

УДК 338.1

*В.С. Новиков, Д.В. Рожков, П.А. Неделькина*

Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, Краснодар,  
email: vs.novikov@mail.ru

## **РАЗВИТИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВА**

**Ключевые слова:** цифровизация, ресурсы, государственное управление, процесс, система управления, эффекты цифровизации.

Исследование, реализованное в статье призвано проанализировать возможности и перспективы развития процессов цифровизации государственного управления, формирование уровня доверия населения органам управления в части развития цифровизации на государственном уровне. В материалах статьи обозначены существующие технологии цифровизации государственного управления в РФ, раскрыта их характеристика; выявлены задачи государственных органов, которые решаются при помощи цифровых технологий; определены эффекты от цифровизации, которые получает население, взаимодействуя с цифровой инфраструктурой; показаны рискованные и негативные тенденции, которые формируют цифровые технологии и подходы государственного управления. В работе определены основные характеристики информационных систем, которые должны быть востребованы в процессе реализации цифровизации органов государственной власти.

*V.S. Novikov, D.V. Rozhkov, P.A. Nedelkina*

Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin, Krasnodar,  
email: vs.novikov@mail.ru

## **THE DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION OF PUBLIC AUTHORITIES TO INCREASE THE LEVEL OF TRUST IN THE ACTIVITIES OF THE STATE**

**Keywords:** digitalization, resources, public administration, process, management system, effects of digitalization.

The research implemented in the article is designed to analyze the possibilities and prospects for the development of the processes of digitalization of public administration, the formation of the level of public confidence in government bodies in terms of the development of digitalization at the state level. The materials of the article identify the existing technologies of digitalization of public administration in the Russian Federation, reveal their characteristics; identify the tasks of government agencies that are solved with the help of digital technologies; The effects of digitalization that the population receives when interacting with digital infrastructure are determined; risky and negative trends that form digital technologies and public administration approaches are shown. The paper identifies the main characteristics of information systems that should be in demand in the process of digitalization of public authorities.

Устремление информационных технологий вперед привело к новым организационно-управленческим возможностям абсолютно для всех организаций, всех сфер деятельности и влияет на всех субъектов рынка. Если раньше было «в диковинку» увидеть и воспользоваться компьютером, то сегодня компьютер присутствует в руках практически любого человека. Такая ситуация открыла новые перспективы развития государственного управления. Грамотно выстроенная работа в вопросах взаимодействия представителей органов государственной власти между хозяйствующими субъектами на рынке мо-

жет кардинально изменить ситуацию с решением социально-экономических вопросов, повлиять на изменение формирования новых институтов в государстве под влиянием цифровизации [1]. Задача государственных органов управления состоит в нахождении инструментов и подходов объединения всех участников цифровизации в единую управляемую систему с обозначением целевых установок достижения социально-экономического развития [2]. Обозначенное актуализирует тему исследования и открывает перспективы научного поиска по указанной теме работы.

### Цель исследования

Цель настоящего исследования проанализировать возможности и перспективы развития процессов цифровизации государственного управления, формирование уровня доверия населения органам управления в сфере развития цифровизации на государственном уровне. Объектом исследования являются ресурсы и технологии, процессы цифровизации органов государственной власти. Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе повышения эффективности управления через применение цифровых подходов и технологий взаимодействия государства и населения.

### Материал и методы исследования

В качестве основных общенаучных методов исследования выбран: метод материалистической диалектики (для познания и развития экономических явлений и процессов цифровизации государственного управления), метод научной абстракции, с помощью которого выясняли наиболее общие характеристики цифровизации государственного управления, формулировали отдельные элементы логических понятий. Из частных методов исследования нами выбран метод индукции, как основной в сфере классификации и обобщения элементов цифровизации государственного управления.

### Результаты исследования и их обсуждение

В настоящее время происходит смена парадигмы «государство и население как два субъекта» на парадигму «государство и население как единая система взаимодействия» в рамках цифровых технологий и подходов управления. За последние десятилетия органами государственной власти реализовано большое количество проектов (инфраструктурных и нормативно-правовых) в части формирования цифрового пространства страны. Со стороны государства для населения предоставляется все больше цифровых ресурсов, к которым можем отнести: портал цифровых услуг ЕПГУ «Госуслуги», виртуальное голосование, открытый бюджет, открытое правительство, сайты государ-

ственных и муниципальных органов и др. Население показывает государству свою активную гражданскую позицию в вопросах использования предоставляемых цифровых услуг, в том числе, при участии в социальных исследованиях, касающихся вопросов формирования и развития цифровых технологий для управления государством, активное использование ресурсов портала государственных услуг, использование ресурсов Internet для коммуникации с государством и т.д. [3, 4]

ЕПГУ «Госуслуги» давно зарекомендовал себя как приоритетный ресурс, выделим категории востребованных услуг данного инструмента цифровизации государственного управления на рисунке 1.

