Mechanisms for Processing Citizens' Electronic Appeals in a Regional Legislative Body. *Vestnik VNIIDAD = Herald of VNIIDAD*. 2026;5:40–52. (In Russian).

Введение

Развитие информационных технологий в России определяет постоянный рост числа электронных обращений. Это отражается в отчетах о работе региональных законодательных собраний¹. В 2026 году через электронные платформы в ряде регионов только за первый квартал поступило более 17 000 электронных обращений, что на 15% превышает показатели прошлого года. Нарастающим темпом развиваются электронные сервисы. Цифровая грамотность населения повышается, и граждане хотят получать быструю и качественную обратную связь. Внедрение цифровых механизмов взаимодействия как раз позволяет сократить среднее время рассмотрения обращений до 1–2 дней по большинству популярных услуг, что способствует росту доверия к органам власти [1].

¹ Информация о поступлении обращений и писем граждан в Законодательное Собрание Ленинградской области за 2024 год: URL: https://www.lenoblzaks.ru/media/documents/обращения_граждан_за_2024.pdf (дата обращения: 23.05.2026); Об итогах работы отдела по работе с обращениями граждан – Общественной приемной Законодательного Собрания Новосибирской области аппарата Законодательного Собрания Новосибирской области за 2023 год. URL: <https://znsno.ru/ob-itogah-raboty-otdela-po-rabote-s-obrashcheniyami-grazhdan-obshchestvennoy-priemnoy> (дата обращения: 23.05.2026); Информация по количеству обращений, поступивших в Законодательное Собрание Ростовской области с 2019 по 2025 год. URL: <https://zsro.ru/upload/iblock/662/xhozavgy12u9e196mw1p4z3i3covu7xx.pdf> (дата обращения: 23.05.2026).

Региональные законодательные собрания, как и все управленческие структуры, внедряют современные механизмы работы с обращениями. Электронные обращения обеспечивают возможность и ускоряют участие населения в обсуждении актуальных вопросов и принятии решений по ним. Это способствует развитию цифровой демократии.

С одной стороны, использование передовых технологий (например, цифровых платформ, обеспечивающих взаимодействие граждан с государственными органами и учреждениями посредством электронных обращений) позволяет освободить сотрудников от выполнения части рутинных операций [2–3], а с другой стороны, – провоцирует появление ряда проблем. Среди последних можно назвать все еще возникающие технические сбои и имеющиеся ограничения платформ. Отсутствует единый надежный механизм подтверждения личности заявителя в электронном формате. Существует проблема дублирования обращений. Граждане часто направляют одно и то же обращение через несколько каналов (сайт органа власти, электронная почта). При этом возникает дополнительная нагрузка на систему и лишняя обработка одних и тех же запросов. Автоматизированная обработка обращений и распределение по уполномоченным к рассмотрению органам – все еще достаточно сложный в реализации процесс, потому что нет нормативно установленных требований к содержанию и структуре электронных обращений. Отсутствуют единые стандарты межведомственного взаимодействия, что затрудняет обмен документами, которые в разных си-

стемах хранятся в разных форматах. Сами каналы передачи информации нуждаются в применении мер киберзащиты.

Существующие проблемы требуют постоянного анализа для выработки рекомендаций по их устранению.

Таким образом, исследование механизмов рассмотрения электронных обращений граждан в региональном законодательном органе власти актуально как с точки зрения повышения эффективности государственного управления, так и с позиции защиты прав граждан.

Основная часть

Право граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления относится к числу базовых демократических прав, закрепленных в Конституции Российской Федерации². В соответствии со статьей 33 основного закона, «каждому гражданину гарантируется возможность личного обращения, а также направления индивидуальных и коллективных обращений в органы публичной власти». Данная статья отражает фундаментальный принцип взаимодействия государства и общества, который представляет собой ключевой механизм реализации гражданской инициативы и общественного контроля.

