

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Факультет: исторический

Выпускающая кафедра: философии, экономики и права

Казакевич Елизавета Константиновна

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЦИФРОВИЗАЦИЯ КАК ЯВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННО-ПОЛИТИЧЕСКОЙ
ЖИЗНИ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭЛЕКТРОННОГО
ПРАВИТЕЛЬСТВА В РФ)

Направление подготовки: 41.03.04 Политология

Направленность (профиль) образовательной программы: Российская политика

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

и.о. зав. кафедрой философии, экономики и права:
к.ф.н., доцент Лисина Лариса Георгиевна

_____ (дата, подпись)

Научный руководитель:
к.ф.н., доцент Лисина Лариса Георгиевна

_____ (дата, подпись)

Студент: Казакевич Елизавета Константиновна

_____ (дата, подпись)

Дата защиты _____

Оценка _____ (прописью)

Красноярск 2024

Содержание

Введение	3
1 Цифровизация как явление общественно-политической жизни	6
1.1 Научные подходы к определению «цифровизации»	6
1.2 Цифровизация политической сферы жизни общества	20
2 Цифровизация государственного управления	33
2.1 Электронное правительство в системе государственного управления	33
2.2 Применение критериев оценки деятельности электронного правительства в РФ	40
Заключение	51
Библиографический список	53
Приложения	57

Введение

Переход в XX – начале XXI вв. к информационному обществу привел к появлению и развитию информационно-коммуникационных технологий, что в свою очередь, проявляется в формировании новых условий в протекании общественно-политических процессов. Особое влияние на изменения управленческих и коммуникационных возможностей государства оказывает цифровизация и внедрение цифровых технологий. Актуальность темы исследования определяется тенденциями использования информационных технологий как инструмента формирования управленческих решений, а также усовершенствования каналов и возможностей коммуникации государства и общества.

В условиях цифровизации реализуется концепт создания эффективного механизма взаимодействия государственных органов с населением, цель которого заключается в повышении уровня общественного доверия, которое проявляется в поддержке важных управленческих решений. В Российской Федерации реализуется проект «Цифровизация государственного управления», в рамках которого создаются технологические платформы для работы «электронного правительства».

Идея «электронного правительства» заключается в использовании современных технологий государственными органами для повышения эффективности и прозрачности их деятельности. В рамках проекта реализуется главная цель – построить «сервисное государство», ориентированное на обслуживание граждан через электронные сервисы и улучшение качества государственных услуг. В результате этот механизм государственного управления позволяет обеспечить эффективное, с наименьшими затратами администрирование, которое меняет взаимоотношения между государством и обществом.

Реализация проектов цифровизации государственного управления по формированию электронного правительства предполагает необходимость

использования измеряемых показателей, анализ которых позволит оценить результаты проведенных мероприятий и проследивать динамику развития этих показателей. Одной из наиболее применяемых методик в мировой практике к оценке деятельности электронного правительства является разработанный Организацией Объединенных Наций в 2002 году «Индекс развития электронного правительства». Однако динамичность характера управленческой деятельности государства, изменения в работе государственных органов и постоянно изменяющийся уровень показателей развития государства ставят под сомнение возможность применения такой методики. Таким образом, становится актуальной проблема применения критериев оценивания деятельности электронного правительства в настоящее время.

Степень научной разработанности темы исследования. Теоретико-методологической основой данного исследования выступают работы отечественных и зарубежных исследователей, а также нормативно правовые документы и отчеты о деятельности государственных структур.

Среди российских исследователей, которые изучали научные подходы к термину «цифровизация», следует отметить работы В.Г.Гадецкого и А.А.Корякиной, Т.А.Герасимовой и Н.В.Москвитиной, Т.Ф.Кузнецовой, Т.В.Никулиной и Е.Б.Стариченко, Я.В.Гайворонской и О.И.Мирошниченко, В.В.Загребина и Е.А.Серовой и др.

О проявлении цифровизации и о возможности использования цифровых технологий в политической сфере в своих работах исследуют Н.Г.Выжимова, Е.Ю.Иванова, Е.А.Колесниченко, Р.А.Алексеева, В.Ю.Черемных, Л.С.Яковлев, Т.С.Мартыненко, А.А.Ефимов, К.Е.Сигалов и др.

В работах Й.Майлса, Д.Гребера, Р.С.Афанасьева, И.И.Смотрицкой, Л.Н.Богданова, А.Н.Швецова и др. отражена проблематика цифровой трансформации сферы государственного управления и внедрения в данный сектор современных информационно-коммуникационных технологий.

Изучение феномена «электронного правительства» в системе государственного управления отражено в работах М.Бонэма, А.П.Голубицкого, И.В.Клименко, Е.А.Линева, Г.Г.Почепцова, С.А.Чукут, А.Б.Шевчука и др.

Таким образом, тема данного исследования обусловлена ее актуальностью и нам представляется необходимым изучить более подробно деятельность электронного правительства в Российской Федерации в рамках цифровизации государственного управления и существующие критерии для оценивания функционирования электронного правительства.

Объект исследования – цифровизация политической сферы.

Предмет исследования – деятельность электронного правительства в РФ.

Цель выпускной квалификационной работы – исследовать деятельность электронного правительства в РФ согласно критериям, принятым в мировой практике.

Для решения поставленной цели необходимо выполнить ряд задач:

- 1) проанализировать научные подходы к понятию «цифровизации»;
- 2) определить проявления цифровизации политической сферы жизни общества;
- 3) изучить деятельность электронного правительства в системе государственного управления РФ;
- 4) соотнести деятельность электронного правительства в РФ с международными критериями.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, состоящей из 2 глав и 4 параграфов, заключения, библиографического списка из 35 источников и 2 приложений.

1 Цифровизация как явление общественно-политической жизни

1.1 Научные подходы к определению «цифровизации»

Актуальное в XXI веке явление цифровизации отразилось на функционировании системы общественных отношений. Цифровизация является одним из ключевых направлений, которое распространилось на множество сфер жизни общества – экономическую, социальную, политическую, культурную и др.

Возникновение феномена цифровизации связано с развитием информационно-коммуникационных технологий. Западные ученые начинают отсчет цифровой революции, выражающейся в переходе от аналоговых к цифровым технологиям, с 1960–1980 годов. Ее развитию послужило появление полупроводниковых ЭВМ, в 60-70-х — персональных компьютеров, в 90-х — сети Интернет, в начале 2000-х — методики Web 2.0. Последняя стадия характеризуется распространением цифровых бизнес-моделей на производство и принципы экономики¹.

Еще в 1971г. Р.Вэчел изучал проблему «цифровизации общества» в контексте развития компьютерных технологий и ее последствия. Также следует отметить исследования американского ученого Николаса Негропonte. В работе «Being Digital» 1995г. он впервые в научных сообществах использовал понятие «цифровая экономика». Таким образом, исходя из существующих научных работ, мы можем сделать вывод, что тенденции к цифровизации зародились еще в 70-х годах XX века.

Изначально цифровизация предполагала автоматизацию технологий, распространение интернета и социальных сетей, появление смартфонов и рост количества индивидов, использующих новые технологии. Впоследствии же цифровые технологии стали использоваться гораздо шире, проникая в другие сферы жизни общества. Необходимым условием для этого процесса стало дальнейшее развитие информационно-коммуникационных технологий и доступность цифровой инфраструктуры.

Можно выделить несколько ключевых направлений цифровизации:

1. Разработка цифровых бизнес-моделей, а также создание современных подходов к производству товаров и услуг с внедрением цифровых технологий.

2. Создание цифровых товаров и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей индивидов: мобильные приложения, интернет-платформы, онлайн-сервисы.

3. Управление жизненным циклом продукта.

4. Автоматизированный сбор, хранение и анализ больших объемов информации, способствующее принятию более эффективных решений.

5. Организация цифрового проектирования с целью ускорения процесса разработки, улучшения качества и точности проектных работ.

6. Оптимизация производственных процессов за счет внедрения автоматизированных систем управления производством и применение технологии интернета вещей для мониторинга и усовершенствования работы оборудования.

7. Оптимизация административных процессов и замена ручного труда на автоматизированный посредством введения систем электронного документооборота, внедрения систем управления предприятием и иных мероприятий, которые нацелены на повышение эффективности и упрощение работы с документами.

Понятия цифровизации и автоматизации нередко путают. Автоматизация представляет собой замену операций, производимых вручную, на автоматические процессы, которые выполняются роботами или компьютерами. Сюда входит, например, автоматическая сборка товара на производстве или обработка большого объема данных. При этом цифровизация включает в себя множество различных цифровых технологий, таких как аналитика данных, облачные вычисления, искусственный интеллект, интернет вещей и охватывает более широкий спектр процессов, включая не только автоматизацию, но и применение цифровых технологий для улучшения всей структуры системы, включая ее модели, стратегии, взаимодействия с другими системами.

Существует множество исследовательских работ, посвященных цифровизации и цифровой трансформации общественной жизни, однако в научном сообществе не установлено единое понимание данного явления. Ввиду того, что цифровизация является довольно широким явлением, которое пронизывает многие сферы окружающей действительности, то и теории относительно изучения цифровизации разделяются в зависимости от сферы ее распространения. Поэтому нам необходимо изучить существующие направления к исследованию феномена цифровизации и проанализировать их содержание.

В сфере правового регулирования цифровизация трактуется как «переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую»² согласно Распоряжению Правительства Москвы от 11.10.2010 № 2215-РП «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и интернет-ресурсам».

А.О.Козырев отмечает, что современные технологии настолько меняют устоявшиеся правоотношения, что регулирование данной сферы происходит в зависимости от технологий, а не правоотношений. С появлением новых цифровых технологий появляется необходимость в специальном правовом регулировании для таких технологий.

Существующее законодательство подвергается изменениям под влиянием цифровизации, которые проявляются в:

- а) изменении порядка обезличивания персональных данных, который влечет за собой ответственность за не исполнение условий по обработке и обеспечению безопасности персональных данных;
- б) формировании правовой базы, определяющей нормативные правила сбора, хранения и обработки данных, находящихся в общественном доступе;
- в) охране данных, содержащих охраняемые законом тайны и установлении порядка передачи их иным лицам.

Второй сферой распространения цифровизации является экономика. В 90-е годы XX века возникло понятие «цифровая экономика». Происхождение данного

термина связано, прежде всего, с именем американского ученого Николаса Неграпонте. Он предположил, что существующую реальность, можно представить в виде базовой единицы информации в цифровых коммуникациях – битах. В качестве достоинств нового цифрового уклада экономики он подчеркивал отсутствие веса цифровых товаров, их быстрое перемещение и минимальное количество сырьевых материалов, необходимых для производства данных товаров.

Феномен цифровой экономики изучал также канадский ученый Дон Тапскотт. В своих исследованиях он отметил признаки цифрового общества и выделил тенденции развития стран в данном направлении. Основными ценностями современного общества, по мнению исследователя, являются:

- знания;
- цифровая форма передачи информации;
- цифровизация производственного процесса;
- изменение отношений между производителем и потребителем;
- глобализация всех цифровых процессов.

Структура современного общества по Д.Тапскотту состоит из нескольких составляющих, которые взаимосвязаны и взаимозависимы, в том числе каждый последующий элемент формируется из качественных характеристик предыдущих. Вся совокупность данных элементов и порождает цифровое общество:

- индивид, постоянно повышающий эффективность своей деятельности при помощи компьютера, который оснащен новыми технологиями;
- коллектив внутри организации, который взаимодействуя посредством компьютерных технологий, повышает свою производительность труда;
- предприятие с интегрированной внутренней структурой, быстро и эффективно решающее проблемы функционирования;
- предприятие, взаимодействующее с другими компаниями посредством компьютерной сети;
- глобальное цифровое сообщество.

При переходе от отдельного человека к коллективу, которые используют информационно-коммуникационные технологии, происходит оптимизация рабочего процесса и снижается количество рабочего времени, необходимое для выполнения работы. Взаимодействие предприятия с другими предприятиями при помощи межкорпоративной связи способствует упрощению коммуникации между ними. Глобальная цифровая трансформация общества формирует эффективную и высокопроизводительную работу предприятия за счет перевода большинства процессов в цифровой формат, при котором каждый сотрудник имеет доступ к информации.

В широком смысле цифровая экономика представляет собой систему, основанную на современных цифровых технологиях. Однако цифровая трансформация подразумевает не только внедрение информационных технологий в сферу экономики, а полностью меняет все процессы в соответствии с новыми условиями.

К пониманию понятия «цифровой экономики» сложилось два подхода. Первый подход – системный, в котором цифровая экономика является совокупностью всех видов экономической деятельности, основанной на применении, внедрении и использовании цифровых технологий. С точки зрения Н.К.Норец и А.А.Станкевич, цифровая экономика – это «система экономических и политических, социальных и культурных отношений, основанных на использовании цифровых (компьютерных) информационно-коммуникационных технологий».