Данные рисунка 1 свидетельствуют о том, что самой востребованной услугой является получение паспорта – 43% граждан; получение QR-кода – 34%; население решает вопросы, связанные с оплатой штрафов (27%), получение социальных выплат (23%-27%); услуги здравоохранения оформляют 21% населения; регистрация транспорта 17%. Все это может констатировать, что основные направления взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти можно решить через портал ЕПГУ «Госуслуги».

Одной из главной характеристик цифровизации государственного управления является сокращение времени, как предоставления той или иной услуги, так и сокращение времени обработки информации в процессе оказания услуги, снижение к минимуму времени присутствия гражданина в структурах, оказывающих такие услуги. В этом аспекте будет уместно привести результаты исследования, характеризующие мнения населения относительно продолжительности оказания услуг сервисом ЕПГУ «Госуслуги» на рисунке 2.

Комментируя рисунок 2, стоит сказать, что для 36% населения время оказания услуги составляет 1-3 дня, что является самым минимальным по продолжительности периодом. В категории «не более 15 минут» 18% оказанных услуг через ЕПГУ «Госуслуги». Более одного месяца оказываются услуги в 18% случаев, что может являться сигналом для соответствующих разработчиков процессов оказания данных видов услуг на портале ЕПГУ «Госуслуги».

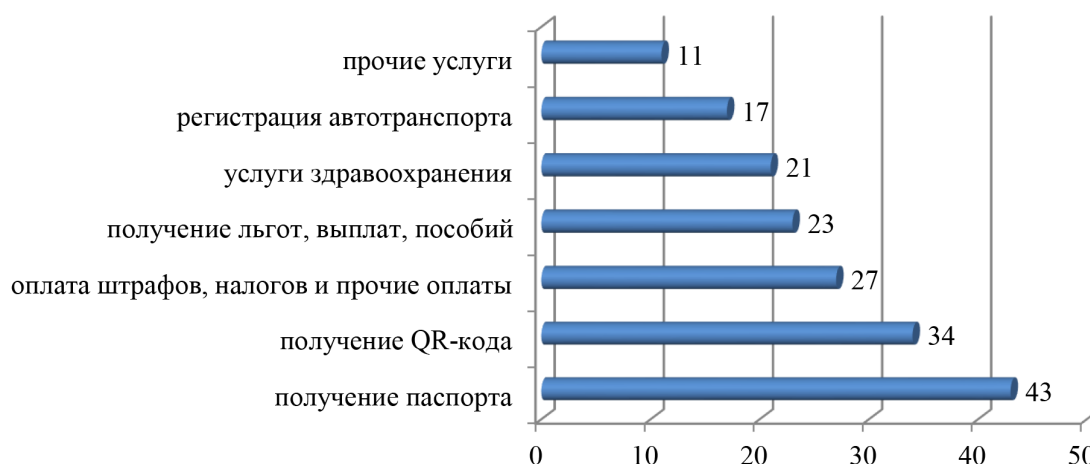


Рис. 1. Анализ востребованности видов услуг на сервисе ЕПГУ «Госуслуги»; % [5]