На уровне федерального законодательства правовое регулирование вопросов, связанных с обращениями граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ),

в котором определяется процедура рассмотрения обращений граждан органами государственной власти, местного самоуправления и должностными лицами, устанавливаются сроки их обработки, утверждаются требования к форме и содержанию направляемых материалов, регламентируется порядок организации личного приема граждан, а также вводится ответственность за несоблюдение установленных правил и сроков.

Существенным этапом в развитии правового регулирования института обращений граждан стало внесение в 2010 году изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ в отношении электронных форм взаимодействия населения с органами власти. Согласно дополненной редакции статьи 7, обращения, направляемые в форме электронного документа, подлежат рассмотрению на общих основаниях, идентичных традиционным письменным заявлениям. При этом гражданин обязан указывать электронный адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения. Таким образом, электронные обращения получили юридический статус, равный бумажным формам коммуникации, что стало важным шагом в сторону цифровизации публичного управления.

Дальнейшее развитие правового механизма электронного взаимодействия с гражданами обеспечено принятием Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который закрепил возможность подачи заявлений и иных обращений в электронной форме, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг. Этот закон стал основой формирования цифровой инфраструктуры предоставления публичных

² Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года, с изменениями, одобренными 1 июля 2020 года.

услуг и расширил доступ граждан к взаимодействию с органами власти через дистанционные каналы.

Дополнительную нормативную основу в сфере цифровой открытости сформировал Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в рамках которого были установлены требования к содержанию и функционалу официальных интернет-ресурсов органов власти, включая порядок размещения информации о работе с обращениями граждан и технические механизмы их приема и обработки.

На уровне субъекта Российской Федерации вопросы, связанные с порядком приема и рассмотрения обращений граждан, в Пензенской области регулируются Законом Пензенской области от 29 марта 2024 года № 4163-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» (далее – Закон № 4163-ЗПО)³. Данный нормативный правовой акт развивает и конкретизирует положения федерального законодательства, адаптируя их к региональным условиям и организационно-правовой специфике субъектов системы управления.

Согласно статье 3 Закона № 4163-ЗПО, «обращение может быть подано различными способами: лично гражданином или его представителем, направлено почтовым отправлением, передано с использованием факсимильной связи либо направлено через информационные системы общего пользования, включая сеть Интернет». Таким образом, региональным законода-

тельством четко закрепляется доступность использования электронных форм подачи обращений, обеспечивая их нормативное равенство с традиционными средствами коммуникации.

Значительное внимание в Законе № 4163-ЗПО уделено вопросам обеспечения конфиденциальности и защиты персональных данных. В статье 5 подчеркивается, что при рассмотрении обращения органы государственной власти Пензенской области, органы местного самоуправления и должностные лица обязаны соблюдать право гражданина на защиту содержащихся в обращении сведений, включая персональные данные. Это особенно важно в условиях цифровизации документооборота и активного применения интернет-технологий в коммуникации с гражданами. Таким образом, закон устанавливает дополнительные гарантии прав граждан при обращении в органы власти и подчеркивает приоритет соблюдения информационной безопасности при работе с обращениями в электронном формате.

Вопросы, касающиеся сроков рассмотрения обращений граждан, регулируются статьей 8 Закона № 4163-ЗПО, в которой указано, что «обращение, поступившее в государственный орган Пензенской области, орган местного самоуправления или должностному лицу в пределах их компетенции, подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней с момента его официальной регистрации». Закон допускает продление этого срока, но не более чем на 30 дней. Продление возможно в исключительных случаях, а также при необходимости направления межведомственного запроса. При этом орган власти или должностное лицо обязаны уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

³ См.: URL: <https://www.zspo.ru/legislative/acts/103196/>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

Указанный порядок распространяется как на традиционные формы письменного обращения, так и на электронные обращения, направляемые через цифровые каналы коммуникации. Тем самым законодатель устанавливает единые процедурные рамки для всех форм взаимодействия граждан с органами власти, обеспечивая нормативную равнозначность бумажного и электронного документооборота.