С точки зрения технологического подхода цифровая экономика является результатом цифровой трансформации общества и информационно-коммуникационных технологий, которые влияют на все секторы экономики и общественной деятельности.

Д.В.Евтянова трактует данный феномен как экономический новый стандарт, который основан на информационном управлении производственными системами с целью повышения экономического роста. Для осуществления этого механизма

требуется внедрение управленческих платформ и разработка критериев, оценивающих выполнение заданной деятельности.

Т.А.Герасимова и Н.В.Москвитина также исследуют цифровизацию в экономической сфере и отмечают, что она представляет собой процесс внедрения и использования инновационных технологий и принципов цифровой экономики в социально-экономических сферах жизнедеятельности общества, при условии автоматизации и внедрении искусственного интеллекта в производственный процесс.

Т.Ф.Кузнецова исследуя цифровизацию, трактует ее как процесс перехода предприятия или целой экономической отрасли на новые модели процессов, основанных на информационных технологиях³.

Следующая сфера, в рамках которой изучается цифровизация, представлена психолого-педагогической деятельностью. В научных трудах Т.В.Никулиной и Е.Б.Стариченко цифровизация определена как эра больших данных и основанные на них технологии, способствующие повышению эффективности работы производства, с возможностью реализовать индивидуальный подход в различных сферах⁴.

В частности, ученые по-разному отражают содержание концепции «цифровой педагогики».

И.О.Петришев считает, что педагогическая деятельность под влиянием цифровизации – это процесс, который сопровождается различными цифровыми технологиями, например, компьютерами и образовательными онлайн-платформами, посредством которых повышается качество предоставления образовательных услуг.

Такие исследователи как Е.Ю.Илалтдинова, Т.К.Беляева и И.В.Лебедева определяют цифровую педагогику как отрасль педагогической науки, которая определяет принципы цифрового образования и его роль в развитии личности⁵.

Основатель онлайн-школы «Фоксфорд» Алексей Половинкин считает, что информационно-коммуникационные технологии являются инструментом для формирования новых возможностей в обучении. При этом обеспечение высокого

качества преподавания связано с использованием компьютеров и современных программ.

Е.И.Казакова придерживается иной точки зрения, что цифровизация педагогической деятельности в долгосрочной перспективе направлена на формирование основ цифровой экономики.

Отметим, что цифровая педагогика является широким понятием, каждый элемент которой по-своему проявляется в рамках цифровой трансформации. В контексте содержания цифровой педагогики разрабатывается новый образовательный продукт в цифровой форме, предоставляющий новые возможности обучения с использованием искусственного интеллекта, нейротехнологий и др. Посредством переноса образовательного процесса в цифровой формат меняется образовательная среда, которая становится посредником между преподавателем и учеником. Технологический компонент напрямую зависит от применяемых технологий при реализации форм, методов и средств обучения. Заключающий компонент – компетентностный, который трансформируется и совершенствуется под условия цифровизации для повышения качества преподавательской деятельности.

Четвертая сфера распространения цифровизации – социально-гуманитарная. Я.В.Гайворонская и О.И.Мирошниченко акцентируют внимание на трех значениях термина «цифровизация»⁶:

- переход формы передачи информации с аналоговой на цифровую;
- перевод информации в цифровой формат для хранения, распространения и использования;
- комплекс экономических, управленческих, социальных процессов, связанных с использованием и распространением цифровых технологий в современной жизни.

В.В.Загребин и Е.А.Серова в широком смысле под цифровизацией предполагают преобразование информации в цифровую форму, способствующее ускорению передачи информации, уменьшению издержек и формированию новых возможностей. В контексте социальной сферы авторы отмечают, что явление

цифровизации – это новая социальная реальность, связанная с постепенным вытеснением всего аналогового не только в экономике, но и культуре и повседневной жизни человека⁷.

В.Г.Гадецкий и А.А.Корякина в широком смысле понимают под цифровизацией тренд эффективного мирового развития, при условии, что она охватывает все сферы жизни общества, и индивиды свободно пользуются цифровыми технологиями в осуществлении своей деятельности. В узком смысле цифровизация способствует преобразованию информации в цифровую форму, которое в основном определяет снижение издержек и появление новых возможностей.

Пятое направление изучения цифровизации связано с управленческой деятельностью. Н.Н.Мещерякова и Е.Н.Роготнева исследуют цифровизацию с точки зрения теории управления, определяя ее как: «системно-деятельностный процесс овладения информацией как ресурсом управления и развития с помощью технических средств и цифровой инфраструктуры с целью создания цифрового общества и на этой основе - дальнейшего прогресса цивилизации». В целом они видят в цифровизации механизм, посредством которого осуществляется переход из постиндустриального общества в цифровое с последующим прогрессом цивилизации⁸.

Т.А.Герасимова и Н.В.Москвитина рассматривают цифровизацию в сфере государственного управления, которая направлена на разработку и использование новых технологий и инструментов управления, оказывающих влияние на формирование цифрового государственного управления с целью повышения эффективности управленческих решений и предоставляемых населению государственных услуг⁹.

З.М.Алхасов, Л.Р.Эльбиева и Х.М.Кунтаева сводят цифровизацию государственного управления к построению электронного правительства, которое способствует более эффективному управлению за счет применения современных цифровых технологий. Основная идея формирования электронного правительства выражена в переводе деятельности государственных органов в цифровое

пространство и повышению качества осуществляемой работы. В конечном итоге трансформируется вся система государственного управления под влиянием цифровых технологий и инноваций. Авторы выделяют ряд преимуществ государственного управления в условиях цифровизации:

- оптимизация деятельности государственных органов за счет внедрения автоматизированной обработки данных и перевод их в электронную форму;
- вследствие использования компьютера и других информационных систем снижается потребление бумаги (сохранение природных ресурсов, уменьшение финансовых затрат);
- совершенствование и упрощение коммуникации между ведомствами, а также между государственными органами и населением;
- формирование образа открытого, эффективного и лояльного к гражданам правительства.

Переход государственного управления в цифровое пространство обусловлен следующими целями:

1. Повышение производительности труда при сокращении времени на выполнение рутинных задач посредством автоматизации труда.
2. Снижение расходов государственного бюджета за счет сокращения сотрудников и переноса деятельности в автоматический формат.
3. Повышение качества предоставляемых государством услуг посредством цифровых платформ.
4. Обеспечение межведомственной связи посредством Интернета для упрощения коммуникации.

Политическая сфера – шестое ключевое направление, в рамках которого изучается феномен цифровизации. В контексте политической сферы выделяют два основных проявления цифровизации: трансформация взаимоотношений общества и государства, а также идея построения «электронного правительства». В частности политическая составляющая цифровизации состоит из следующих компонентов:

- внедрение цифровых технологий в систему государственного управления с последующей реализацией идеи «электронного правительства»;
- использование информационных технологий в политических выборах и их влияние на избирательный процесс;
- анализ цифровизации как фактора, влияющего на политическую социализацию индивидов;
- трансформация международных отношений под влиянием цифрового фактора;
- появление социальных сетей как нового канала распространения информации, который способствует организации протестных движений.

В современной политической науке существует две точки зрения на цифровую трансформацию политической сферы. Согласно первой точке зрения процесс цифровизации является инициативой «сверху», т.е. на уровне политической власти. В данном случае цифровизация направлена на разрешение управленческих проблем и формирование «электронного правительства» с целью оптимизации государственного управления и повышения его эффективности. Иная точка зрения содержит в себе представление о том, что цифровизация – это закономерный процесс, который является неизбежным следствием перехода общества на постиндустриальный этап, а также результатом глобализации. При этом субъектами цифровой трансформации являются не только властные структуры, но и научные сообщества, представители бизнеса, образовательные организации, негосударственные структуры и др.

На основании научных трудов и политической практики различных стран выделяют несколько основных тенденций цифровизации политики, которые сопровождаются определенными рисками.

Первая тенденция цифровой политической трансформации открывает возможности мобилизации политических акторов с помощью интернет-площадок. Этот механизм может быть осуществлен с положительной стороны, например, привлечение потенциальных избирателей на выборы (в целом для повышения явки) или поиск сторонников определенным кандидатом (для победы на выборах)

через агитацию в цифровом пространстве. Однако риск в данном случае заключается в возможности мобилизации протестно настроенных индивидов, которые посредством цифровых технологий координируют деятельность оппозиционных движений, что в свою очередь является непосредственной угрозой существующему политическому строю.

Вторая тенденция отражает трансформацию взаимоотношений общества и государства, в частности появление новых возможностей участия граждан в принятии важных политических решений. Одним из проявлений такой трансформации является построение «электронного правительства», основное назначение которого – предоставление государственных услуг посредством цифровых сервисов и повышение качества этих услуг. Также формируются дополнительные каналы коммуникации между государством и обществом, создаются площадки для артикуляции гражданами своих интересов. Такие механизмы позволяют вовлечь в политический процесс различные социальные группы и сделать правительство более открытым для населения. Но, несмотря на очевидные преимущества вышеуказанных изменений, существуют определенные ограничения. Во-первых, само формирование механизма, обеспечивающего диалог власти и общества, не гарантирует реальный учет мнений государством некоторых слоев населения. Во-вторых, не все граждане имеют желание или возможности заявлять о своих интересах, поэтому отраженные лишь частью населения позиции не могут быть репрезентативны на уровне всего государства.

Важно отметить, что реализация принципов электронного правительства порождает некоторые риски, влияющие на общественно-политическую реальность. Первый риск проявляется в осуществлении цифрового контроля государства над гражданами в интернет-пространстве посредством доступа к большим объемам персональных данных. Второй риск также связан с персональными данными, в частности с их утечкой из баз данных государственных и коммерческих структур.

Таким образом, появляется необходимость формирования и обеспечения информационной безопасности, а также защиты персональных данных и частной жизни населения от иных структур.

Третье последствие цифровизации политики связано с влиянием на современные политические процессы технологии «Big Data», которая основана на обработке и использовании «цифровых следов» интернет-пользователей. Цифровые данные базируются на основе информации о субъективных характеристиках и предпочтениях индивидов. Такая технология способствует трансформации системы государственного управления посредством новых инструментов анализа данных, что обуславливает принятие политических решений. Помимо этого, Big Data позволяет разрабатывать современные политические технологии для реализации избирательных кампаний.

Четвертое проявление цифровизации связано с формированием в интернет-пространстве альтернативного политического дискурса. С появлением новых площадок и каналов коммуникации открываются возможности для выражения политических взглядов и интересов различными акторами. В связи с этим теряется государственная монополия на формирование основных ценностей общества и информационных потоков. При этом государственной власти необходимо выработать стратегию реагирования по отношению к альтернативным позициям, представленным в цифровой среде: либо находить баланс между различными позициями и взаимодействовать с оппозицией, либо принимать запретительные и регулирующие меры относительно интернет-пространства для сохранения стабильности в государстве. Следовательно, цифровые технологии становятся инструментом оппозиционных сил, предоставляя возможность заявить о своих интересах и предлагать собственные идеи по разрешению существующих в политике противоречий.

Следствием подобного плюрализма мнений в Интернете является распространение фейковых новостей, которые создают социально-политическую напряженность в обществе и формируют необходимость внимательного и критического взгляда на всю существующую информацию.

Ряд авторов помимо толкований термина выделяют также основные критерии к определению цифровизации. По мнению В.В.Загребина и Е.А.Серовой цифровизация сводится к следующим требованиям¹⁰:

- 1) цифровизация охватывает все сферы общественных отношений и повседневную жизнь людей;
- 2) эффективное использование результатов цифровизации;
- 3) доступность информации;
- 4) пользователем цифровой информации может быть любой индивид, не являющийся специалистом;
- 5) наличие у пользователей базовых навыков в работе с цифровой информацией.

Главным элементом цифровизации по мнению Е.А.Лариной является информация, а также ее сбор, обработка, хранение и передача. Цифровизация и информация как ее продукт, способствуют достижению ряда целей¹¹:

- повышение эффективности сектора экономики;
- обеспечение удаленной коммуникации между субъектами;
- снижение временных затрат при решении задач.

С.С.Хомякова приводит такую точку зрения, что явление цифровизации стратегически направлено на повышение качества жизни населения, и призвано обеспечить следующие компоненты¹²:

1. Повышение уровня комфортности условий жизнедеятельности.
2. Повышение качества и доступности образования и здравоохранения.
3. Создание условий для равномерного вовлечения граждан в цифровую среду.
4. Создание цифровых платформ и сервисов, в том числе перевод предоставления государственных услуг в цифровой формат.
5. Обеспечение национальной безопасности во всех сферах жизни общества.
6. Формирование перечня новых профессий и создание условий для трудоустройства граждан.

