УДК: 338.22 DOI: 10.22394/2071-2367-2020-15-4-252-269

# КОНЦЕПЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В СИСТЕМЕ ЦИФРОВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

***Авдеева И.Л., Парахина Л.В., Тиханов Е.Л.[1]***

***Аннотация.*** *Цель исследования* – выявить основные направления развития электронного правительства в России как концепции модернизации государственного управления на основе внедрения цифровых технологий.

*Предметом исследования* являются экономические и организационно-управленческие отношения в сфере электронного правительства в условиях цифровизации государственного управления. *Методология исследования:* использованы такие методы, как: контент–анализ научных изданий; критический анализ имеющихся подходов к определению и исследованию изучаемых проблем; сравнительного анализа и синтеза. Методологической базой исследования послужили труды российских авторов, посвящённые концепции электронного правительства в системе государственного управления; нормативные документы, регламентирующие процессы цифровизации государственного управления.

*Результаты исследования*: рассмотрены основные предпосылки перехода к информационному цифровому обществу, а также научные подходы, объясняющие современную стадию развития российского государственного управления в эпоху информатизации и цифровизации.

***Ключевые слова:*** государственное управление, электронное правительство, цифровые технологии, государственная услуга, единый портал государственных услуг.

*Авдеева Ирина Леонидовна* – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента и государственного управления, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302020, г. Орёл, б. Победы, д.5а, e-mail: i-avdeeva-i@yandex.ru

*Парахина Лариса Владимировна* – кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302020, г. Орёл, б. Победы, д.5а, e-mail: novila@mail.ru

*Тиханов Евгений Леонидович* – аспирант кафедры менеджмента и государственного управления, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес:302020, г. Орёл, бульвар Победы, 5а, e-mail: eltikhanov@yandex.ru

# THE CONCEPT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE DIGITAL GOVERNMENT SYSTEM

**AVDEEVA I.L.** — Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer of the Department of Management and Public Administration, Central Russian Institute of Management - Branch of RANEPA (Russian Federation, Orel), e-mail: i-avdeeva-i@yandex.ru

**PARAKHINA L.V.** — Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer of the Department of Management and Public Administration, Central Russian Institute of Management - Branch of RANEPA (Russian Federation, Orel), e-mail: novila@mail.ru

**TIKHANOV E.L.** — Postgraduate Student of the Department of Management and Public Administration, Central Russian Institute of Management - Branch of RANEPA (Russian Federation, Orel), e-mail: eltikhanov@yandex.ru

***Abstract.*** *Purpose of the study*: to identify the main directions of development of e-government in Russia as a concept of modernization of public administration based on the introduction of digital technologies.

The subject of the research is economic, organizational and managerial relations in the field of e-government in the context of digitalization of public administration. *Research methodology*: methods are used such as: content analysis of scientific publications; critical analysis of the available approaches to the definition and study of the studied problems; comparative analysis and synthesis. The methodological basis of the study was the works of Russian authors devoted to the concept of electronic government in the system of public administration; regulatory documents regulating the processes of digitalization of public administration.

*Research results*: the main prerequisites for the transition to an information digital society are considered, as well as scientific approaches that explain the current stage of development of Russian public administration in the era of informatization and digitalization.

***Keywords:*** public administration, e-government, digital technologies, public service, unified portal of public services.

## *Введение*

В современной ситуации неотъемлемой частью жизни общества стали наличие и использование информационно-коммуникационных технологий. Они поникли во все сферы человеческой жизни, особенно это можно почувствовать, обратившись к сфере общения между людьми. Активное развитие мобильных телефонов, планшетов, компьютеров как средств

взаимодействия, социальных сетей, мессенджеров как каналов взаимодействия, смайликов и эмоджи как способов взаимодействия иллюстрирует основные тенденции развития общения в современной жизни. Являясь гражданином страны, нельзя избежать общения с государством. К сожалению, традиционное взаимодействие с ним характеризуется официозом, чопорностью и закрытостью. В процессе взаимодействия две стороны должны понимать друг друга, иначе это приведёт к разрыву, возникновению пропасти между населением и её правительством. Обратившись к истории, мы можем увидеть, как это приводит к негативным результатам.

Цифровизация является одним из наиболее перспективных инструментов достижения целей устойчивого развития на микроуровне, поэтому теоретическое и практическое обоснование влияния цифровизации на устойчивое развитие компании, а также разработка инструментария для оценки этого влияния становятся всё более актуальными.