Дополнительное регулирование порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется на основе Регламента Законодательного Собрания Пензенской области, утвержденного постановлением от 30 сентября 2011 года № 1058-41/4 ЗС (далее – Регламент)⁴. Регламент содержит процедурные нормы, конкретизирующие процессы документирования всех направлений деятельности данного органа власти и в статье 8 фиксирует, что организационно-техническое обеспечение работы комитетов, комиссий осуществляет аппарат Законодательного Собрания. Положение об аппарате Законодательного Собрания Пензенской области и его структурных подразделениях⁵ утверждено в 2016 году (распоряжение Председателя Законодательного Собрания Пензенской области от 26.12.2016 № 67-р). В нем сказано, что аппарат организует прием граждан, рассмотрение обращений органов государственной власти и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан в адрес Законодательного Собрания. Эти задачи

решает Управление делопроизводства и информационно-технического обеспечения. Оно «осуществляет организационно-техническое сопровождение официального сайта Законодательного Собрания Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, размещает на нем информацию о деятельности Законодательного Собрания, ... организует работу приемных Председателя Законодательного Собрания, его заместителей; рассматривает по поручению Председателя Законодательного Собрания, его заместителей, руководителя аппарата письменные обращения государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан»⁶.

Главным документом для Законодательного Собрания при работе с обращениями в регионе является упомянутый выше пензенский Закон № 4163-ЗПО, который всегда сохранял и сохраняет все нормы федерального законодательства. Первый такой закон был издан 28 мая 2003 года за № 474-ЗПО. Его название – «О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в органы государственной власти Пензенской области, органы местного самоуправления». Далее был издан закон от 04 сентября 2007 года № 1332-ЗПО. Его название – «О порядке рассмотрения обращений граждан органами государственной власти Пензенской области». Его заменил Закон Пензенской области от 28 декабря 2012 года № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

Действующий закон обязывает информировать граждан и организации о воз-

⁴ См.: URL: <https://zspo.ru/about/legislative/8560/>, свободный (дата обращения 23.05.2026)

⁵ См.: URL: <https://www.zspo.ru/about/apparat/condition/>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

⁶ См.: URL: <https://www.zspo.ru/about/apparat/condition/#УДИТО>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

возможности подачи обращений в органы и учреждения: «Органы и учреждения доводят до сведения граждан и организаций почтовые адреса, номера телефонов, электронные адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” для направления обращений»⁷.

Вопросы рассмотрения обращений граждан и организаций отдельно отражены в Инструкции по работе с документами в Законодательном Собрании Пензенской области (она утверждена распоряжением Председателя Законодательного Собрания от 15.04.2011 № 113-р, с последующими изменениями от 19.06.2024 № 34-р). В Законодательное Собрание могут поступать как индивидуальные, так и коллективные предложения, заявления и жалобы, «оформленные в письменной форме либо в виде электронного документа». Таким образом, на уровне регламентирующих актов закрепляется равнозначный правовой статус традиционных и цифровых форм обращений, что отражает общую тенденцию цифровизации административных процедур.

Инструкции по работе с документами устанавливают четкий порядок регистрации, учета, хранения и обработки электронных обращений, включая механизмы подготовки ответов заявителям и фиксацию сроков исполнения.

Механизм работы с электронными обращениями граждан в Законодательном Собрании Пензенской области включает несколько взаимосвязанных элементов. В первую очередь, это официальный сайт Законодательного Собрания

Пензенской области⁸. Он является единственным официальным представительством Законодательного Собрания Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет⁹.

На официальном сайте Законодательного Собрания Пензенской области предусмотрен раздел, предназначенный для приема и обработки обращений граждан в электронной форме¹⁰.

Инфраструктура электронного взаимодействия с населением, реализуемая через официальный сайт Законодательного Собрания Пензенской области, включает в себя форму для подачи обращений, предусматривающую ввод персональных данных заявителя: фамилии, имени, отчества, адреса электронной почты и почтового адреса (см. рис. 1).