Однако следует различать понятия «цифровизация» и «цифровая трансформация». Цифровизация определяется как процесс внедрения информационно-коммуникационных технологий в жизнедеятельность общества и является первой ступенью всего цифрового процесса, который зародился примерно в 1970-х гг. Цифровая трансформация является закономерным продолжением цифровизации и представляет собой целостный процесс изменений всех сторон общественной жизни, вызванный развитием и совершенствованием информационных технологий. Тенденции к трансформации стали проявляться в 2000–2010-х гг., сопровождаясь изменением условий протекания ключевых процессов. Исходя из этого, можно заключить, что цифровая трансформация – это преобразование деятельности организации на основе комплекса современных цифровых технологий, создание инновационных продуктов и услуг и дальнейшая адаптация к современной общественно-политической ситуации. В условиях цифровой трансформации современного общества необходимо учитывать цифровую грамотность населения и брать во внимание тот факт, что разные группы людей по-разному осваивают цифровые технологии.

Итак, цифровизация – это многомерное явление, которое проникает в различные сферы жизни общества. Среди изученных нами направлений исследований мы выявили шесть основных сфер распространения цифровизации – нормативная, экономическая, психолого-педагогическая, социальная, политическая и сфера управления. Проанализировав существующие научные труды, посвященные изучению цифровизации, мы пришли к выводу, что в широком смысле ее можно трактовать, во-первых, как процесс преобразования аналоговых форм передачи информации в цифровые, во-вторых, как процесс внедрения цифровых технологий во все сферы жизни общества, выражающийся в трансформации всей системы общественных отношений. Цифровая трансформация представляет собой целостный процесс общественных изменений, вызванный развитием информационно-коммуникационных технологий.

Также, исходя из изученных определений, мы заключили, что цифровизация – это процесс, который охватывает все сферы жизни общества и включает в себя создание, внедрение и применение цифровых технологий, а также определяет трансформацию форм взаимодействия государства, общества и человека. В данном исследовании мы будем исходить из понимания цифровизации в политической сфере жизни общества, в частности в сфере государственного управления.

1.2 Цифровизация политической сферы жизни общества

Рассматривая политику через призму цифровизации, стоит отметить два направления исследований. Первое исходит из цифровизации политики, которая проявляется в распространении цифровых технологий на взаимоотношения политических субъектов. Это обуславливается механизмами артикуляции политических интересов с использованием социальных сетей, электронных петиций и онлайн-голосования. Во втором направлении объектом изучения является политика цифровизации, которая связана с политическими методами и технологиями, применяемыми для управления общественно-политическими процессами. Данное направление подразумевает построение системы управления, закреплённой нормативно-правовыми актами по внедрению цифровых технологий. В данном исследовании мы будем использовать оба этих подхода, изучая внедрение цифровых технологий в политическую сферу жизни общества, а также влияние цифровизации на систему государственного управления.

Распространение цифровизации на различные социально-политические процессы происходит в рамках концепции четвертой промышленной революции (или Индустрия 4.0) как нового технологического уклада. Однако зарождение некоторых аспектов цифровизации можно проследить еще в самых ранних утопических теориях, описывающих идеальное общественное устройство. Общество, согласно идеям утопистов, во многом определялось обладанием

полной информации о потребностях и способностях каждого члена общества. В целом, этот механизм распределения информации заложен в настоящей технологии распределительного реестра, например, блокчейн. Эта технология представлена последовательностью блоков, содержащих различные данные (об индивидах и их предпочтениях), которая формирует принятие решений независимо от внешнего центра.

Механизм обработки информации согласно общественным интересам осложняется его высокой зависимостью от субъекта, принимающего решения (человеческий фактор). Любая модель социальной организации при условии множества интересов различных субъектов, не сможет устранить воздействие человеческого фактора. Транзакцию (принятие решения) может обеспечить технология блокчейна на основе заданной последовательности событий без дополнительного участника. Однако вследствие этого возникает угроза для государства, поскольку транзакции, осуществляемые непосредственно государственными органами, могут выполняться и с использованием блокчейна. Следовательно, данные функции могут быть выполнены без участия государства, поэтому технология распределительного реестра адаптируется под условия государственных нужд в форме контролируемого (закрытого) блокчейна. Такая модель позволяет государственным органам контролировать работу системы.

Изменение, которое выражается в переходе от иерархически организованных связей к динамичным сетям, одновременно является вызовом для государства. В информационном обществе сети все более усиливаются информационно-коммуникационными технологиями. При абсолютизации сетевых связей меняется статус государства как такового. Люди теряют контроль в управлении, вместо этого сети реализуют все транзакции при помощи безличных сетевых алгоритмов на основе больших данных. С одной стороны, происходит процесс обеспечения интересов всех субъектов, но с другой, формирующиеся условия создают риски и угрозы, которые могут привести к новым формам зависимости – от операторов больших данных и их интересов.

Согласно исследованиям Е.Р.Метелевой в широком смысле «сеть — это деятельностное пространство, создаваемое и поддерживаемое узлами (центрами) активности и каналами связи — потоками активности между ними. Сеть — это набор договоренностей, которые предусматривают осуществление совместных действий, совместное использование ресурсов и компетенций двух или более самостоятельных участников (индивидуальных или институциональных) одной или нескольких территорий (стран, регионов, городов) для совместного достижения целей каждого из участников»¹³.

Цифровизация, являясь частью всех сфер общества и подкрепленная развитием информационно-коммуникационных технологий, обуславливает актуальность сетевых взаимодействий. Посредством этого общество выходит на новый уровень использования информации и коммуникации.

Социальные сети, став основной платформой распространения информации, приобрели черты средств массовой информации. В этом пространстве формируются условия для политических дискуссий и диалога. Социальные сети набрали огромную популярность среди масс. Государственные структуры, обратив внимание на эту закономерность, стали переносить часть своей деятельности в цифровое пространство. Под публичной политикой в сети понимается процесс и результат взаимодействия различных социально-политических акторов, которые используют сетевые ресурсы и технологии для выработки способов решения проблем общественной значимости и их интеграции в управленческую практику.

Социальные сети представлены в виде платформы, созданной в интернет-пространстве, в которой осуществляется горизонтальное и вертикальное взаимодействие пользователей¹⁴. Сетевые сообщества обеспечивают развитие групповой и межличностной коммуникации, а также позволяют индивиду или социальной группе выразить собственные позиции и интересы. За счет деятельности государственных структур в социальных сетях расширяются возможности формирования общественного мнения и создаются условия для принятия более обоснованных политических решений. Одновременно с этим

население осуществляет контроль над публичной политикой в целом и обретает новые инструменты гражданского участия и организации оппозиционных движений.

Взаимодействие политических акторов в социальных сетях стало объектом обсуждения на конференции в Турине в 2012 году. По окончании дискуссий было установлено, что: «социальные сети — это новый общественный форум и новый политический инструмент в руках граждан для улучшения демократии, так как множество людей смогут высказывать свои мнения в режиме реального времени. По мере перестройки дипломатии для улучшения реагирования на новые вызовы социальные сети широко используются среди дипломатов, кабинетов министров и их пропагандистов как способ взаимодействия с аудиторией и популяризации своих обязательств в области международной политики»¹⁵. Таким образом, было отмечено преимущество использования социальных сетей именно для граждан, так как, по мнению членов конференции, этот инструмент в первую очередь используется в политике для позиционирования личности и учета различных мнений властными структурами. Однако выделяется еще одна особенность сетевого пространства политики – трансформация дипломатических отношений в контексте международной политики, что отвечает вызовам современности.

По мнению Г.Л.Тулчинского цифровые технологии играют неоднозначную роль в политике. С одной стороны они открывают новые возможности участия в политических процессах и способствуют развитию гражданского общества. С другой же стороны социальные сети становятся основой к тенденциям развития терроризма, криминала и тоталитаризма¹⁶.

Популяризация социальных сетей во всем мире и реальная практика их функционирования демонстрирует как положительные тенденции их использования, так и деструктивные. Одной из самых популярных социальных сетей, которая изменила политическую реальность, является «Твиттер»*. Эта социальная сеть была создана в 2006 году как сервис для отправки сообщений группам людей посредством Интернета. Изначально его функция сводилась лишь

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

к обмену информацией и мнениями между людьми со всего мира в режиме реального времени. Позже «Твиттер»* стал источником новостей, используемых в бизнесе, политике и социальных движениях, которые распространялись в кратчайшие сроки. Отличительные черты публикуемых в «Твиттере»* сообщений – краткость и оперативность, которые ускорили процесс передачи информации. Именно поэтому большинство пользователей отдали предпочтение именно этой социальной сети, а не официальным новостным агентствам.

Со временем «Твиттер»* стал активно использоваться в политике. Он дает возможность гражданам и политическим деятелям получать актуальную информацию о международных политических событиях с возможностью их комментирования. Публичный характер отправляемых сообщений, содержащих позиции людей, позволяет проводить мониторинг общественного мнения, а также выявлять оценку поддержки какого-либо политического субъекта или события в количественных показателях.

Помимо этого «Твиттер»* является площадкой агрегирования политических интересов и привлечения сторонников, которая стала инструментом активизации протестных движений во всем мире. Показательными стали события периода 2000–2010-х годов, когда определенные государства в небольшой промежуток времени оказались в состоянии политической нестабильности. Эти события впоследствии стали называть «твиттер-революциями», поскольку координация действий против власти осуществлялась через неподконтрольные государству социальные сети, в частности в «Твиттере»*. Эта социальная сеть стала основным средством распространения новостей о происшествиях, а также способствовала мобилизации протестующих.

Следует отметить события «Арабской весны» в начале 2010-х годов, которые проходили в форме антиправительственных восстаний и мятежей в странах Северной Африки и Ближнего Востока. Гражданское сопротивление также использовало социальные медиа и интернет-пространство для организации и информирования в ходе протестов и акций.

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

В странах постсоветского пространства и странах Ближнего Востока прокатилась волна «цветных революций», целью которых была смена политических режимов. Поводами для этих акций протеста в основном были: недовольство результатами выборов или растущим авторитаризмом, несменяемость власти, коррупция и проблемы в экономике. Важную роль в массовых протестах сыграли социальные медиа и некоммерческие организации, поддерживаемые западными странами. Совокупность всех этих факторов привела к дестабилизации политической обстановки в Грузии, Украине, Армении, Киргизии и других странах.

Редактор журнала о политике «The New Republic» Евгений Морозов придерживается следующей точки зрения относительно влияния цифровых технологий на политику. Он считает, что ошибочным заключением является придание решающего значения цифровым технологиям в цветных революциях, так как при этом без внимания остаются попытки фальсификации результатов президентских выборов, что и спровоцировало акции протеста или финансирование со стороны других государств украинских демократических сил, чтобы эти протесты реализовались. Это свидетельствует о том, что цифровые технологии не были определяющей силой, влияющей на политический процесс, но ускорили передачу информации и мобилизационную активность.

Стихийные протесты, влияющие на политический процесс, впоследствии охватили США. Так, в 2011 году было организовано движение "Захвати Уолл-стрит" (Occupy Wall Street), которое впоследствии распространилось на другие города США и мира. Его возникновение было связано с растущим экономическим и социальным неравенством, вызванным результатами мирового финансового кризиса. Свое развитие движение получило позднее, когда канадская некоммерческая организация Adbusters Media Foundation используя почтовую рассылку, призывала читателей провести мирные демонстрации. В знак протеста они предложили захватить улицу Уолл-стрит, ставшую символом финансового мира. Поддерживающие эту идею другие организации и активисты находили

сторонников через социальные сети (в частности в «Твиттере»*), где они и координировали свои действия.

Данные события проявили иную сторону современных средств связи, приводящую к рискам и угрозам. Вследствие этого появилась необходимость в регулировании деятельности интернет-пространства. Так, в нескольких странах были заблокированы социальные сети, новостные сайты, а также были введены ограничения на доступ к сети Интернет на определенный период времени.

Роль «Твиттера»* в протестных акциях оценивается неоднозначно. С одной стороны, отрицается решающее значение «Твиттера»* в организации массовых выступлений. Но с другой стороны, признается, что «Твиттер»* представляет собой опасность для стабильности государства тем, что индивиды имеют возможность свободно заявлять о своем мнении в Интернете. В результате мировые лидеры взяли во внимание существующие риски, исходящие от неконтролируемого пространства Интернета.

Таким образом, период 2000-2010-х годов ознаменовался масштабными акциями протеста, прошедшими по всему миру. Результатом данных событий стало главным образом не только падение режимов и изменение политического строя государств, но и формирование нового типа угроз для существования самого государства. В 2011 году журнал «Time» признал человеком года абстрактного «Протестующего», что открывает перед нами появившуюся возможность отдельного человека, несогласного с действующей политической ситуацией, влиять на изменение глобальных процессов. Во многом эти события и изменения являются последствием развития цифровых технологий.

Активный переход государства в новую цифровую среду подтверждается появлением новых технологий для современной политики. В противовес «твиттер-революциям» возникло понятие «твиттер-дипломатия» (twiplomacy) или «цифровая дипломатия». Она представляет собой электронную форму публичной

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

дипломатии, площадкой осуществления которой является социальная сеть «Твиттер»* с целью открытости дипломатии и вовлечения в нее граждан.