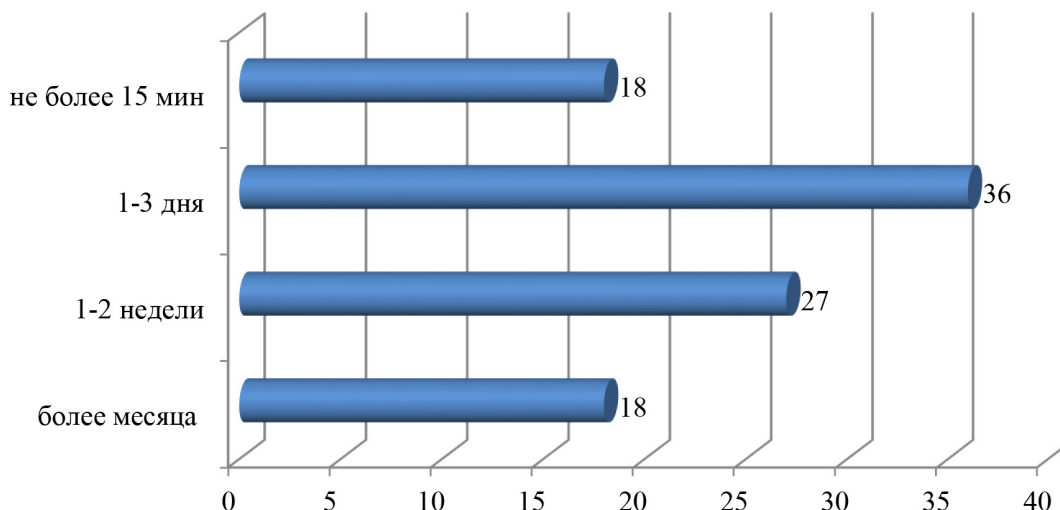


Рис. 2. Опрос жителей относительно продолжительности оказания услуг сервисом ЕПГУ «Госуслуги»; % [5]

В Программе «Цифровая экономика» (разработана Экспертным советом при Правительстве РФ по цифровой экономике (ЭС-013-01-17) 23.01.2017) обозначены следующие основные цели: рост включенности граждан и хозяйствующих субъектов в работу в цифровом пространстве; создание инфраструктуры, обеспечивающей взаимодействие субъектов в цифровом пространстве; образование устойчивых цифровых экосистем для хозяйствую-

щих субъектов; снижение издержек хозяйствующих субъектов и граждан при взаимодействии с государством и между собой; повышение конкурентоспособности экономики, хозяйствующих субъектов и граждан за счет цифровых преобразований во всех сферах жизнедеятельности общества [6].

Покажем в таблице 1, что в рамках исследования относим к технологиям цифровизации государственного управления.

Таблица 1

Существующие технологии цифровизации государственного управления в РФ  
(составлено авторами)

Наименование технологии цифровизации	Характеристика и предназначение
Предоставление цифровых услуг через ЕПГУ «Госуслуги»	Оперативный доступ граждан к получению информации, государственных услуг; систематизация информации по возможностям получения услуг; быстрота и доступность ввиду присутствия приложения в мобильном телефоне; возможность получения электронных справок сразу на мобильный телефон
Использование социальных сетей	Освещение деятельности органов государственной власти; получение быстрой информации для населения о возможностях, предоставляемых государством через всевозможные мероприятия культурного и общественного значения; освещение реализуемых проектов и мероприятий для большей осведомленности среди населения о деятельности государственных органов власти
Развитие высокоскоростного интернета	Доступ населения к информации; предоставление возможностей обучения в отдаленных населенных пунктах; люди получают доступ к большому ассортименту услуг, находясь в отдаленных регионах и населенных пунктах; взаимодействие с финансовыми организациями, с социальными институтами и др.
Открытое правительство	Широкая по формату идея, предполагающая прозрачность и подотчетность правительства для населения государства
Открытый бюджет	Условия, создаваемые профильными министерствами и гражданскими активистами для вовлечения граждан в процессы формирования бюджета и контроля за исполнением бюджетов государственных и муниципальных органов власти

Резюмируя информацию таблицы 1, отметим, что цифровые технологии сегодня позволяют реализовать многие задачи со стороны государственных органов, отметим некоторые из них:

- возможность определения эффективности технологий государственного управления,
- автоматизация процессов управления социально-экономическим развитием [7],
- экономия материальных ресурсов в сфере организации работы органов государственной и муниципальной власти [8],
- исключение личной заинтересованности отдельных субъектов государственного и муниципального управления в получение необъективных результатов работы и другое.

Население получает следующие эффекты от цифровизации деятельности органов государственного управления:

- быстрый и оперативный доступ к информационным ресурсам, предназначенный для общего пользования

и получения выгоды от таких ресурсов в виде осведомленности,

- формирование представления об открытости органов государственной власти,
- осведомленность об основных технологиях и инструментах государственного управления,
- возможность участия населения в электронном голосовании, что делает представителей населения более мобильными и участными в сфере государственного управления.