Кроме того, предусмотрена возможность ввода текста обращения и прикрепления файлов, что позволяет заявителям направлять сопутствующие документы, подтверждающие изложенные в обращении факты или аргументы.

Электронная приемная, функционирующая как часть официального интернет-ресурса Законодательного Собрания, играет ключевую роль в обеспечении приема и обработки цифровых обращений.

Электронная приемная обеспечивает получение сообщений в автоматизированном режиме, их регистрационно-учетную обработку и дальнейшее распределение по компетентным структурным подразделениям (см. рис. 2).

⁸ См.: URL: <https://www.zspo.ru/>

⁹ См.: URL: <https://www.zspo.ru/contacts/Infnapolneniesaita/>

¹⁰ См.: URL: <https://zspo.ru/feedback/howto/>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

⁷ См.: URL: <https://www.zspo.ru/legislative/acts/103196/>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

Сообщите, что вас волнует



Перетащите файлы или выберите на компьютере

[Выбрать файл](#)

Не более 10 файлов объемом до 10 Мб каждый

Ваш регион *

Пензенская область



Категория

Категория

☐ Отображать сообщение или обращение на портале госуслуг в открытом доступе ?☐ Я соглашаюсь с [правилами подачи сообщений и обращений](#)☐ Коллективное обращение

Если Вы хотите, чтобы обращение рассматривалось в соответствии с 59-ФЗ в 30-дневный срок, отметьте на форме



Ваше сообщение будет направлено после авторизации

[Войти через Госуслуги](#)

Рис. 1. Специальная форма для подачи электронных обращений

Кроме того, граждане имеют возможность отправить обращения по электронной почте, указанной также на сайте¹¹.

Согласно отчету о работе Законодательного Собрания Пензенской области за 2025 год, доля обращений, поступивших через электронные каналы связи, составила 67% от общего количества обращений граждан. Этот показатель демонстрирует устойчивый рост популярности дистанционных форм взаимодействия с органами власти и свидетельствует о высоком уровне

не доверия населения к цифровым каналам коммуникации. На рисунке 3 показано изменение соотношений используемых каналов для подачи обращений в 2025 году по сравнению с 2024 годом.

Как видно из диаграммы, количество обращений, поступивших через онлайн-приемную и электронную почту, приблизительно одинаковое (380 в 2025 году по сравнению с 377 в 2024 году), при этом с использованием в 2025 году Федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг» (ФГИС ЕПГиМУ) было получено 54 обращения.

¹¹ См.: URL: <https://www.zspo.ru/contacts/address/>, свободный (дата обращения: 23.05.2026).