Точкой отсчета цифровой дипломатии принято считать 2007 год, когда президент США Барак Обама создал аккаунт в «Твиттере»*, чем способствовал переходу деятельности других государственных структур в социальные сети. Уже к 2010 году феномен «твитпломатии» стал актуален в политическом пространстве, что выражается в создании учетных записей в данной социальной сети государственными лидерами других стран. Таким образом, «Твиттер»* стал платформой взаимодействия между политическими акторами на уровне международной политики.

Термин «твитпломатия» был предложен Маттиасом Люфкенсом, который занимается изучением дипломатических отношений в социальных сетях. В своих исследованиях он отметил, что сущность социальных сетей (в частности «Твиттера»*) трансформируется под условия политики, вследствие чего социальные сети становятся инструментами для осуществления взаимодействия между мировыми лидерами. Также он провел статистический анализ использования политическими субъектами социальных сетей, согласно которому 47 министров иностранных дел и 82 министерства иностранных дел к 2012 году использовали «Твиттер»* в своей деятельности¹⁷.

К феномену «твитпломатии» относятся по-разному. «Твиттер»* оказался революционной социальной сетью даже в политике. Это исключительный канал дипломатии и общения» – считает итальянский политик Федерика Могерини¹⁸. Данная позиция не содержит оценочных суждений о положительном или отрицательном эффекте дипломатии в «Твиттере»*. Отмечается лишь факт внедрения этой социальной сети в политику в качестве дополнительного канала коммуникации.

Бывший министр иностранных дел Италии Джулио Терзи отмечает положительное воздействие «Твиттера»* на дипломатию: «Твиттер»* имеет два больших положительных эффекта во внешней политике: способствует обмену

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

полезными идеями среди политиков и гражданского общества и повышает возможности дипломатов в сборе информации, и в том, чтобы предвидеть события, анализировать, управлять и реагировать на них»¹⁹. Использование социальных сетей во внешней политике государства представляет собой информационную ценность для политиков, которая обеспечивает принятие более рационального решения на основе анализа полученной информации. Также социальные сети позволяют выстраивать прямую коммуникацию с обществом для обмена ценными сведениями.

Точку зрения о том, что «твиттер-дипломатия» позволяет дипломатам заявлять свое мнение без контроля государственных структур для более открытого общения, выражает бывший посол Израиля в США Майкл Орен. В данном случае социальные сети позволяют избежать чрезмерной формальности во взаимодействии между политиками и выстраивать более свободное общение.

Некоторые аналитики считают, что социальные сети способствуют трансформации традиционных и закреплённых нормативно форм дипломатического взаимодействия. Коммуникация дипломатов через сеть Интернет позволяет преодолевать физическое расстояние между государствами, тем самым обесценивая посольства и официальный протокол. Таким образом, цифровая дипломатия не соответствует нормам теории дипломатии.

Определённые американские бизнес организации придерживаются позиции, что цифровая дипломатия не станет заменой традиционной дипломатии, однако признаётся роль социальных сетей, которые расширяют свое влияние на политику и дипломатические отношения. «Твитплатия» не сможет стать альтернативой, однако такая форма реализуется совместно с традиционной формой²⁰.

Необходимо отметить, что цифровую дипломатию можно измерить в количественных показателях. Согласно статистическим данным, опубликованным агентством Франс Пресс, к концу 2013 года свои учётные записи в «Твиттере»* имели почти две трети из 193 стран-членов ООН (однако активными пользователями были только 30) и 15 правительств Группы двадцати, которые

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

использовали его в дипломатических целях. Сайт предоставляет доступ к твитам наиболее влиятельных политических лидеров. Франс Пресс систематизирует и сравнивает более 4000 аккаунтов «Твиттера»* дипломатических деятелей. Исследуя полученные данные в количественном эквиваленте, агентство составляет рейтинги по различным показателям.

На сайте Twiplomacy.com также ведется аналитика «Твиттера»* как дипломатической площадки. В ежегодном отчете Twiplomacy, опубликованном пиар-фирмой Burson-Marsteller в 2015 году, представлен анализ на тему «Как мировые лидеры общаются в Твиттере*». Для отчета были взяты за основу самые популярные аккаунты мировых лидеров. По количеству подписчиков самым популярным оказался президент США Барак Обама (58,9 миллиона подписчиков). Второе место занял Папа Римский Франциск (20 миллионов подписчиков на всех девяти аккаунтах). Следующий по списку – премьер-министр Индии Нарендра Моди (12 миллионов подписчиков). Президент Турции Реджеп Эрдоган находится на четвертом месте (6,3 миллиона подписчиков). На пятой позиции оказался аккаунт Белого дома (6 миллионов подписчиков).

Рассматривая феномен политизации социальных сетей в России, необходимо отметить, что в марте 2022 года социальная сеть «Твиттер»*, одна из самых популярных платформ взаимодействия между политиками была заблокирована на территории Российской Федерации. Однако в современной политической реальности популярность обрел мессенджер «Телеграм». Согласно отчету исследовательской компании Mediascope²¹ «Телеграм» находится на четвертом месте в рейтинге самых популярных интернет-ресурсов в России, среднесуточный охват которого составляет 47%. Данным фактом обуславливается популярность мессенджера среди политических деятелей, которым необходимо поддерживать диалог с другими акторами политики.

Формат взаимодействия также подвергся трансформации – вместо коротких сообщений появились Телеграм-каналы, которые представляют собой инструмент для трансляции публичных сообщений (в том числе анонимно) для массовой

* Запрещённая в Российской Федерации социальная сеть

аудитории. Наличие данного механизма привело к тому, что именно в «Телеграме» стали появляться политические, новостные и др. каналы, которые фактически представляют собой альтернативные СМИ.

Автор канала может делиться сообщениями в различных форматах (текстовые, голосовые, видео-сообщения, стикеры, фотографии, файлы, а также онлайн-трансляция). Разнообразие способов передачи информации дает возможность более полно и детально выразить смысл сообщения, что в свою очередь позволяет читателям интерпретировать информацию с меньшим искажением. Запись голосовых и видео-сообщений политическими акторами позволяет им выстроить более доверительный и прочный контакт с подписчиками, так как формат таких сообщений вызывает «эффект присутствия», создавая ощущения у читателя, что сообщение адресовано лично ему. Такой механизм позволяет привлечь большее количество аудитории для продвижения своих идей и формирования общественного мнения.

Учитывая, что сообщения публикуются в режиме реального времени, без четко установленных сроков, в отличие от традиционных СМИ, такой способ коммуникации ускоряет процесс передачи информации. Сообщения можно мгновенно дополнить и сразу увидеть обратную связь от других пользователей. В качестве обратной связи подписчикам доступно комментировать и ставить реакции на пост. Если канал имеет публичный характер, другие пользователи имеют возможность поделиться какой-либо записью на своем канале с собственным комментарием, создавая цепочку сообщений из множества мнений. Таким образом, поставленные читателями реакции на посты отражают общественное мнение по отношению к политическому деятелю или его идеям, а возможность комментирования позволяет сформировать дискурс в публичном пространстве относительно какого-либо политического события.

«Телеграм» обеспечивает анонимность пользователей посредством зашифрованной информации между отправителем и получателем. С одной стороны, сохраняется тайна переписки и личных данных пользователей, но с другой – возникает угроза распространения пропаганды, фейковых новостей и

координации террористических и экстремистских организаций. На фоне этого в 2018 году между «Телеграмом» и государством произошел конфликт, после официального закрепления требования передавать ФСБ ключи шифрования и хранить сообщения пользователей на территории России. Основатель «Телеграма» Павел Дуров заявил, что «Телеграм» не выдает данные или ключи шифрования третьим лицам, включая правительства. В ходе дальнейших судебных разбирательств было установлено о блокировке «Телеграма».

В апреле 2020 года депутаты Государственной Думы РФ подготовили законопроект о разблокировке «Телеграма» в связи с тем, что мессенджер необходим государственным органам для распространения официальной информации о коронавирусе. В частности, Телеграм-каналы стали официально использоваться оперативным штабом Москвы по ситуации с коронавирусом и Минкомсвязью, для возвращения граждан РФ из-за рубежа.

Данная ситуация с одной стороны, демонстрирует стремление властей к сохранению инструментов контроля, а с другой – появляющуюся угрозу неспособности государства, используя традиционные государственные инструменты, обеспечивать монопольное положение в обществе.

Нельзя не взять во внимание тот факт, что цифровые технологии расширяют поле своей деятельности на политику, характер воздействия которых проявляется неоднозначно. С одной стороны, интернет-пространство становится площадкой для дискуссий относительно социально важных вопросов, а также оно формирует дополнительный канал коммуникации между политическими деятелями и индивидами, который позволяет обмениваться информацией в упрощенном формате. Следуя этой тенденции, политические акторы переносят часть своей деятельности в интернет-пространство для повышения эффективности своей работы. Однако с другой стороны, процесс цифровизации политики порождает новые риски и угрозы для государства в виде обезличенных сетевых механизмов, а также возможности мобилизации протестных группировок. Вследствие этого возникает необходимость в регулировании функционирования сети Интернет и

создании нормативно-правовой базы, закрепляющей формирование цифрового государственного управления.

Примечания к Главе 1:

- ¹ Никулина Т.В., Стариченко Е.Б. Информатизация и цифровизация образования: понятия, технологии, управление // Педагогическое образование в России. 2018. № 8. С. 105.
- ² Распоряжение Правительства Москвы от 11.10.2010 № 2215-ПП «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и интернет-ресурсам» [от 11 октября 2010 г. № 2215-ПП]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MLAW&n=119995#F0T5SrSaeUfxXZh42>
- ³ Кузнецова Т.Ф. Цифровизация как культурная ценность и цифровые технологии // Горизонты гуманитарного знания. 2019. № 5. С. 3.
- ⁴ Никулина Т.В., Стариченко Е.Б. там же. С. 107–113.
- ⁵ Илалтдинова Е.Ю., Беляева Т.К., Лебедева И.В. Цифровая педагогика: особенности эволюции термина в категориальнопонятийном аппарате педагогики // Психологическая наука и образование. 2019. № 4 (40). С. 33–43. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-pedagogika-osobennosti-evolyutsii-termina-v-kategorialno-ponyatiiuom-apparate-pedagogiki>
- ⁶ Гайворонская Я.В., Мирошниченко О.И. Правовые проблемы цифровизации: теоретико-правовой аспект // Правовая парадигма. 2019. № 18 (4). С. 27.
- ⁷ Загребин В.В., Серова Е.А. Процесс цифровизации в условиях глобальной неопределённости // Возможности и угрозы цифрового общества. Ярославль: Цифровая типография, 2020. С. 79.
- ⁸ Мещерякова Н.Н., Роготнева Е.Н. Цифровизация: новые риски для людей с инвалидностью. Постановка проблемы // Цифровая социология. 2021. № 4 (3). С. 44.
- ⁹ Герасимова Т.А., Москвитина Н.В. Содержание понятий «цифровая экономика» и «цифровизация в сфере государственного управления» // Социальная реальность виртуального пространства: материалы I Междунар. науч.-практ. конф. Иркутск: ИГУ, 2019. С. 310–315.
- ¹⁰ Загребин В.В., Серова Е.А. там же. С. 78.
- ¹¹ Ларина Е.А. Цифровизация деятельности государственных органов // Тамбовские правовые чтения имени Ф.Н.Плевако). Тамбов: ИД «Державинский», 2020. С. 412.
- ¹² Хомякова С.С. Трансформация и закрепление термина «цифровизация» на законодательном уровне // Молодой ученый. 2019. № 41. С. 9.
- ¹³ Метелева Е.Р. Сетевой подход к управлению развитием городов: базовые понятия, ключевые положения, направления использования // Вопросы управления. 2011. № 2. С. 12.
- ¹⁴ Мирошниченко И.В. Организация сетевого online пространства публичной политики // Сетевой анализ публичной политики / Под ред. Л.В. Сморгунова. М.: РГ-Пресс, 2013. С. 6.
- ¹⁵ Торреальба Альфредо А. Твиттплометрия: влияние социальной сети Твиттер на дипломатию - 2015. С. 153. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tvitplomatiya-vliyanie-sotsialnoy-seti-tvitter-na-diplomatiyu>
- ¹⁶ Тульчинский Г.Л. Проектно-сетевой социум, недоверие и проблема консолидации российского общества // XIV Апрельская международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества: в 4-х книгах. Книга 2. М. : Издательский дом НИУ ВШЭ, 2014. С. 212-216.
- ¹⁷ Торреальба Альфредо А. там же. С. 155.
- ¹⁸ Most Influential Twitter List: Which World Leaders Made the Cut? Available at: <https://www.makeuseof.com/tag/most-influential-twitter-list-which-world-leaders-made-the-cut/>.
- ¹⁹ Terzi J., Sandre A. Twitter for Diplomats. DiploFundation e instituto Diplomatico. Roma, 2013.
- ²⁰ Diario Popular. Embajador británico en Chile se burló de los argentinos por Malvinas (12- 08-2014). Available at: <http://www.diariopopular.com.ar/notas/133578-embajador-britanicochile-se-burlo-los-argentinos-malvinas>.
- ²¹ Доля пользователей Telegram достигла почти половины населения России. Как платформа Павла Дурова конкурирует с YouTube и WhatsApp. // - URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/06/02/2024/65c0bc179a7947176b534458?from=copy

2 Цифровизация государственного управления

2.1 Электронное правительство в системе государственного управления

Процесс перехода к информационному обществу и совершенствование цифровых технологий приводит к трансформации всех сфер общественной жизни. Одним из ключевых направлений влияния цифровизации на сегодняшний день является политическая сфера, в частности система государственного управления. В Российской Федерации разрабатываются стратегии по цифровой трансформации системы управления на различных уровнях государственной власти. Осуществляемые в ходе реализации стратегии мероприятия нацелены на оптимизацию деятельности государственных органов, а также на повышение качества их работы. Данное направление в ходе цифровизации государственного управления выражено в концепции построения «электронного правительства».