Правительство обязано развиваться в соответствии с запросами граждан. Оно обязано развиваться и в соответствии с мировыми тенденциями, иногда внося изменения сверху вниз, подталкивая к развитию граждан, которым призвано служить.

Одним из проявлений развития современного правительства стала концепция «Электронного правительств» (ЭП), ставшая объектом интереса представителей разных научных дисциплин.

В исследованиях, посвящённых цифровизации, основной проблемой являются нечёткость определения термина и подмена понятий. Эти вопросы раскрываются в работах российских исследователей В. Дравица, А. Курбацкого, А.А. Крюковой, П.Ю. Михайловой, Ю.А. Михаленко, Е.Н. Нартовой, С.А. Толкачёва, коллектива авторов Т.О. Толстых, Е.В. Шкарупеты и И.А. Шишкин, а также Т.Н. Юдиной и рядом других авторов. Большая работа с точки зрения разграничения понятий и углублённого изучения термина «цифровая экономика» проведена Л.И. Малявкиной. Попытки разработки определения понятия «цифровизация» присутствуют в работах, исследованиях зарубежных и российских авторов: Минг Зенг, Э.В. Майминой, Т.А. Пузыни, Н.Ю. Щетининой и других авторов, особый вклад в исследование цифровизации в России внёс Н.С. Верховский.

Современная экономика основана на постоянном совершенствовании: улучшаются, модернизуются и изобретаются новые модели управления, продукты и системы. Развитие происходит как на глобальном, мировом уровне, так и в рамках отдельного государства, предприятия и даже отдела в компании. Такое повсеместное развитие напрямую связанно с понятием «цифровизация».

## ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА КАК НОВАЯ СТУПЕНЬ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ

Основная трудность с точки зрения исследования явления цифровизации – отсутствие разработанной методологической и научной базы. Большинство исследований и разработок – коммерческие проекты в рамках одной консалтинговой организации, фирмы или отрасли. В данном разделе работы будет осуществлена попытка структурирования информации и формирования общего представления о цифровизации и её характеристиках.

Экономическую суть цифровизации как концепции или процесса необходимо определять с рядом сопряжённых терминов: цифровая экономика, «Индустрия 4.0», «Экономика 4.0», цифровая трансформация, оцифровка. В связи с этим представляется необходимым последовательно разобраться в каждом понятии и выявить определённую последовательность процессов и явлений, разграничить их. Это позволит дать самостоятельное определение цифровизации, отражающее позицию автора и концепцию настоящей исследовательской работы. Попытки перехода к цифровой экономике – важный тренд для государства и бизнеса, однако её становление по какому-либо заранее определённому алгоритму невозможно. Во всём мире экономисты, бизнесмены и ITспециалисты создают новые технологии и модели перехода к цифровой экономике, при этом на сегодняшний день не существует единого понимания этого термина.

В частности, сообщество авторов под общим названием Сретенский клуб им. С.П. Курдюмова определяет цифровую экономику как новую ступень развития социально-экономической системы. Основой развития цифровой экономки, по их мнению, выступают цифровые технологии, использующие различную информацию, в том числе персональную. Авторы считают, что только при таком масштабном использовании данных и их открытости возможны достижение полного удовлетворения потребностей потребителей и максимальная прозрачность процессов[1].

А.Е. Зубарев при определении цифровой экономики делает упор на «техноцифровой» форме существования продуктов фирмы, за счёт чего происходит экономия на ресурсах для производства, т.е. явление цифровой экономики представляется как оцифровка физических продуктов[2].

С нашей точки зрения, такое понимание очень ограничивает охват цифровой экономики, поскольку далеко не все продукты можно превратить в

[1] Введение в «Цифровую» экономику/ А.В. Кешелава, В.Г. Буданов, Ю. Румянцев [и др.]; под общ. ред. А.В. Кешелава. – Москва: ВНИИГеосистем, 2017. – 28 с.

[2] Зубарев А.Е. Цифровая экономика как форма проявления закономерностей развития новой экономики / Е.А. Зубарев // Вестник Тихоокеанского государственного университета. – 2017. – № 4 (47). – С. 177–181.