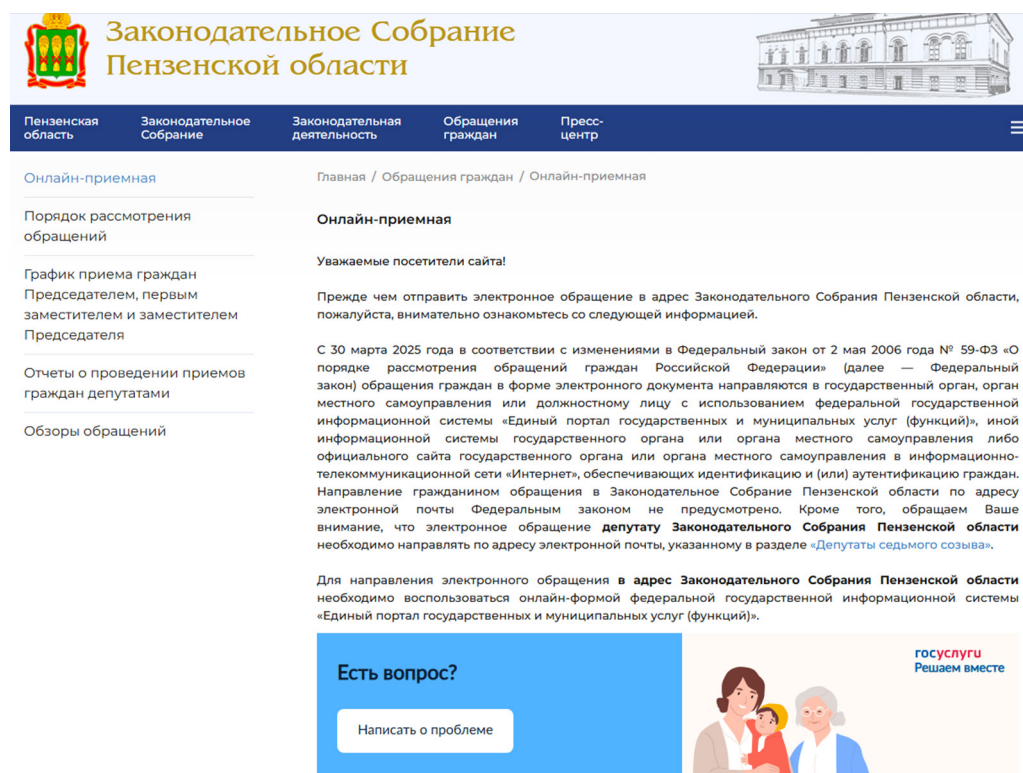


Рис. 2. Раздел «Электронная приемная» Законодательного Собрания Пензенской области

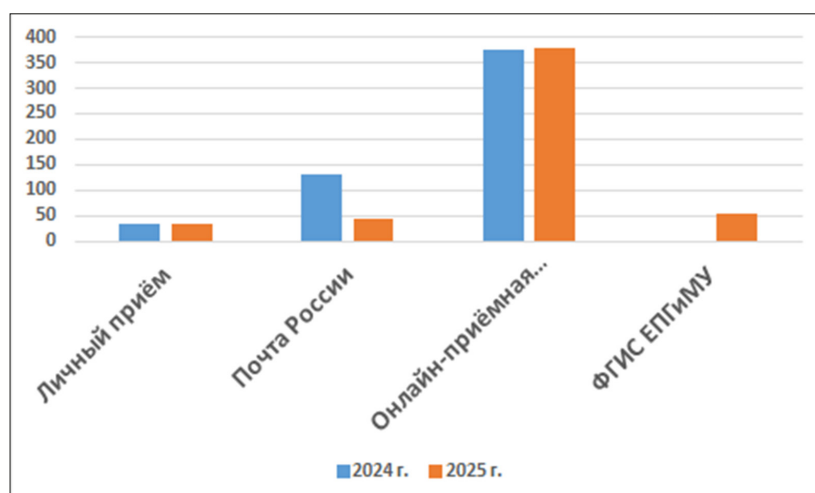


Рис. 3. Использование каналов подачи обращений

Важно отметить, что использование электронных каналов взаимодействия не отменяет требование по защите персональных данных, которая осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Для этого при работе с электронными обращениями граждан применяется специализированное программное обеспечение для защиты персональных данных. Распоряжением Председателя Законодательного Собрания Пензенской области от 8 октября 2018 года № 38-р утверждены документы по обработке и защите персональных данных в Законодательном Собрании Пензенской области¹².

Процедура рассмотрения электронных обращений в Законодательном Собрании Пензенской области включает следующие этапы, отражающие требования Федерального закона № 59-ФЗ и Закона № 4163-ЗПО:

1. Регистрация обращения. В соответствии с пунктом 3.2 Инструкции по делопроизводству в Законодательном Собрании Пензенской области «обращения граждан, поступившие в Законодательное Собрание в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение трех дней с момента поступления. При регистрации обращению присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается заявителю по электронной почте».

2. Рассмотрение обращения руководством Законодательного Собрания. После регистрации обращение направляется Председателю Законодательного Собрания Пензенской области или его за-

местителям для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3. Подготовка ответа на обращение. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения, проводит анализ содержащихся в нем вопросов, при необходимости запрашивает дополнительную информацию и готовит проект ответа. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию Законодательного Собрания Пензенской области, обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса, с уведомлением об этом гражданина.