Концепция «электронного правительства» появилась в западных странах в конце 1990-х гг. как идея использования современных информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных органов власти с целью повышения эффективности и прозрачности их работы. Обозначенная теория сопровождалась другой идеей – созданием сервисно-ориентированного государства, т.е. государства, предоставляющего различные услуги гражданам в интерактивной форме. Именно эта идея была заложена в концепции развития электронного правительства в Российской Федерации.

Термин «e-government» имеет несколько вариантов перевода на русский язык, что затрудняет его понимание и теоретическое обоснование. Значение термина включает в себя такие трактовки: «электронное государство», «электронная инфраструктура государства», «электронный государственный аппарат», «государство информационного общества». «Электронное правительство» – это один из вариантов перевода данного термина. Само слово «government» также можно перевести как «управление». В связи с трудностью точного и дословного перевода и разными вариантами интерпретации термина «e-

government» отечественные исследователи отождествляют понятия «электронное правительство» и «электронное управление».

Электронное правительство в широком смысле представляет собой систему деятельности органов государственной власти на различных уровнях (федеральный, региональный, муниципальный), предоставляющая населению государственные и муниципальные услуги с использованием цифровых технологий¹.

И.Б.Калиушко, М.С.Демкова отмечают, что концепция электронного правительства состоит из двух взаимосвязанных и одновременно самостоятельных компонентов. Первый компонент отражает внутреннюю структуру органов государственной власти в виде межведомственной сети, которая упрощает взаимодействие между различными ведомствами. Второй компонент формирует внешнюю инфраструктуру, которая позволяет государственным органам взаимодействовать с гражданским обществом².

Под термином «электронное правительство» в Системном проекте электронного правительства РФ понимается система органов государственной власти и местного самоуправления, которые используют информационно-коммуникационные технологии для улучшения внутренних и внешних взаимосвязей с целью оптимизации исполнения своих функций и осуществления полномочий³.

Электронное правительство не заменяет полностью традиционные методы управления, а представляет собой эффективный подход к взаимодействию, основанный на применении цифровых технологий для улучшения качества государственного управления. Основными задачами электронного правительства являются создание новых форм взаимодействия государственных органов и оптимизация предоставления государственных услуг населению и бизнесу. В конечном итоге создание электронного правительства обеспечивает эффективное и наименее затратное администрирование, ведущее к изменению взаимоотношений между обществом и государством.

Существует несколько концепций электронного правительства, в зависимости от общих требований, выполнения которых граждане и бизнес ожидают от государства. Всех потребителей услуг объединяет то, что они заинтересованы в получении наиболее оптимальных средств доступа к информации, стремятся к уменьшению стоимости транзакций и упрощению взаимодействия с государственными органами. Таким образом, взаимоотношения в контексте электронного правительства делят на следующие разновидности⁴:

- государство для граждан (G2C – government to citizens) – взаимодействие государственных органов с населением;

- государство для бизнеса (G2B – government to business) – взаимодействие государственных органов и коммерческих предприятий;

- государство для государства (G2G – government to government) – межведомственное взаимодействие внутри системы государственных органов.

Фундаментальным документом, закрепляющим важность информационно-коммуникационных технологий для формирования общества, является Окинавская хартия глобального информационного общества⁵. Принципы этого правового акта служат руководством для государств по развитию информационного общества через активное внедрение и развитие информационных технологий. Особое внимание в тексте документа уделяется применению информационных технологий в государственном секторе и обеспечению гражданам доступа к услугам в режиме реального времени.

Цифровизация сектора государственного управления оказывает положительное влияние на многие аспекты:

1. Цифровые технологии значительно упрощают и ускоряют процессы государственного управления. Автоматизация административных процессов, в том числе электронная обработка документов, сокращают временной ресурс и риск совершения ошибок ввиду человеческого фактора.

2. Развитие и внедрение онлайн-сервисов упрощает стандартные процедуры (например, подачу документов, получение справок или оплату налогов) и повышает качество предоставления государственных услуг. Это также позволяет

снизить нагрузку на сотрудников, так как необходимость личного посещения гражданами офисов государственных учреждений становится необязательной.

3. Цифровизация содействует принципу открытости государственного управления. Граждане получают возможность получать информацию о деятельности государственных органов и оставлять свои комментарии относительно осуществляемой работы через онлайн-платформы. Таким образом, население обретает механизмы контроля над деятельностью государственных структур.

4. Такие технологии как искусственный интеллект и анализ больших данных способствуют сбору и обработке больших объемов информации, которая необходима для принятия политических решений. Это помогает предотвращать потенциальные проблемы, оптимизировать использование ресурсов и предсказывать результаты принимаемых решений.

5. Цифровизация способствует участию граждан в государственном управлении посредством создания онлайн-платформ. С их помощью индивиды могут обращаться к государственным структурам, участвовать в голосованиях и высказывать свое мнение. Вследствие этого государственное управление становится более открытым для участия населения.

6. Цифровые технологии обеспечивают удобное взаимодействие между государственными органами, создавая единую информационную систему между ними. Такое новшество сокращает бюрократические процедуры и упрощает координацию работы различных ведомств.

Помимо многочисленных преимуществ цифровизации системы государственного управления, существуют ограничения использования цифровых технологий. Поэтому в научном сообществе критически осмысливают современные тенденции трансформации государственного управления. Обсуждая недостатки, отмечается, что не полностью изучены следующие аспекты:

– регулирование процесса цифровизации посредством нормативно-правовой базы;

- процесс внедрения цифровых технологий в систему государственного управления;
- разработка целевых показателей эффективности применения цифровых технологий;
- определение оценки функционирования цифровых технологий в управленческом секторе.

Процесс развития электронного правительства в Российской Федерации начался в 2002 году с запуска федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002-2010 годы)», которая направлена на создание правовой базы и инфраструктуры в области информационных технологий. В этот период началась разработка соответствующего законодательства с планомерным переходом деятельности государственных органов к использованию цифровых технологий. Дальнейшее строительство электронного правительства продолжилось в рамках программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» на основе приоритета оказания государственных и муниципальных услуг через интернет-платформы.

В настоящее время данная концепция осуществляется в соответствии со Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы. В контексте данного документа был принят федеральный проект «Цифровое государственное управление», целью которого является оперативное внедрение цифровых технологий в социально-экономическую сферу посредством использования цифровых инструментов и платформ в области государственного управления и предоставления государственных услуг. Мероприятия федерального проекта способствуют окончательному переходу к электронному взаимодействию граждан и организаций с государством, делая этот процесс более удобным и эффективным для всех участников.

Осуществление разработанных мероприятий направлено на выполнение следующих целей:

1. Обеспечение трансформации государственных и муниципальных органов на основе цифровых технологий, способствующей повышению эффективности

исполнения государственных функций, сокращение расходов и создание системы управления данными.

2. Развитие сектора оказания государственных и муниципальных услуг в цифровом формате.

3. Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых социально-значимых услуг через электронный портал.

4. Повышение качества и доступности государственных услуг для граждан и организаций, предоставляемых органами государственной власти, с последующим расширением списка услуг, доступных в электронном виде.

5. Совершенствование инфраструктуры электронного правительства с целью обеспечения эффективной работы и удобства использования государственных онлайн-сервисов.

Успешная реализация мероприятий цифровизации государственного управления позволит создать устойчивую и современную информационно-коммуникационную инфраструктуру государственных и муниципальных органов. Это обеспечит бесперебойное функционирование важных государственных сервисов, таких как удаленная идентификация, информационный обмен и хранение юридически значимой информации, а также цифровая платформа предоставления государственных и муниципальных услуг. Основная цель цифровой трансформации заключается в повышении качества осуществления государственных функций и предоставления государственных услуг. Это должно привести к более результативному государственному управлению и улучшению качества услуг. В конечном итоге, увеличение эффективности цифровой трансформации будет способствовать ускоренному экономическому росту страны.

В Российской Федерации основными инфраструктурными компонентами государственных информационных систем являются⁶:

- единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), порталы, действующие в регионах РФ (РПГУ), а также официальные сайты государственных органов;

- единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), которая обеспечивает доступ к информационным системам;
- единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), обеспечивающая ускоренный обмен данными, необходимыми для оказания государственных услуг гражданам и организациям между государственными структурами;
- государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП), предоставляющая информацию по принципу «единого окна» о списке бюджетных обязательств;
- федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (ФРГУ), включающий информацию о государственных услугах, а также обеспечивающий государственный контроль;
- информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ), предоставляющая доступ к информации об оценке качества государственных и муниципальных услуг.

Цифровизация государственного управления в Российской Федерации активно развивается, создавая основу для планомерного развития электронного правительства. Принимаемые меры по цифровизации, несомненно, оказывают значительное влияние на качество и скорость осуществляемой государственными органами деятельности. Внедрение цифровых сервисов позволяет автоматизировать рутинные задачи и операционные процессы, такие как заполнение стандартных форм, заявлений, формирование документов и их управление. Использование новых технологий позволяет значительно сократить затраты на время и ресурсы, а также снизить нагрузку на персонал государственных органов. Улучшение доступности информации для государственных служащих, бизнеса и граждан способствует повышению прозрачности деятельности государственных органов и их сотрудников. Внедрение новых технологий также увеличивает скорость и эффективность взаимодействия различных государственных органов, что позволяет сократить количество и время бюрократических процедур. С развитием новых цифровых

инструментов стало возможным автоматизировать процессы сбора и анализа данных, что позволяет делать более точные выводы и прогнозы. Цифровые технологии, включая онлайн-сервисы и мобильные приложения, открывают перед гражданами удобные каналы взаимодействия с государством и предоставляют им доступ к услугам и информации в удобной форме.

2.2 Применение критериев оценки деятельности электронного правительства в РФ

Реализация проектов цифровизации государственного управления по формированию электронного правительства предполагает необходимость использования измеряемых показателей, анализ которых позволит оценить результаты проведенных мероприятий и проследить динамику развития этих показателей. В настоящее время существует множество различных рейтингов и методик для выявления оценки развития государственного управления в электронном формате. В качестве одной из наиболее применяемых методик в мировой практике к оценке деятельности электронного правительства является разработанный Организацией Объединенных Наций в 2002 году Индекс развития электронного правительства (E-Government Development Index, EGDI).

Индекс развития электронного правительства – это агрегированный показатель, состоящий из трех индексов, отражающих состояние электронного правительства: уровень развития электронных государственных сервисов, уровень развития телекоммуникационных технологий и уровень развития человеческого потенциала. При этом, каждый из них также представляет собой составной показатель и может быть исследован самостоятельно:

1) показатель телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ), включающий в себя четыре аспекта: количество абонентов мобильной, беспроводной связи и широкополосного доступа, количество интернет-пользователей;

2) показатель человеческого капитала (HCI), который состоит из четырех показателей – уровня грамотности взрослого населения, валового коэффициента охвата образованием, ожидаемой и средней продолжительностей обучения;

3) показатель онлайн-услуг (OSI), который позволяет провести оценку качественных характеристик доступности получения государственных услуг через цифровые платформы.

Показатель EGDИ формирует общее видение развития и функционирования электронного правительства различных стран. Департамент экономического и социального развития ООН на основе этого показателя составляет рейтинги государств. Динамика показателя EGDИ в период с 2003 по 2022 гг. относительно Российской Федерации и позиция государства в рейтинге представлены в Таблице 1.

С 2012 по 2014 гг. Россия входила в рейтинг 30 государств по уровню развития электронного правительства. Однако с 2016 года наблюдается снижение данного показателя. По последним актуальным данным за 2022 год, Российская Федерация находится на 42-ой позиции с величиной Индекса развития электронного правительства 0,816. Это на 6 позиций ниже, чем в 2020 году (36 место в рейтинге с показателем 0,824), на 8 позиций ниже, чем в 2018 году (32 место в рейтинге с показателем 0,797) и на 15 позиций ниже, чем в 2014 году (27 место с показателем 0,729).