цифровую форму, а простая оцифровка – это всего лишь этап на пути становления цифровой экономики. В работе Т.В. Ромашкина цифровая экономика рассматривается как путь расширения ресурсной базы национальной экономики за счёт вовлечения новых видов ресурсов, включая искусственно созданные. При этом, как утверждает автор, возможны производство новых видов товаров и услуг, создание новых предприятий, рабочих мест и профессий[1].

Цифровизация приводит к повышению производительности труда и в целом к эффективности производства и коммуникации с различными сторонами – поставщиками, потребителями, государством – или может затрагивать внутрикорпоративные отношения.

На сегодняшний день большинство передовых в своих отраслях компаний активно внедряют инструменты цифровизации: создаются корпоративные программы для коммуникации, обучения и развития, платформы для отбора подрядчиков/поставщиков, что особенно актуально при растущих антикоррупционных требованиях и прозрачности бизнеса. Стремление к цифровизации обуславливается как внутренними потребностями, о которых уже упоминалось выше (повышение эффективности, качества продукции, стремление получать дополнительные доходы), так и внешним воздействием на компанию: развитие рынка, повышение конкуренции, ужесточение законодательства. Современные компании, особенно крупные, подвергаются всестороннему регулированию со стороны следующих субъектов:

– государство, которое ужесточает антикоррупционное законодательство, повышает требования к прозрачности ведения бизнеса. Так, например, с 2019 г. планируется введение обязательности публичной нефинансовой отчётности для российских компаний, что означает необходимость раскрытия основных аспектов деятельности в экономической, экологической и социальной сферах. Данные меры направлены на повышение информационной открытости компаний и созданы для содействия в повышении их репутации, а также способствуют продвижению принципов устойчивого развития в бизнесе;

– акционеры и инвесторы, которые объективно заинтересованы в повышении открытости процессов, а также эффективности и стабильности компании, что обусловлено экономическими интересами данных сторон;

– партнёры (поставщики, подрядчики и т.д.) – это группа, которая наиболее заинтересована в устойчивости и прозрачности компании, поскольку рискует потерять не только финансовые средства, но и

[1] Ромашкин Т.В. Цифровая экономика как новая парадигма экономического развития: вызовы, возможности и перспективы / Т.В. Ромашкин // Финансы и кредит. – 2018. – № 3 (24). – С. 579–590.

репутацию при сотрудничестве с неблагонадеёжными организациями.

Таким образом, все перечисленные стороны заинтересованы в развитии цифровизации бизнес-процессов компании, поскольку для её развития требуется использование данных и их открытость. Повышение открытости позволяет всем заинтересованным сторонам получать необходимую информацию, вследствие чего снижается возможность её фальсификации.

Теоретической основой исследования послужили работы, освещающие теоретические и практические вопросы организации предоставления и реализации государственных услуг в электронной форме, реализации концепции электронного правительства в целом (Г.Б. Барбаков, О.В. Устинова, Л.А. Душакова, А.Б. Жулин, А.А. Костырко, Ж.И. Смирнова, Н.Г. Новикова, А.С. Гладышев, Г.Г. Данюк, Д.С. Зарецкая, Е.А. Карловская, Д.А. Повный, О.С. Грунистая). Комплексное реформирование системы государственного управления в целом выступает в качестве первостепенного и основного направления административной реформы, которая берёт своё начало с 1991 г., а с 2003 г. принимает характер реальных, радикальных и масштабных государственных преобразований.

О неминуемой роботизации процессов государственного управления утверждает в своих прогнозах известный американский футуролог и прогнозист Рэймонд Курцвейл, который поэтапно предсказал будущее цифровых технологий (прогнозы Курцвейла на 85 % сбываются)[1].

Так, согласно прогнозам, Курцвейлу картина текущего столетия представляется в следующем виде:

– к 2020 году будут созданы роботы, которые физически будут совершенней человека;

– к 2032 году будут созданы роботы, которые будут интеллектуально развитее человека;

– к 2035 году во многих профессиях роботы-автоматы полностью будут замещать человека;

– к 2045 году практически вся жизнедеятельность человека и его взаимоотношения с помощью цифровых технологий будут происходить в режиме реального времени;

– к 2099 году произойдёт приравнивание прав человека и робота. Они будут иметь одинаковые полномочия и права.