4. Согласование и подписание ответа. Проект ответа на обращение проходит процедуру согласования с руководителями заинтересованных структурных подразделений аппарата Законодательного Собрания Пензенской области, после чего подписывается уполномоченным должностным лицом. Согласно опубликованным данным, «в 2025 году Председателем Законодательного Собрания Пензенской области было лично подписано 37% ответов на электронные обращения граждан»¹³.

¹³ Вадим Супиков проинформировал Совет Федерации о ключевых направлениях работы Законодательного Собрания. Законодательное Собрание Пензенской области. URL: https://www.zspo.ru/pressroom/speeches/?ELEMENT_ID=113136 (дата обращения: 23.05.2026); Отчеты о проведении приемов граждан депутатами. Законодательное Собрание Пензенской области. URL: <https://www.zspo.ru/feedback/info/> (дата обращения: 23.05.2026).

¹² См.: URL: <https://docs.cntd.ru/document/550203071> (дата обращения: 23.05.2026).

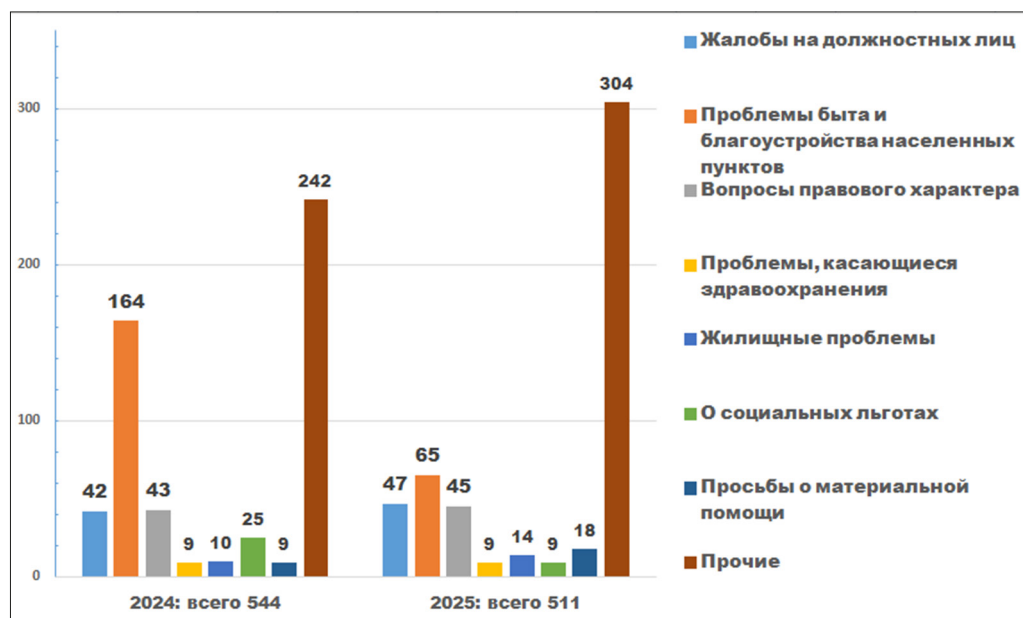


Рис. 4. Распределение поступивших обращений по рубрикам

5. Направление ответа заявителю. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При этом заявитель имеет право выбрать предпочтительный способ получения ответа.

Если анализировать вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, то можно отметить, что на протяжении многих лет на первом месте остаются проблемы быта и благоустройства населенных пунктов (вопросы водоснабжения, газификации, уличного освещения, состояния дорог и дворовых территорий, ремонта зданий). Так, в 2024 году этим вопросам посвящены 164 обращения, в 2025 – 65 обращений (см. рис. 4).

На втором месте – вопросы правового характера и жалобы на должностных лиц,

что логично для обращений в законодательное собрание.

Среди прочих вопросов гражданами поднимаются проблемы, касающиеся образования, тарифов на услуги ЖКХ, транспортного обслуживания, коррупции, выражения гражданской позиции, присвоения званий и наград, предоставления архивных документов и т. п.