Такая динамика показателя и позиции в рейтинге Российской Федерации является следствием снижения темпов роста предоставляемых онлайн-услуг, при существенном продвижении в данном направлении лидирующих стран. Однако важно отметить, что Индекс развития электронного правительства России, начиная с 2012 года, выше среднемирового показателя равного 0,61.

Структурированный Индекс развития электронного правительства Российской Федерации за 2002-2022 гг. представлен в Таблице 2.

В России с 2012 по 2014 гг. наблюдается снижение всех составных показателей, формирующих общий показатель EGDИ. Мы можем предположить, что такая динамика обусловлена существенной трансформацией человеческого

капитала и информационной инфраструктуры, при отсутствии перерасчетов значений Индекса развития электронного правительства за предыдущие периоды на основе актуальных баз данных. С 2010 года в Российской Федерации постепенно вводились статистические формы, соответствующие международным требованиям для расчета данного Индекса.

Показатель человеческого капитала имеет наиболее высокое значение среди всех показателей в 2022 году – 0,9065, демонстрируя положительную тенденцию с 2014 года (показатель – 0,8100). Для показателя телекоммуникационной инфраструктуры также была выявлена динамика роста: с 0,4385 в 2014 году до 0,8053 в 2022 году. Причиной низкого значения показателя в 2014 году можно отметить недостаточную активность развития доступа к сети Интернет, а также значительное уменьшение плотности телефонной связи в проводной форме.

В 2018 году отмечается прирост около 25% показателя электронных государственных услуг, что предопределило Российской Федерации 32 место в мировом рейтинге. Такая тенденция обусловлена внедрением некоторых инноваций: создание портала государственных услуг, перевод государственных услуг в электронный формат и предоставление доступа к информации о деятельности государственных органов управления. Однако в 2020 году данный показатель начал снижаться, что продолжилось и в 2022 году, тем самым задавая отрицательную тенденцию.

При неустойчивости темпов роста показателей состояния сектора государственного управления, отмечается положительная динамика двух показателей – уровня человеческого капитала и инфраструктуры. Это способствовало уменьшению разрыва между позицией России в рейтинге и позицией ведущих государств. Данное улучшение обусловлено внедрением инновационных сервисов в государственном секторе, таких как обновление функционала Единого портала государственных услуг, предоставление актуальной информационной базы для расчета Индекса, а также увеличением доступа граждан к порталам и сайтам органов государственного и

муниципального управления. Эти изменения объясняют рост исследуемого индекса в Российской Федерации в 2012 году.

Несмотря на рост данных показателей, наблюдается замедление некоторых процессов. Например, с момента запуска второй версии Единого портала государственных услуг в 2009 году до конца 2012 года число зарегистрированных пользователей увеличилось на 3,6 миллиона человек, что оказалось ниже, чем в предыдущие годы. Важно отметить, что одной из причин замедления развития электронного правительства Российской Федерации является существенное цифровое неравенство между регионами, включая муниципальный уровень. Так, согласно данным Росстата, доступ к электронным услугам варьируется от 3% до 65% в различных субъектах Российской Федерации. В среднем лишь 10% органов местного самоуправления, предоставляющих услуги на всей территории страны, предлагают их в электронном формате.

Россия в 2022 году заняла 42-е место в рейтинге стран по уровню развития электронного правительства, что на 6 позиций ниже, чем в 2020 году. Однако эксперты ООН отнесли Российскую Федерацию к числу стран с высоким уровнем индекса EGDI, что в значительной степени обусловлено высокими показателями в области человеческого капитала и телекоммуникационной инфраструктуры. Однако снижение показателей, отражающих состояние онлайн-услуг, демонстрирует некоторые проблемы в этой области, решению которых нужно уделять особенное внимание.

Таким образом, критерии оценивания функционирования электронного правительства, разработанные ООН, применимы для различных государств. Данные критерии демонстрируют количественные показатели, позволяющие проследить динамику развития электронного правительства в пределах одного государства за разные отчетные периоды или же в сравнении с другими государствами. Однако, согласно статистическим данным рейтинга развития электронного правительства, в Российской Федерации наблюдается отрицательная динамика индекса онлайн-услуг. В связи с этим нам видится

необходимым проанализировать деятельность Российской Федерации по предоставлению государственных услуг.

Уровень цифровизации государственных услуг в России растет. С помощью портала «Госуслуги» можно получить онлайн более 480 видов услуг, более 87% справок, социальных льгот и пособий. Согласно статистическим данным 2023 года количество зарегистрированных пользователей на портале «Госуслуги» составляет 115 млн. человек⁷. В целом гражданам России было оказано 340 млн. услуг, что на 100 млн. больше, чем в 2022 году.

Для оценки качества предоставляемых государством услуг Минэкономразвития России проводит постоянный мониторинг. На его основе проводится расчет показателей качества предоставления государственных услуг, которые конкретизируют значения определенных индикаторов и демонстрируют актуальные проблемы. Для нашего исследования за основу взяты результаты мониторинга предоставления услуг за четвертый квартал 2023 года. Исходными сведениями для проведения мониторинга стали данные о выполнении более 136 млн. запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг. Показатели рассчитывались отдельно для государственных услуг, предоставляемых федеральными ведомствами (федеральные услуги), и государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления (региональные и муниципальные услуги).

Исследование взятых за основу данных производилось по следующим критериям.

1) Принятие и регистрация запросов о предоставлении услуг.

Количество запросов, принятых уполномоченным органом в отношении региональных и муниципальных услуг, составляет 91%. При этом количество зарегистрированных запросов составляет 88%, таким образом, десятая часть всех запросов о предоставлении региональных и муниципальных услуг не была зарегистрирована ведомствами (см. рисунок 1).

Из всего объема направленных запросов доля принятых федеральными ведомствами запросов составляет почти 67%. При этом количество зарегистрированных запросов составляет 54%. Это демонстрирует, что около половины от числа направленных запросов не была зарегистрирована уполномоченными органами (см. рисунок 2).

Весьма большой объем запросов остался в статусе непринятых и незарегистрированных. Это обстоятельство могло быть обусловлено сбоями в работе информационной системы, в результате которых не были зафиксированы некоторые обращения. Или же часть поданных заявлений была составлена некорректно относительно регламента, вследствие чего запросы были возвращены заявителям.

Разницу между долей принятых и зарегистрированных запросов (13% по федеральным услугам и почти 3% по региональным и муниципальным услугам) можно объяснить тем фактом, что часть принятых запросов не перешла в статус зарегистрированных, либо уполномоченные органы не направляли заявителям уведомления о регистрации запросов.

2) Уведомление заявителей о ходе предоставления услуги.

Согласно российскому законодательству уполномоченные органы обязаны уведомить заявителя о ходе предоставления услуги и принятии конкретного решения по итогам обработки запроса. Заявитель имеет право отслеживать процесс обработки своего запроса и узнать о результате предоставленной услуги или же получить уведомление о возврате запроса.

Согласно данным мониторинга доля запросов, по которым заявитель не получил полную информацию о предоставлении региональных и муниципальных услуг, составляет 63%, по федеральным услугам 16,5% (см. рисунок 3).

Заявителя должны уведомлять о каждом этапе предоставления услуги, поэтому даже при отсутствии одного уведомления из всех необходимых, информирование считается неполным. Неосведомленность о статусе обрабатываемого запроса может быть связана с нарушением сроков выполнения услуги, установленных регламентом.

3) Отказы в предоставлении услуг.

По статистике отказов в предоставлении региональных и муниципальных услуг был выявлен 16% таких случаев, а в предоставлении федеральных 21%. Отказ должен быть обусловлен нарушениями требований о полноте запроса. Поэтому данный показатель может свидетельствовать о неполной информированности заявителей о требованиях составления обращения, о предоставлении необходимых документов или же об отсутствии правовых оснований на получение конкретной услуги (см. рисунок 4).

4) Нарушение сроков регистрации запроса и срока предоставления услуги.

Согласно мониторингу 14% из числа всех поданных запросов федеральные ведомства регистрируют с нарушением срока. Исходя из того, что срок, в который должна быть предоставлена услуга, начинается с момента регистрации запроса, то несвоевременная регистрация увеличивает для заявителя время получения ожидаемой услуги и своевременного результата.

К тому же почти 7% услуг были предоставлены с нарушением сроков, установленных административными регламентами (см. рисунок 4). Среднее значение просрочки в расчете на один запрос составило 5 дней.

В большинстве случаев должностные лица, предоставляющие услуги, зарегистрировали поданные запросы, однако заявителям не было направлено об этом соответствующих уведомлений. Неинформирование заявителя о регистрации запроса может привести к ошибочному расчету им срока предоставления услуги, и как следствие, к обжалованию ее качества в досудебном порядке.

В отношении региональных и муниципальных услуг показателей не было обнаружено, так как цифровые административные регламенты, содержащие необходимые сведения о сроках регистрации запроса и сроках предоставления услуги, находятся в разработке.

5) Ошибки при предоставлении услуг.

В ходе проведения мониторинга учитывались ошибки при предоставлении государственных услуг в цифровом формате. Их классифицировали на временные

(технические ошибки, после устранения которых, процесс предоставления услуги возобновлялся) и критические ошибки, которые приостанавливают процесс предоставления услуги.

Статистика показала достаточно низкий процент критических ошибок в предоставлении как федеральных (1,29%), так и региональных и муниципальных услуг (0,07%) в цифровом формате. Из этого следует заключить, что информационные системы, посредством которых предоставляются государственные услуги, работают стабильно и без сбоев.

б) Оценка качества предоставления услуг.

Средняя оценка предоставления государственных услуг на федеральном уровне составила 4,2 балла из 5 – это примерно 93% от целевого значения. Средняя оценка качества предоставления региональных и муниципальных услуг составила 4,4 балла из 5 - 98% от целевого значения (см. рисунок 5).

7) Жалобы на качество предоставления услуг.

Статистические данные демонстрируют низкий процент заявителей, которые обжаловали качество полученных услуг в досудебном порядке как в отношении федеральных - 0,2%, так и региональных и муниципальных услуг - 0,01% (см. рисунок 7,8).

С одной стороны, это может свидетельствовать о высокой эффективности работы ведомств, результаты которой полностью удовлетворяют заявителей. С другой стороны, мы можем предположить, что заявители даже при неудовлетворительности работой ведомств не считают нужным обжаловать свой запрос.

Основными причинами для обжалования, которые заявители указывают в большинстве случаев, являются «Нарушение сроков предоставления услуг» и «Отказ в предоставлении государственной услуги». Названные причины являются основными факторами снижения уровня удовлетворенности заявителей качеством полученных государственных и муниципальных услуг.

Менее половины заявителей, воспользовавшихся процедурой досудебного обжалования, как по федеральным, так и по региональным и муниципальным

услугам, успешно добиваются результатов своих обращений. Однако большая часть жалоб направляется на рассмотрение органами судебной власти (см. рисунок 9).

Сравнив результаты мониторинга за третий и четвертый кварталы 2023 года, мы выявили несколько тенденций в изменении показателей качества предоставления государственных услуг и установили зависимость между показателями.

Четвертый квартал характеризуется спадом активности заявителей как по федеральным, так и по региональным и муниципальным услугам. В этом периоде было направлено на 5 млн. запросов меньше, чем в третьем квартале. Этот факт можно объяснить сезонностью некоторых востребованных услуг. Например, в третьем квартале (в основном в сентябре) самые распространенные запросы связаны с получением услуг в сфере образования, поэтому, когда актуальность данной сферы падает, количество запросов в четвертом квартале сокращается. По федеральным услугам данная тенденция проявляется меньше, потому что сезонные услуги в основном предоставляются на региональном и муниципальном уровнях.

Большая часть показателей качества федеральных услуг, осталась примерно в тех же значениях, что и в третьем квартале 2023 года. Так, на 0,8% увеличилась доля критических ошибок при предоставлении услуг в цифровом формате и на 1,3% увеличилась доля отказов в предоставлении услуг.

Стоит отметить, что сокращение количества заявлений на получение услуг в четвертом квартале снизило нагрузку на сотрудников уполномоченных органов, предоставляющих услуги. Вследствие этого улучшились некоторые показатели, связанные с нарушением сроков регистрации запросов (сократилось на 7%) и сроков предоставления услуг (сократилось на 3%). Средняя величина просрочки на один запрос сократилась почти вдвое. Доля запросов, по которым заявитель не уведомлен о ходе предоставления услуги в полной мере, снизилась на 32%. Такая динамика повлияла на среднюю оценку качества услуг, что отразилось на увеличении 0,4% по сравнению с третьим кварталом 2023 года (см. рисунок 10).