Курцвейл отмечает, что на начальном этапе начнут терять свою необходимость такие профессии, как банковские работники, юристы, офис-менеджеры, продавцы магазинов и др. Коснутся данные сокращения и

[1] Курцвейл Р. Прогноз до 2099 года [Электронный ресурс] // https://www.computerra.ru/226917/predictions-of-raymond-kurzweil/ (дата обращения: 02.04.2020)

государственного аппарата: там, где возможно оказывать услуги без физического участия человека, будет внедряться роботизация услуг.

Все данные цифровые преобразования кардинально меняют концепцию информационного общества, в связи с чем хотелось остановиться на данных технологиях поподробнее и провести анализ с точки зрения возможности их применения в государственном управлении.

Сам термин «Большие данные» (Big data), как подтверждают все специалисты, впервые использовал редактор журнала «Nature» Клиффорд Линч[1].

Однако термин Big data имеет различные определения и не имеет строгой дефиниции, но все они сводятся к одному – это быстрое оперирование большого объёма разнообразных данных для выработки решений.

Неоспоримым фактом является то, что с каждым годом объём данных, обрабатываемых во всем мире, увеличивается. Согласно исследованиям, проведённым компаниями «Seagate» и IDC, к 2025 году общий объём информации в мире достигнет 175 Зеттабайт (это 175 с 21 нулями). Признаки больших данных: большой объём информации; высокая скорость изменения данных; разнородность информации; достоверность информации; ценность информации.

Сфера применения «Больших данных» очень обширная, начиная от социальных сетей и кончая небольшими клиентскими исследованиями. В бизнесе данная технология уже завоевала свою популярность и практически во всех крупных компаниях успешно используется, особенно в сфере IT-технологий. Такие компании, как «Nasdaq», «Facebook», «Google», «IBM» и многие другие, активно используют технологию «Больших данных» в своей деятельности.

В государственном управлении технология «Больших данных» также применяется и зарекомендовала себя с положительной стороны.

Так, например, с целью предотвращения правонарушений в городах США полиция, используя данную технологию, путём анализа данных по совершённым преступлениям имеет возможность определять места, где вероятность совершения преступлений наиболее высока. Согласно докладу полицейских США, применение данной технологии позволило предотвратить около 25% правонарушений, в частности при ограблении домов.

Также применение технологии «Больших данных» позволяет оперативно принимать оптимальные решения при чрезвычайных ситуациях и при природных катаклизмах.

[1] Крылов В.В. Большие данные и их приложения в электроэнергетике / В.В. Крылов, С.В. Крылов // [Электронный ресурс] https://clck.ru/QjE8W (дата обращения: 02.04.2020)

Блокчейн–технология может применяться во многих сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в государственном управлении, финансовой системе, при регистрации и сделках с недвижимостью, с ценными бумагами, голосовании и др.

Это действительно совершенно новое, революционное явление на уровне появления интернета. Блокчейн - технология представляет собой цепь блоков, созданных на основе сверхсложных генерирующих ключей, которые при шифровании выдают закодированные значения, так называемые хеши.

В государственном секторе данную технологию целесообразно использовать при формировании и выдаче любых справок и свидетельств, например, при выдаче удостоверяющих документов (свидетельств о рождении и браке, паспортов, водительских прав, аттестатов и дипломов), при регистрации сделок с имуществом и др.

Тем не менее технология «Блокчейн» имеет преимуществ больше, чем недостатков.

Во-первых, данная технология повышает эффективность процессов информационного взаимодействия за счёт сокращения издержек при обработке информации. Повышается скорость обработки информации. Исключаются посредники.

Во-вторых, и это немаловажный фактор, блокчейн обеспечивает прозрачность и неизменность. Вся информация, записанная и закодированная в блок, будет доступна пользователям, и любые действия с ней будут отображаться в системе.

В-третьих, снижает уровень коррупции и влияние человеческого фактора при принятии решений. Из всего вышеописанного следует, что государственный сектор является перспективным направлением развития технологии «Блокчейн».

Этапы формирования электронного правительства в России осуществлены в рамках двух государственных программ: «Электронная Россия», действовавшая в период с 2002 по 2010 г., и «Информационное общество», принявшая силу в 2011 г. и действующая на сегодняшний день. Информационно-коммуникационной политике портала не уделяется должного внимания. Об этом свидетельствует, например тот незначительный, на первый взгляд, факт, что в марте 2018 года была упрощена система подтверждения личности на портале, это стало возможным сделать онлайн через Сбербанк-онлайн или Тинькофф.