Для обращений в 2026 году впервые при регистрации заведена рубрика «Обращения, касающиеся СВО» (см. рис. 5), и количество таких обращений значительно выросло, в первую очередь, именно электронных.

Анализ текущей практики обработки электронных обращений в Законодательном Собрании Пензенской области свидетельствует о поступательном росте популярности данного формата взаимодействия с гражданами.

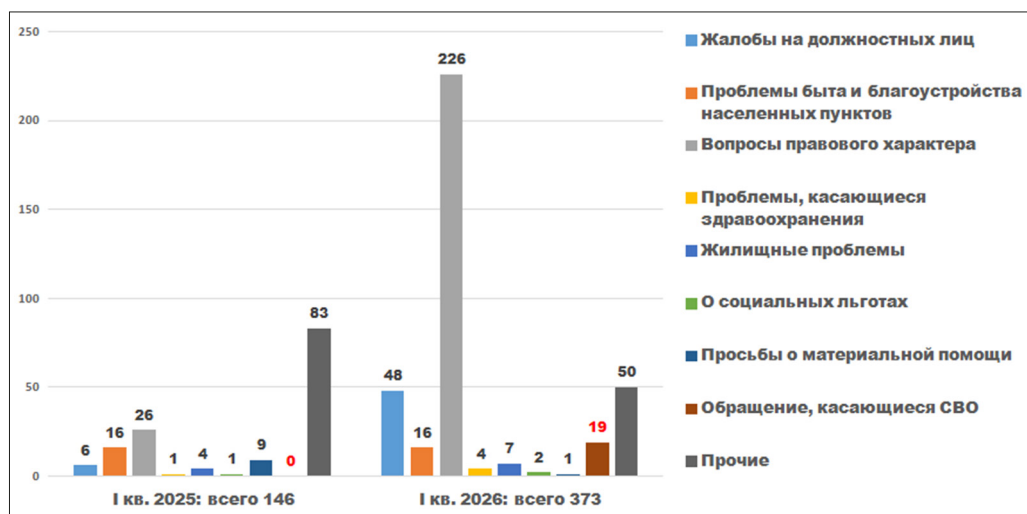


Рис. 5. Распределение поступивших обращений по рубрикам в первом квартале 2025 и 2026 годов

Согласно официальному отчету о деятельности Законодательного Собрания Пензенской области за 2025 год, доля обращений, поступивших через цифровые каналы, увеличилась с 35% в 2021 году до 42% в 2023 году и до 67% в 2025 году, а в первом квартале 2026 года составила 73%¹⁴.

Такая динамика отражает не только возрастающий уровень цифровой грамотности населения, но и его готовность использовать современные средства коммуникации для взаимодействия с органами власти, включая парламентские структуры регионов.

Тематика обращений, направляемых в электронном виде, охватывает широкий спектр социально значимых вопросов. Согласно анализу обращений, зафиксированных в отчете за 2025 год, наибольшую долю составляют обращения, связанные с

проблемами ЖКХ (28%), социальной защитой (17%), здравоохранением (14%), системой образования (11%), экологией и благоустройством территорий (9%).

В 2025 году средний срок рассмотрения электронных обращений в Законодательном Собрании Пензенской области составил 18 календарных дней, что существенно меньше нормативно установленного предельного срока в 30 дней¹⁵. Это свидетельствует о высокой исполнительской дисциплине, однако зафиксированный рост доли электронных обращений до 73% в первом квартале 2026 года требует дальнейшей оценки нагрузки на систему.

Анализ показал, что региональная нормативная база полностью адаптирована к цифровой среде. В настоящее время в региональном законодательном органе власти:

- обновлен Закон Пензенской области от 29 марта 2024 года № 4163-ЗПО

¹⁴ Обзоры обращений. Законодательное Собрание Пензенской области. URL: <https://www.zspo.ru/feedback/review/> (дата обращения: 23.05.2026).