Несмотря на все преимущества и благоприятную среду, формируемую цифровыми технологиями и подходами государственного управления, существуют рискованные и негативные тенденции, среди которых выделим:

- угроза «цифровому суверенитету» страны и пересмотр роли государства в трансграничном мире цифровой экономики;
- снижение уровня безопасности персональных данных;

- значительное сокращение числа рабочих мест низкой и средней квалификации, что будет способствовать деградации среднего класса;
- повышение уровня сложности бизнес-моделей и схем взаимодействия;
- резкое усиление конкурентной борьбы во всех сферах экономики [9];
- серьезные изменения в моделях поведения производителей и потребителей;
- необходимость пересмотра административного и налогового кодексов [6].

Отдельно стоит сказать о том, что представители государственного управления активно используют другой инструмент цифровизации – это социальные сети [10]. Основная задача интеграции социальных сетей в деятельность государственных органов представляется нам в освещении этапов реализации управленческих решений, демонстрация хода выполнения проектов в различных сферах (от реконструкции инфраструктуры в регионах до процесса реализации реформенных решений). Такая работа по использованию социальных сетей привносит еще один дополнительный стимул, как формирование общественного мнения среди населения о результатах работы государственных органов.

В дополнение можем отметить, что социальные сети среди населения используют относительно молодое поколение в интервале 18-45 лет, а это самая активная выборка населения. Понимание этого дает возможность выстраивать коммуникационные стратегии органам государственного управления и формировать общественное мнение [11, 12].

В заключении выделим, что не только деятельность органов государственного управления повышает уровень взаимодействия с населением, но и должна быть ответная реакция от населения. Одним из важных факторов является наличие доступа к Интернету, что влияет на степень интеграции цифровых технологий в повседневную жизнь населения. За рассматриваемый период отмечается устойчивый рост интернет-проникновения, что может свидетельствовать о постепенном увеличении цифровой грамотности граждан. Государственным структурам необходимо уделить

внимание различиям в уровне Internet-доступа между городскими и сельскими районами, что имеет большое значение для обеспечения равномерного цифрового развития страны. Смартфоны играют ключевую роль в формировании цифровой среды, должно анализироваться не только распространение смартфонов, но и их функциональное использование. Внедрение мобильных приложений для различных потребностей, от онлайн-покупок до образования, уже сегодня оказывает существенное влияние на образ жизни граждан. Кроме того, необходимо анализировать тенденции в развитии мобильных технологий, таких как 5G, и их воздействие на качество Internet-связи и функциональные возможности смартфонов. Важным аспектом является оценка уровня цифровой грамотности населения, включая способность использовать информацию из Интернета, критически оценивать контент и эффективно взаимодействовать с цифровыми технологиями. Государству необходимо сосредоточиться на программах обучения, направленных на повышение цифровой грамотности, чтобы обеспечить всеобщий доступ к выгодам цифровой экономики. На государственном уровне необходимо прорабатывать региональные различия в интернет-проникновении и использовании смартфонов с целью выявить факторы, влияющие на цифровую дифференциацию и разработать стратегии для устранения неравенства [8].

### Выводы

Таким образом, отметим основные характеристики информационных систем, которые должны быть востребованы в процессе реализации цифровизации органов государственной власти.

1. Актуальность. Представители государственного управления должны на постоянной основе анализировать выборку представленного оборудования, технологий и программного обеспечения для реализации своих основных функций в процессе цифровизации. Ни для кого не секрет, что иногда случаются ситуации, когда эффективность информационных систем передвигается на второй план в угоду другим аспектам (расходование бюджетных ресурсов

в срок, лоббирование интересов коммерческих структур близких к субъектам государственного управления и др.). Без учета обозначенного фактора информационные системы, участвующие в цифровизации государственного управления заранее будут неблагоприятными для конечного результата [13, 14].

2. Отечественное производство и отсутствие зависимости комплектующих от зарубежных производителей и поставщиков. Субъекты государственного управления в 2022-2023 гг. столкнулись с ситуацией, когда недружественные страны ввели санкции, что стало беспрецедентным, в том числе и по возможностям реализации цифровизации в государстве. Такой «урок» должен стать основополагающим в процессе реализации подходов и технологий цифровизации процессов государственного управления. Главный акцент должен быть сделан на защите собственных государственных интересов и той работы, которая уже проведена. Главным средством защиты может быть российское программное обеспечение и понимание того, что иного не может быть.