Прежде чем переходить к трактовке понятия «электронное правительство», важно отметить тот факт, что нет однозначного определения данного понятия. Написано немало работ на эту относительно новую тему, где авторы пытаются вывести собственное определение данного явления.

Этим отчасти и обусловлено наличие множества различных определений одного явления.

Междисциплинарность феномена «электронного правительства» даёт основу, базу для трактовки этого понятия с точки зрения как технических, так и социальных наук.

В России до сих пор не принята единая нормативная основа, на базе которой устанавливались бы единые требования в отношении понятия «электронного правительства». Но заметим, что и общепринятого мирового понятия «электронного правительства» на данный момент нет. Специалисты в области государственного управления и информационных технологий используют разные понятия. И в нормативных актах разных стран используются разные понятия «электронного правительства».

Электронное правительство – это инновация глобального масштаба. Раз в два года ОНН подготавливает рейтинг по уровню развития электронного правительства в каждой отдельной стране.

Рейтинг развития ЭП ООН оценивает 193 страны. По результатам можно наблюдать, что одинаковой результативности, копирования дизайна, инфраструктуры ЭП не наблюдается. То есть ЭП в каждой стране развивается индивидуально, характерно культуре страны, в которой реализуется. Тем не менее для понимания степени различий и сопоставления моделей необходимо обратиться к классификации ЭП[1].

Существует несколько подходов к классификации ЭП.

Эволюционный подход, описанный в классификации, предложенной ООН, базируется на допущении поступательного развития электронного правительства. Включает в себя пять стадий:

- начальное присутствие. Наличие государственного сайта с ограниченной информацией. Редко обновляемый;
- расширенное присутствие. Размещение на данном сайте документов и файлов с возможностью скачать их;
- интерактивное присутствие;
- транзакционное присутствие. Возможность осуществления онлайн-транзакций;
- сетевое присутствие.

Минусом данного подхода, предложенного ООН, является универсализация концепции ЭП.

Второй подход – географический. Основная идея состоит в том, что ЭП

[1] Головина Т.А. Цифровая трансформация публичного управления в России / Т.А. Головина, А.В. Щеголев // В сборнике: Лидер (Люди. Идеи. Достижения. Единство. Результат). Сборник статей I Управленческого форума Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. – 2019. – С. 22–26.

развивается в уникальных исторических, политических, экономических условиях каждой страны.

Третий подход – комбинированный.

Исследовав три подхода к классификации электронного правительства, пришли к выводу, что каждый из них несовершенен. Например, эволюционный подход объясняет становление электронного правительства с сугубо узкой точки зрения, делая классификацию унифицированной для всех стран, развивающихся уникально. Подтверждение данной классификации должно было бы привести к одинаковым результатам и достижениям стран на разных ступенях развития, чего, к сожалению, не наблюдается в действительности.

Географический подход уже учитывает в себе уникально сложившиеся реалии каждой страны, связанные с различными историческими предпосылками, политическим и экономическим, культурным наследием и развитием. Однако минус данного подхода в его излишней обширности.

Классификация электронного правительства по географическому признаку могла бы привести к наличию большого количество национальных моделей электронного правительства, в результате чего классификация по общим признакам в значительной степени стала бы затруднительной.

Комбинированный же подход исключает важный блок «электронное участие» граждан, что не даёт возможности увидеть общую картину состояния электронного правительства в той или иной стране.

Определив основные модели концепции электронного правительства, возникает вопрос: данная концепция зависит от того в какой среде развивается, или же сама является фактором, обуславливающим изменения в государственном управлении? ООН результатом внедрения электронного правительства определяет рост человеческого капитала и устойчивое развитие государства.

Проанализировав документы ООН, Всемирного банка, ОЭСР, также системный проект российской концепции электронного правительства, пришли к выводу, что концепция электронного правительства является фактором, способствующим развитию механизмов демократии внутри страны, экономического благосостояния (снижение затрат на транзакционные издержки), а также технологического развития.

Полагаясь на опыт стран, где наблюдается успешное внедрение и развитие концепции электронного правительства, например, Эстонии, наиболее ментально близкой нам страны среди зарубежных, внедрение концепции электронного правительства привело к серьёзной трансформации публичной политики, например, проведение электронного голосования посредством внедрения электронного паспорта (ID-карт).