Часть показателей качества по региональным и муниципальным услугам демонстрирует положительную динамику по сравнению с третьим кварталом. Так, доля запросов, по которым заявитель не уведомлен о ходе предоставления услуги в полной мере, сократилась на 20,2%. Доля ошибок и доля жалоб на качество предоставления услуги незначительно уменьшились. Однако по некоторым показателям прослеживается отрицательная динамика, например, количество отказов в предоставлении услуги выросло на 0,6%. Отказы являются одной из главных причин обращения к процедуре досудебного обжалования и, как следствие, негативных оценок заявителей. Меньше 1% составляет динамика показателя по жалобам, рассмотренным не в пользу заявителей. В результате средняя оценка качества по региональным и муниципальным услугам снизилась с 4,59 до 4,4 балла (-4%) (см. рисунок 11).

Из данных, полученных в ходе мониторинга, мы можем сделать вывод о состоянии дел в сфере предоставления государственных услуг, а также же выявить существующие проблемы. Большинство показателей качества не достигают целевых значений, что свидетельствует о некоторых проблемах в работе уполномоченных органов по предоставлению услуг. Однако, положительная динамика большинства показателей и сохранение на прежнем уровне остальных показателей, указывает на то, ведется работа по устранению этих проблем и по приближению показателей качества к целевым значениям. Работа по устранению этих проблем способствует совершенствованию работы государственного аппарата и в целом повышению уровня удовлетворенности граждан.

Обобщая результаты проведенного исследования, можно сделать вывод о том, что критерии оценивания деятельности электронного правительства согласно Индексу развития электронного правительства, разработанного ООН, демонстрируют динамику развития количественных показателей за разные отчетные периоды. Методика позволяет оценить общий уровень развития электронного правительства с использованием рейтинговой системы государств, состоящей трех агрегированных показателей, которые также могут исследоваться

по отдельности. Однако для определения качественной оценки и выявления существующих проблем, необходимо проводить более детальное исследование и использовать дополнительные методики.

Примечания к Главе 2:

¹ Гаршина И.Ю., Макаров И.Н. Электронное правительство в Российской Федерации: современное состояние и перспективы развития – 2019. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-v-rossiyskoy-federatsii-sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya>

² Калиушко И.Б., М.С. Демкова Электронное управление – путь к эффективности и прозрачности государственного управления. // Информационное общество. 2004. № 2. С. 32.

³ Системный проект электронного правительства Российской Федерации с горизонтом планирования до 2020–2025 годов. Поручение Президента Российской Федерации от 25 марта 2013 года № Пр-646.

⁴ Lia Yan, Shangb Huping. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China // Information & Management. – April 2020. Vol. 57, iss. 3. p. 123.

⁵ Окинавская хартия глобального информационного общества. // - URL: <http://www.kremlin.ru/supplement/3170>

⁶ Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р (ред. от 13.10.2017). // - URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70455694/>

⁷ По итогам 2023 года было оказано более 340 млн. госуслуг в электронном виде. // - URL: https://sfr.gov.ru/press_center/z_news/~2024/02/12/260413

Заключение

В ходе исследования мы достигли поставленной цели, заключающейся в применении критериев оценивания деятельности электронного правительства в РФ, используемые в мировой практике.

Обобщая выводы, сделанные в данной работе, отметим следующее.

1. Цифровизация – это многомерное явление, которое проникает в различные сферы жизни общества, основные из которых – нормативная, экономическая, психолого-педагогическая, социальная, политическая и сфера управления. В широком смысле цифровизацию можно трактовать, во-первых, как процесс преобразования аналоговых форм передачи информации в цифровые, во-вторых, как процесс внедрения цифровых технологий во все сферы жизни общества, выражающийся в трансформации всей системы общественных отношений. Цифровая трансформация представляет собой целостный процесс общественных изменений, вызванный развитием информационно-коммуникационных технологий.

Исходя из изученных определений, мы заключили, что цифровизация – это процесс, который охватывает все сферы жизни общества и включает в себя создание, внедрение и применение цифровых технологий, а также определяет трансформацию форм взаимодействия государства, общества и человека.

2. Рассматривая политику через призму цифровизации, мы выделили два направления исследований. Первое исходит из цифровизации политики, которая проявляется в распространении цифровых технологий на взаимоотношения политических субъектов. Это обуславливается механизмами артикуляции политических интересов с использованием социальных сетей, электронных петиций и онлайн-голосования. Во втором направлении объектом изучения является политика цифровизации, которая связана с политическими методами и технологиями, применяемыми для управления общественно-политическими процессами. Данное направление подразумевает построение системы управления, закрепленной нормативно-правовыми актами по внедрению цифровых

технологий. Для исследования необходимо изучение обоих направлений с целью всестороннего анализа изучаемого объекта.

3. Электронное правительство представлено системой органов государственной власти и местного самоуправления Российской Федерации, применяющих информационно-коммуникационные технологии для преобразования своих внутренних и внешних связей с целью оптимизации процессов реализации своих функций и осуществления полномочий.

В Российской Федерации концепция электронного правительства реализуется согласно федеральному проекту «Цифровое государственное управление», входящий в Стратегию развития информационного общества в РФ на 2017-2030 годы. Федеральный проект направлен на ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере за счет использования цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг.

4. Обобщая результаты проведенного исследования, можно сделать вывод о том, что критерии оценивания деятельности электронного правительства согласно Индексу развития электронного правительства, разработанного ООН, демонстрируют динамику развития количественных показателей за разные отчетные периоды. Методика позволяет оценить общий уровень развития электронного правительства с использованием рейтинговой системы государств, состоящей трех агрегированных показателей, которые также могут исследоваться по отдельности. Однако для определения качественной оценки и выявления существующих проблем, необходимо проводить более детальное исследование и использовать дополнительные методики.

Библиографический список

I. Нормативно-правовые акты

1. Окинавская хартия глобального информационного общества. // - URL: <http://www.kremlin.ru/supplement/3170>

2. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы».

3. Поручение Президента Российской Федерации от 25 марта 2013 года № Пр-646 «О Системном проекте электронного правительства Российской Федерации с горизонтом планирования до 2020–2025 годов».

4. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. N 65 «О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)».

5. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)».

6. Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р (ред. от 13.10.2017) «О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде».

7. Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 N 7).

8. Распоряжение Правительства Москвы от 11.10.2010 № 2215-РП «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и интернет-ресурсам».

II. Литература

9. Гадецкий В.Г., Корякина А.А. Особенности цифровизации на муниципальном уровне. // Вестник Гжельского государственного университета. 2020. № 5.

10. Гайворонская Я.В., Мирошниченко О.И. Правовые проблемы цифровизации: теоретико-правовой аспект. // Правовая парадигма. 2019. № 18 (4).

11. Герасимова Т.А., Москвитина Н.В. Содержание понятий «цифровая экономика» и «цифровизация в сфере государственного управления». // Социальная реальность виртуального пространства: материалы I Междунар. науч.-практ. конф. Иркутск: ИГУ, 2019.

12. Данилова Л.Н., Ледовская Т.В., Солянин Н.Э., Ходырев А.М. Основные подходы к пониманию цифровизации и цифровых ценностей. // Вестник Костромского государственного университета. Серия «Педагогика. Психология. Социокинетика». 2020. № 26 (2).

13. Загребин В.В., Серова Е.А. Процесс цифровизации в условиях глобальной неопределённости. // Возможности и угрозы цифрового общества. Ярославль: Цифровая типография, 2020.

14. Калганов И.С. Оценка результатов функционирования электронного правительства и цифровизации государственных услуг. // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2024. № 1.

15. Калиушко И.Б., М.С. Демкова Электронное управление – путь к эффективности и прозрачности государственного управления. // Информационное общество. 2004. № 2.

16. Кузнецова Т.Ф. Цифровизация как культурная ценность и цифровые технологии. // Горизонты гуманитарного знания. 2019. № 5.

17. Ларина Е.А. Цифровизация деятельности государственных органов. // Тамбовские правовые чтения имени Ф.Н.Плевако. Тамбов: ИД «Державинский», 2020.

18. Мирошниченко И.В. Организация сетевого online пространства публичной политики. // Сетевой анализ публичной политики / Под ред. Л.В. Сморгунова. М.: РГ-Пресс, 2013.

19. Метелева Е.Р. Сетевой подход к управлению развитием городов: базовые понятия, ключевые положения, направления использования. // Вопросы управления. 2011. № 2.

20. Мещерякова Н.Н., Роготнева Е.Н. Цифровизация: новые риски для людей с инвалидностью. Постановка проблемы. // Цифровая социология. 2021. № 4 (3).

21. Никулина Т.В., Стариченко Е.Б. Информатизация и цифровизация образования: понятия, технологии, управление. // Педагогическое образование в России. 2018. № 8.

22. Тульчинский Г.Л. Проектно-сетевой социум, недоверие и проблема консолидации российского общества. // XIV Апрельская международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества: в 4-х книгах. Книга 2. М. : Издательский дом НИУ ВШЭ, 2014.

23. Хомякова С.С. Трансформация и закрепление термина «цифровизация» на законодательном уровне. // Молодой ученый. 2019. № 41.

24. Lia Yan, Shangb Huping. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China // Information & Management. April 2020. Vol. 57, iss. 3.

25. Terzi J., Sandre A. Twitter for Diplomats. DiploFundation e istituto Diplomatico. Roma, 2013.

III. Интернет-ресурсы

26. Гаршина И.Ю., Макаров И.Н. Электронное правительство в Российской Федерации: современное состояние и перспективы развития – 2019. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-v-rossiyskoy-federatsii-sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya>

27. Катрин Е.В. «Цифровизация»: научные подходы к определению термина - 2022. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-nauchnye-podhody-k-opredeleniyu-termina>

28. Коньков А.Е. Цифровизация политики vs политика цифровизации - 2020. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-politiki-vs-politika-tsifrovizatsii>

29. Машевская О.В. Цифровые технологии как основа цифровой трансформации современного общества - 2020. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-tehnologii-kak-osnova-tsifrovoy-transformatsii-sovremennogo-obschestva>

30. Павлютенкова М.Ю. Роль и место социальных сетей в публичной политике - 2015. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-i-mesto-sotsialnyh-setey-v-publichnoy-politike>

31. По итогам 2023 года было оказано более 340 млн. госуслуг в электронном виде. // - URL: https://sfr.gov.ru/press_center/z_news/~2024/02/12/260413

32. Талапина Э.В. Применение блокчейна в государственном управлении: перспективы правового регулирования общества - 2020. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primeneniye-blokcheyna-v-gosudarstvennom-upravlenii-perspektivy-pravovogo-regulirovaniya>

33. Торреальба Альфредо А. Твитпломатия: влияние социальной сети Твиттер на дипломатию - 2015. // - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tvitplomatiya-vliyanie-sotsialnoy-seti-tvitter-na-diplomatiyu>

34. Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-Government%20Survey%202022%20-%20Russian%20Web%20Version.pdf>

35. Diario Popular. Embajador británico en Chile se burló de los argentinos por Malvinas. Available at: <http://www.diariopopular.com.ar/notas/133578-embajador-britanicochile-se-burlo-los-argentinos-malvinas>.

Приложения

Приложение 1

Таблица 1. Динамика Индекса развития электронного правительства Российской Федерации, 2002–2022 гг.

Российская Федерация	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
Индекс развития электронного правительства (позиция в рейтинге)	0,443 (58)	0,502 (52)	0,533 (50)	0,512 (60)	0,514 (59)	0,735 (27)	0,729 (27)	0,722 (35)	0,797 (32)	0,824 (36)	0,816 (42)

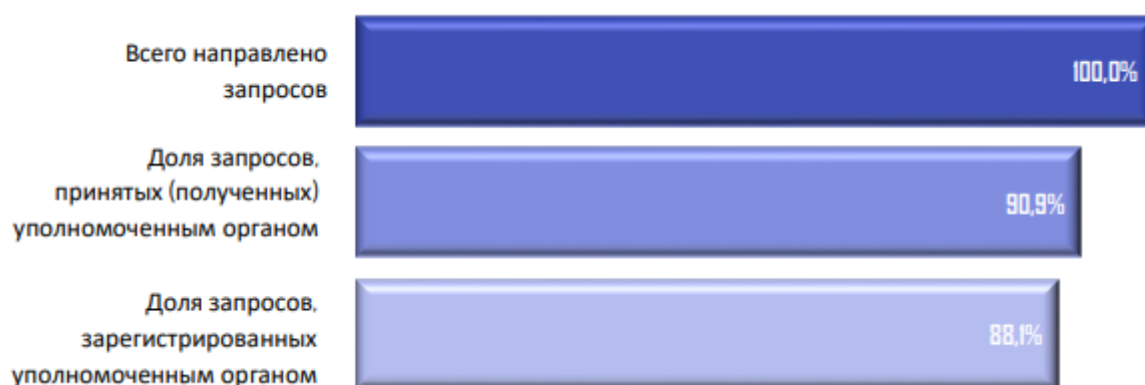
Источник: Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства.