3. Эффективность и низкая энергозатратность. Быстрое развитие технологий цифровизации во всех странах и нарастающее использование информационных технологий во всех сферах жизни государства и человека актуализирует вопрос эффективности (возможностей

хранения данных и информации в облачных технологиях, обработки такой информации и др.) и энергозатратности применяемых технологий. В таком случае появляется потребность научных изысканий на национальном уровне возможностей новых подходов и инструментов повышения эффективности информационных систем. Данный аспект актуален со времен пандемии COVID-19, но не во всех сферах социально-экономического управления государством реализован к 2024 г.

4. Удобность использования для населения. Обеспечение процессов цифровизации в государстве должно реализовываться во взаимосвязи с населением, через выявление основных потребностей у населения в использовании и применении продуктов цифровизации на государственном уровне. Здесь должна подключаться команда специалистов в сфере маркетинговых исследований предпочтений с возможностью формулирования дальнейшего видения изменения существующих государственных информационных систем под запросы населения.

5. Наличие функции обратной связи для возможностей сопоставления заданных параметров на этапе старта реализации цифровой системы государственного управления с достижением конечных результатов использования населением и в целом функционирования.

#### *Библиографический список*

1. Новиков В.С., Брижак О.В. Виртуальная реальность современных социально-экономических трансформаций: концептуальные основы и теоретические основания // Вестник Волгоградского государственного университета. Экономика. 2020. Т. 22. № 2. С. 6-16.
2. Митрофанова Я.С. Государственное и муниципальное управление на основе данных и интегрированных цифровых решений // Интерактивная наука. 2021. № 8 (63). С. 46-47. DOI: 10.21661/г-554845 .
3. Клочко Е.Н. Виртуальные и интеллектуальные услуги: общее и особенное // Научный вестник Южного института менеджмента. 2013. № 4. С. 98-102.
4. Катанандов С.Л., Ковалев А.А. Цифровизация экономики как фактор трансформации государственного управления // Вестник Поволжского института управления. 2023. Т. 23. № 2. С. 4-11.
5. Круг Э.А., Федюкова Н.В., Карецкая О.А. Оценка качества государственных услуг в условиях цифровизации (на примере портала государственных услуг) // Международный научно-исследовательский журнал. 2023. № 6 (120), Ч. 5. С. 130-132. DOI: 10.23670/IRJ.2022.120.6.116.
6. Савина Т.Н. Цифровая экономика как новая парадигма развития: вызовы, возможности и перспективы // Финансы и кредит. 2018. Т. 24. № 3 (771). С. 579-590.

7. Novikov V.S., Shershunova N.V. Virtual forms of business and their stability in modern conditions. Problems and trends of economy and management in the modern world // Proceedings of the International Conference. 2012. P. 440-447.
8. Калакутина (Антипова) Д.Д., Эдиев А.М., Эскерханова Л.Т. Анализ цифровой экономики Российской Федерации за 2020–2021 г. // Экономика и управление: проблемы, решения. 2023. № 10. Т. 7. С. 182-189. DOI: 10.36871/ek.up.r.2023.10.07.022.
9. Бельчик Т.А. Тенденции институциональной трансформации экономики России и их влияние на качество рабочей силы с позиции производительности труда // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2021. Т. 6. № 3 (21). С. 374-381.
10. Краснодубская К.С. Проникновение информационных технологий в государственное управление или цифровизация как фактор открытости органов государственной власти // Global & Regional Research. 2022. Т. 4, № 2. С. 32-41.
11. Тимченко А.В., Тимошенко А. Цифровизация в понимании философии, права, политологии и экономики: междисциплинарный подход // Российский журнал правовых исследований. 2020. Т. 7. № 2. С. 35-44.
12. Смотрицкая И.И. Государственное управление: на пути к диалогу и сотрудничеству? // Журнал Новой экономической ассоциации. 2023. № 4 (61). С. 246-252.
13. Ватлина Л.В. Цифровая трансформация государственного управления с применением компетентностных моделей // Экономика и управление. 2021. Т. 27. № 3 (185). С. 183-189.
14. Трусов Н.А., Елисева В.С. Правовое регулирование и опыт реализации цифровых проектов в регионах Российской Федерации // Труды Академии управления МВД России. 2022. № 4 (64). С. 42-51.