Затрагивая вопрос планирования мероприятий по продвижению государственных программ, так как программа «Информационное общество» является государственной, важно отметить, что оно осуществляется на стыке двух коммуникаций, не только политической, как можно было бы подумать, но и бизнес–коммуникации.

Ф. Джефкинс в своей работе «Паблик Рилейшнз» выделяет основные этапы планирования. Процесс планирования начинается с общего анализа ситуации, определения целей; выделения категорий целевой общественности. Затем проводится выбор каналов коммуникации и методов работы с ними. Проводится расчёт бюджета, прикидываются предполагаемые результаты. На этапе планирования также составляются методы оценки эффективности деятельности.

Первым этапом планирования мероприятий по продвижению, или же PR-программы, является анализ ситуации. Анализ ситуации позволяет выделить возможности и угрозы на пути реализации программы.

В процессе разработки стратегии и тактики коммуникаций необходимо учитывать уровень политической культуры граждан, особенности национальной культуры и т.д.

Проведя анализ ситуации, поставив цели и задачи программы, необходимо определить каналы коммуникации, через которые будет происходить информирование и взаимодействие с целевой аудиторией.

Выделяют несколько видов каналов коммуникации:

– прямые. Информация поступает напрямую от информатора к информированному лицу;

– непрямые. Информация поступает через третьих лиц;

– официальные. Эти каналы коммуникации предоставляют точную, достоверную информацию;

– неофициальные. Информация недостоверна. Основана на слухах, сплетнях, не подтверждена официальными лицами.

Основные каналы коммуникации, использованные в процессе реализации государственных программ: СМИ (печатные издания, телевидение, радио); реклама и социальная реклама; специальные встречи; социальные сети; интернет–порталы; прямая рассылка; личные встречи.

По нашему мнению, наиболее авторитетные из них – телевидение и социальные медиа. В процессе предвыборной гонки в президентских выборах 2018 основную информацию о кандидатах граждане получают посредством телевидения. Всё-таки эффект присутствия, сочетание изображения и звука обладает более сильным эмоциональным воздействием. Поэтому, по мнению авторов, планируя PR-программу по продвижению электронного правительства, целесообразнее всего уделить внимание каналам

коммуникации: телевидение и социальные медиа.

Работа с целевыми группами общественности в государственном PR не ограничивается выбором каналов коммуникации, в данной сфере есть своя специфика, которую необходимо учитывать для составления действительно эффективного плана работа. В бизнесе адресные сообщения доносятся узким группам – целевым аудиториям. В результате есть возможность детально проработать характер сообщения в соответствии с заданными параметрами, экономя ресурсы. Что же касается государственного PR, сложность заключается в том, что охватить необходимо все группы общественности – граждан страны.

Но для получения лучшего результата целесообразнее всего общество разделить на сегменты для того, чтобы разработать адресные сообщения с применением техники воздействия на каждый из них.

Д. П. Гавра и Ю. В. Таранова в труде «Имидж территориальных субъектов в современном информационном пространстве» выделяют два вида региональной общественности: внешнюю региональную общественность – представители других регионов страны или других стран, а также внутреннюю региональную общественность – население, проживающее в регионе, местные жители.

К 2010 году портал стал предоставлять населению более широкий спектр возможностей, начал работать сервис авторизации «личный кабинет».

Уже к 2012 году количество пользователей превысило 2 млн. человек, в это время появилось мобильное приложение. По данным, предоставленным Минкомсвязи о работе Единого портала государственных услуг, в 2013 году прирост зарегистрированных пользователей составил 3,4 млн. человек, а общее количество пользователей по итогу 2013 года – 7,1 млн. человек.

В 2016 году бета-версия портала перешла на основной домен портала www.gosuslugi.ru, то есть стала основной для получения государственных и муниципальных услуг. Ранее данная версия обладала собственным доменом www.beta-gosuslugi.ru. Самые популярные услуги в ней разбиты по тематическим блокам и категориям. Заработал новый сервис – «Жизненные ситуации». Здесь можно найти информацию и советы, как быстрее выйти из ситуации в случае утери документов, например[1].