Таблица 2. Динамика Индекса развития электронного правительства в Российской Федерации по агрегированным показателям, 2002–2022 гг.

Год	Агрегированный показатель телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ)	Агрегированный показатель человеческого капитала (НСИ)	Агрегированный показатель онлайн-услуг (OSI)
2002	0,1847	0,9200	0,2231
2004	0,1847	0,9300	0,390
2006	0,1947	0,9500	0,4538
2008	0,2482	0,9589	0,3344
2010	0,2731	0,9633	0,3612
2012	0,6583	0,8850	0,6601
2014	0,4385	0,8100	0,4409
2016	0,6091	0,8234	0,7215
2018	0,6219	0,8522	0,9167
2020	0,7723	0,8833	0,8176
2022	0,8053	0,9065	0,7368

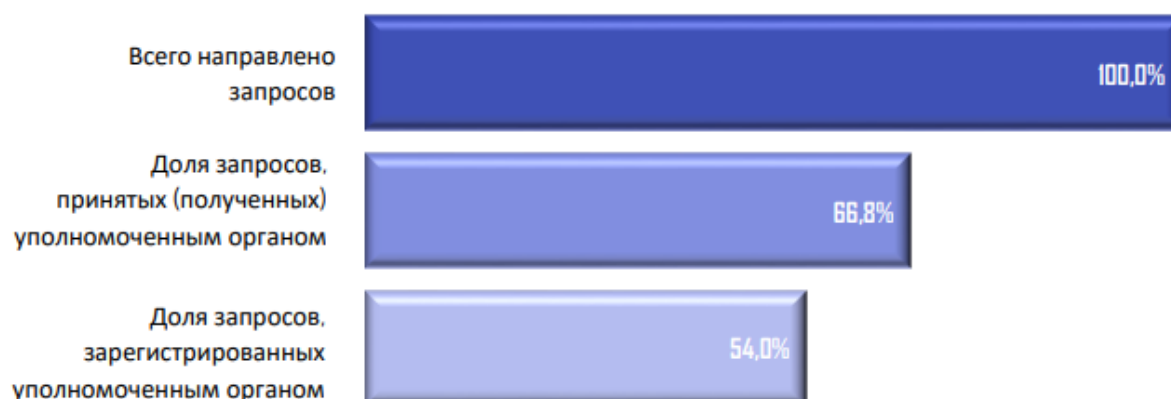
Источник: Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства.

Рисунок 1. Доля принятых и зарегистрированных запросов о предоставлении региональных и муниципальных услуг.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 2. Доля принятых и зарегистрированных запросов о предоставлении федеральных услуг.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 3. Доля запросов, по которым заявитель не уведомлен о ходе предоставления услуги.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 4. Доля отказов в предоставлении услуг.



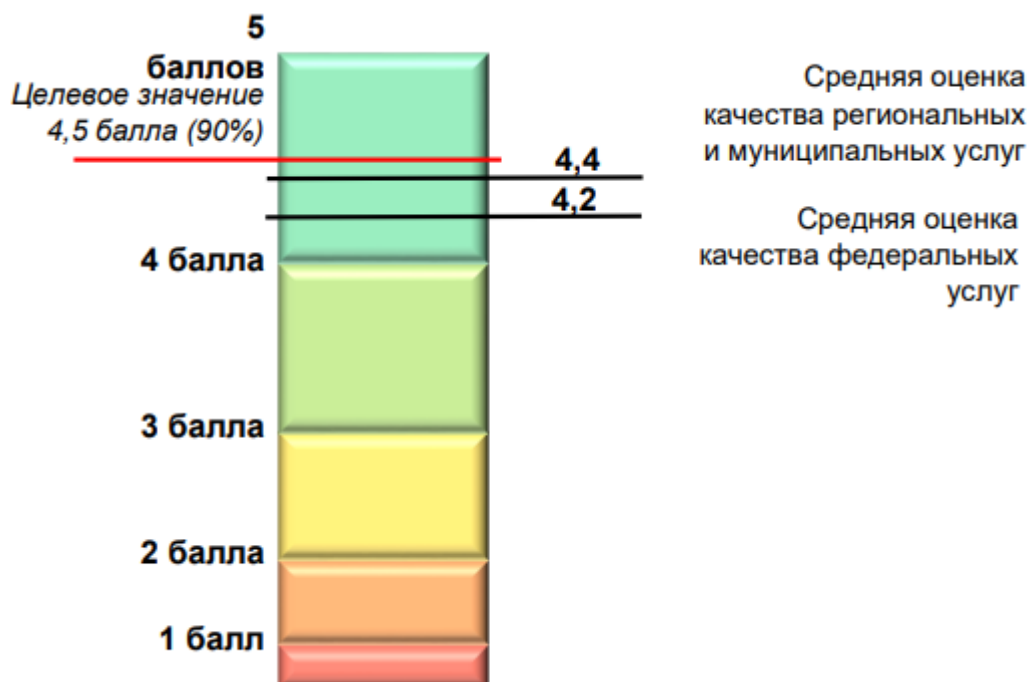
Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 5. Доля запросов с нарушением сроков регистрации и предоставления федеральных услуг.



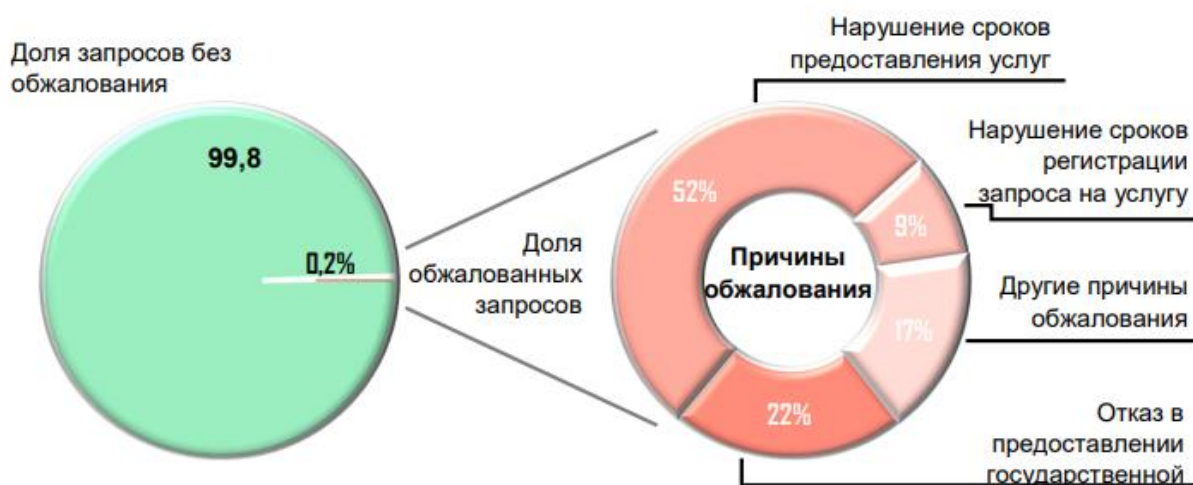
Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 6. Средняя оценка качества услуг заявителями.



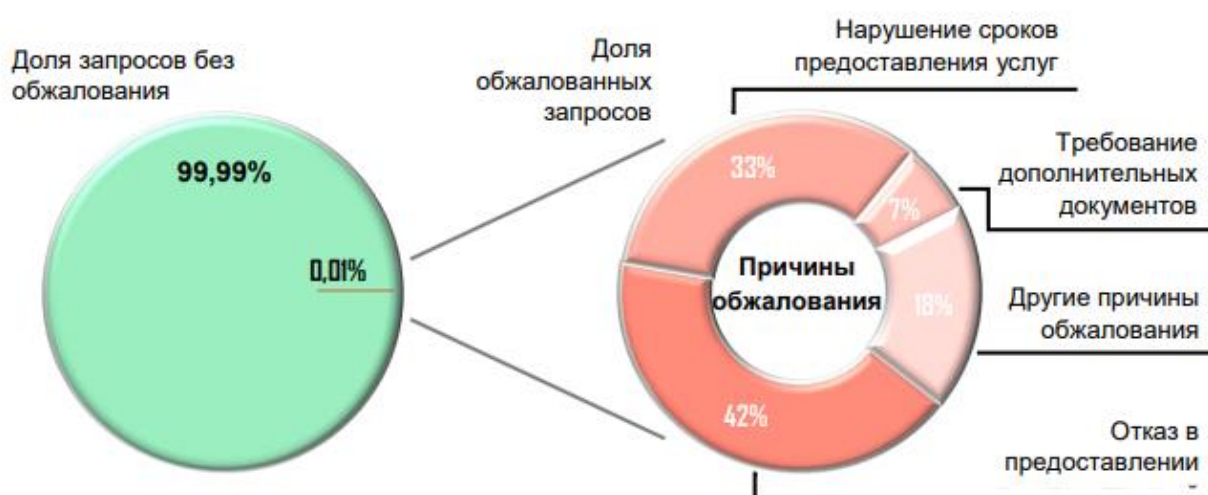
Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 7. Доля жалоб и основные причины обжалования федеральных услуг.



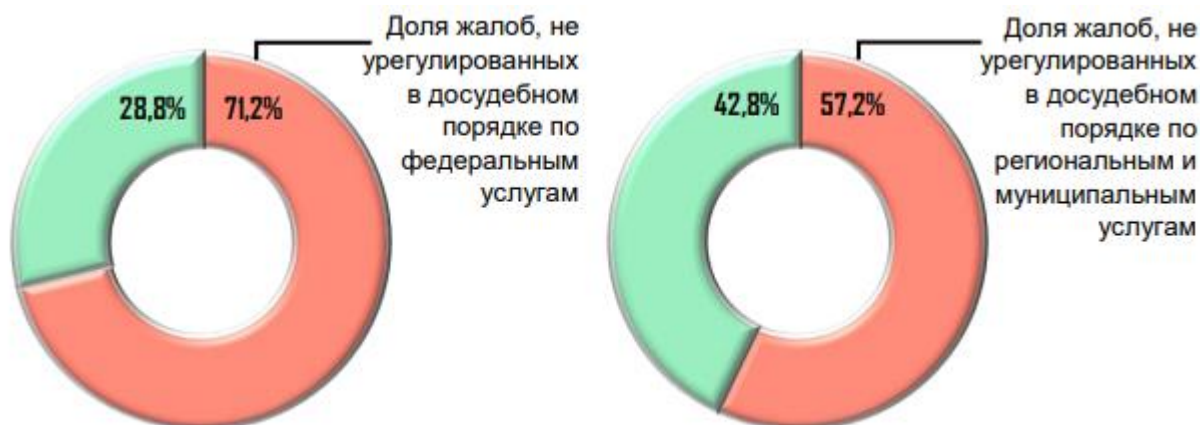
Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 8. Доля жалоб и основные причины обжалования региональных и муниципальных услуг.



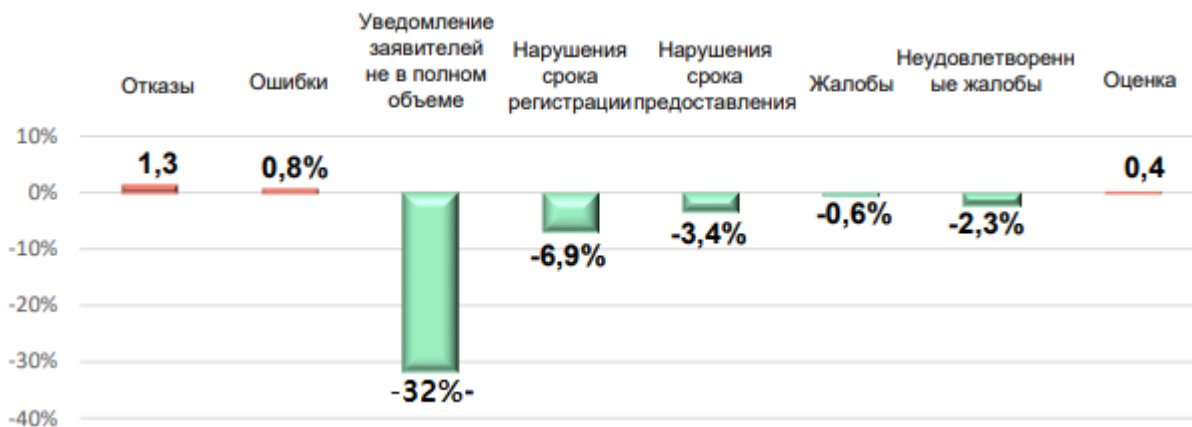
Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 9. Урегулирование жалоб в досудебном порядке.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 10. Динамика показателей в отношении федеральных услуг в сравнении с третьим кварталом 2023.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.

Рисунок 11. Динамика показателей в отношении региональных и муниципальных услуг в сравнении с третьим кварталом 2023 года.



Источник: Министерство экономического развития Российской Федерации. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 4 квартал 2023 года.