¹⁵ Отчеты о проведении приемов граждан депутатами. Законодательное Собрание Пензенской области. URL: <https://www.zspo.ru/feedback/info/> (дата обращения: 23.05.2026).

«О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»;

- утверждены документы по обработке и защите персональных данных;

- своевременно внесены изменения в Регламент Законодательного Собрания Пензенской области, касающиеся работы с электронными обращениями;

- в Инструкцию по работе с документами Законодательного Собрания Пензенской области также добавлены пункты, которые детально описывают процедуру рассмотрения электронных обращений.

Все механизмы рассмотрения электронных обращений на момент исследования выбраны корректно, их использование детально прописано в региональных и локальных нормативных актах.

Заключение

Проведенный анализ механизмов рассмотрения электронных обращений граждан в региональном законодательном органе власти показал, что доля электронных обращений постоянно растет, в I квартале

2026 года она достигла 73%. Это подтверждает доверие граждан цифровым каналам взаимодействия.

Постоянный рост объема обращений и усложнение их тематики (появление новых рубрик, таких как обращения по вопросам СВО) требуют дальнейшего совершенствования механизмов рассмотрения и обработки обращений. Развитие современных информационных технологий позволяет внедрять более совершенные инструменты автоматизации, в том числе и искусственный интеллект, в частности для предварительной классификации обращений и выбора компетентного сотрудника или подразделения для рассмотрения. Внедрение новых инструментов потребует обновления нормативных актов.

Таким образом, дальнейшее развитие системы работы с электронными обращениями должно сочетать поэтапное внедрение новых цифровых инструментов с совершенствованием нормативной базы. Это повысит эффективность и прозрачность взаимодействия граждан с региональным законодательным органом.

Финансирование. Работа выполнена без внешних источников финансирования.

Funding. The study had no external funding.

Конфликт интересов. Автор заявляет об отсутствии потенциального конфликта интересов.

Conflict of interests. The author declares no conflict of interests.

Список источников

1. Максименко А. А., Зайцев А. В., Дейнека О. С., Зябликов А. В., Ахунзянова Ф. Т. Оценка населением эффективности цифровой коммуникации глав регионов в интернет-диалоге «власть-общество» // Регионология. 2024. Т. 32. № 2. С. 217–241.
2. Белов И. И. Применение искусственного интеллекта в работе с обращениями граждан в федеральных органах исполнительной власти // Вестник ВНИИДАД. 2022. № 3. С. 63–68.
3. Фионова А. Р., Максимова Т. Ю. Управление работой с обращениями граждан на примере Пензенской области // Вестник ВНИИДАД. 2025. № 4. С. 61–75.

References

1. Maksimenko A. A., Zaitsev A. V., Deyneka O. S., Zyablikov A. V., Akhunzyanova F. T. Ocenka naseleniem e`ffektivnosti cifrovoj kommunikacii glav regionov v internet-dialoge «vlast`-obshhestvo» [Assessment by the population of the effectiveness of digital communication of the heads of regions in the internet dialogue “power – society”]. *Regionologiya = Russian Journal of Regional Studies*. 2024;2:217–241. (In Russian).
2. Belov I. I. Primenenie iskusstvennogo intellekta v rabote s obrashheniyami grazhdan v federal`ny`x organax ispolnitel`noj vlasti [The use of artificial intelligence in public appeals handling in federal executive bodies]. *Vestnik VNIIDAD = Herald of VNIIDAD*. 2022;3:63–68. (In Russian).
3. Fionova L. R., Maksimova T. Yu. Upravlenie rabotoj s obrashheniyami grazhdan na primere Penzenskoj oblasti [The public appeals handling management on the Penza Oblast example]. *Vestnik VNIIDAD = Herald of VNIIDAD*. 2025;4:61–75. (In Russian).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Фионова Людмила Римовна, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Информационное обеспечение управления и производства» Пензенского государственного университета, Пенза, Российская Федерация.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Lyudmila R. Fionova, Dr. (in technics), professor, head of the Department “Information Support for Management and Production”, Penza State University, Penza, Russian Federation.