По данным Минэкономразвития, в 2016 году количество граждан, которые получают электронные государственные услуги, выросло до 51,3%, при том что плановый показатель был 50%. По прогнозам, к 2018 году электронные госуслуги должны получать не менее 70% граждан.

[1] Зуденкова С.А. Современные технологии организации предоставления государственных (муниципальных) услуг/ С.А. Зуденкова // Научный журнал Дискурс. – 2016. – № 1 (1). – С. 249–252.

Проект электронного правительства реализуется в России с 2010 года, причём за это время технологии сильно изменились, и необходимы изменения с учётом последних инноваций. Цель реализации данного проекта заключается в том, чтобы общение между государством и гражданами России было более простым, более понятным, быстрым, в реальном времени и, конечно, в любом месте, будь то дом, офис или какие-либо иные социальные структуры, учреждения.

В 2018 году Единый портал государственных услуг обновился. В личном кабинете пользователя теперь предоставляется анализ индивидуального профиля. То есть госуслуги теперь заточены на каждого конкретного пользователя в зависимости от его пола, возраста, сферы занятости и т.д. Существенно упростилась система регистрации на портале. Ранее проводились исследования методом опроса среди молодёжи, главной причиной нерегистрации на портале была названа сложная и времязатратная система регистрации. На портале с 2014 года введена упрощённая система регистрации, но при такой регистрации пользователь не имеет доступа ко всем услугам, предоставляемым порталом. Чтобы получить этот доступ, необходимо подтверждение личности.

Модернизация Единого портала госуслуг включена в запланированную Минкомсвязью систему обновлений информационных систем электронного правительства. Постоянное улучшение портала в соответствии с актуальными требованиями к удобству современного сайта, по мнению авторов, способствует притоку новозарегистрированных пользователей[1].

Для граждан появился раздел «Жизненные ситуации», где каждая отдельная страница посвящена конкретной ситуации и содержит: пошаговую инструкцию: что делать и куда обращаться? как подготовить документы? советы и ответы на вопросы; ссылки на нормы законодательства и полезные ресурсы.

То есть, что касается пользовательского интерфейса, на портале идёт постоянная модернизация, с целью сделать госуслуги ещё более доступными и удобными. Преследуя эту же цель, в марте 2018 года была упрощена система регистрации. На портале есть несколько уровней регистрации: упрощённая, стандартная и подтверждённая. Для полноценного использования услуг и возможностей портала, таких как получение заграничного паспорта, необходима подтверждённая учётная запись. Для

[1] Головина Т.А. Концепция взаимодействия государственных корпораций и хозяйствующих субъектов на принципах бизнес–партнёрства: управленческий аспект / Т.А. Головина // В сборнике: Управление экономическим развитием регионов: анализ тенденций и перспективы развития. Материалы 14-й региональной научно-практической конференции молодых учёных. – 2016. – С. 210–212.

упрощённой регистрации достаточно в регистрационной форме указать ФИО, мобильный телефон и адрес электронной почты, а с помощью СМС–кода подтвердить учётную запись. Для того, чтобы повысить учётную запись до стандартной, необходимо указать СНИЛС и данные паспорта РФ для граждан России либо данные иностранного документа для иностранных граждан. Кстати, существует ошибочное мнение, что возможность пользоваться услугами портала имеют только граждане РФ. С 2010 года эту же возможность имеют и иностранные граждане, не имеющие гражданства РФ. Упрощённая регистрация проходит по тому же принципу, ну а для регистрации стандартной или подтверждённой учётной записи необходимо будет получить СНИЛС иностранного гражданина и указать серийный номер в нужной графе.

Вернёмся к уровням регистрации. Для того, чтобы получить подтверждённую учётную запись, необходимо подтвердить личность пользователя. Раньше для этого требовалось запросить код подтверждения через заказное письмо Почты России или офис Ростелеком. Но с марта 2018 года процесс подтверждения личности значительно был упрощён. Также есть возможность зарегистрироваться на портале через Центр Обслуживания. Посетить Центр придется лично, однако в результате проверки документов регистрируется сразу подтверждённая учётная запись.

Отметим, что развитие данного элемента электронного правительства ведёт к повышению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, способствует снижению затрат на их реализацию, меняет систему взаимодействия граждан и государства. Новая система взаимодействия может привести к исчезновению понятия «госуслуги». Таким образом, развитие концепции электронного правительства приводит к новой стадии развития государства.

Развивая тему продвижения Единого портала в социальных сетях, рассмотрим его представительство и в других социальных сетях. Итак, страницы портала представлены в ВКонтакте, Facebook, Одноклассники.

Страницы оформлены в едином стиле, имеют один информационный контент. Количество подписчиков за 2018 год в ВКонтакте 208 660 человек, в Facebook – 17 146 человек, в Одноклассники – 68 415 человек. Самая многочисленная группа представлена в ВКонтакте. Что касается граждан более зрелого возраста, от 50 лет, аккаунты которых созданы и активны в основном в сети Одноклассники, то лишь 14% предпочитают получать госуслуги онлайн. Они предпочитают обращаться в МФЦ (31%) или органы государственной власти напрямую (37%). Небольшое количество подписчиков на Facebooke по сравнению с вышеупомянутыми соцсетями скорее всего связано с относительной непопулярностью этой социальной

сети в России. Среди россиян существует стереотип, что на Facebooke в основном ведутся бизнес - коммуникации. ВКонтакте же более популярен и отвечает требованиям развлекательного характера.

Перейдём к следующему аспекту продвижения – мобильному приложению. «Госуслуги в вашем телефоне» – так звучит слоган компании. Приложение доступно для всех видов мобильных платформ. За 2018 год в российском AppStore приложение Gosuslugi.ru возглавило топ самых скачиваемых бесплатных приложений, обогнав мессенджеры Telegram и WhatsApp. До этого приложение не входило и в первую тысячу популярных. По сообщениям РБК, в магазине приложений Google Play приложение Gosuslugi занимали 35-е место среди бесплатных приложений.

Скачок популярности приложения был связан с обновлением, прошедшим 14 апреля 2018 года. Как сообщил представитель Минкомсвязи, в новой версии приложения добавлены функция оплаты по QR-коду и возможность оплаты налоговых задолженностей частями, упрощена работа с автомобильными штрафами, добавлены оповещения о штрафах пешеходам. В личном кабинете теперь доступны информация о детях, данные полиса обязательного медицинского страхования и загранпаспорта, добавлена возможность выбрать аватар.

**Заключение**

В результате анализа отчётов Минкомсвязи и официальной статистики ставим вопрос: необходимо ли заниматься продвижением Единого портала посредством PR и рекламы, или рост количества пользователей осуществляется за счёт развития инфраструктуры портала и сарафанного радио?

Делая предварительные выводы на основе рейтинга уровня информатизации, можно сделать вывод, что основной упор в стратегии развития электронного правительства в регионах делается на развитие инфраструктуры посредством ИКТ, а не на PR-поддержки и рекламы.

Таким образом, неоспоримым фактом является то, что роль цифровых технологий в современном мире во всех сферах её жизнедеятельности возрастает с каждым днём. Практически все передовые страны, признав, что на данный момент современные информационные технологии являются основным фактором дальнейшего развития и конкурентоспособности государства, проводят в своих государствах политику цифровой трансформации экономики и государственного управления.

В условиях стремительно меняющихся цифровых технологий органам государственного управления необходимо быть готовым к данным вызовам и выстраивать новую модель государственного управления, базирующуюся на максимальном применении информационно-коммуникационных технологий,

которая позволит повысить эффективность государственного управления и уровень доверия граждан к власти.

Важное место в реформировании системы государственного управления занимает совершенствование процесса организации предоставления государственных и муниципальных услуг, базирующееся на комплексном применении современных информационно-коммуникационных технологий и новых организационно-управленческих структурах.

В ходе исследования определены основные предпосылки перехода к информационному цифровому обществу, а также научные подходы, объясняющие современную стадию развития российского государственного управления в эпоху информатизации и цифровизации. Выявлена необходимость усиления мер популяризации Единого портала государственных услуг, поскольку главным направлением электронного правительства РФ является переход к оказанию государственных услуг в электронном виде.

### *Библиография/References:*

1. Введение в «Цифровую» экономику / А.В. Кешелава, В.Г. Буданов, Ю. Румянцев и др.; под общ. ред. А.В. Кешелава. – М.: ВНИИГеосистем, 2017. – 28 с.

2. Головина Т.А. Концепция взаимодействия государственных корпораций и хозяйствующих субъектов на принципах бизнес – партнерства: управленческий аспект // Управление экономическим развитием регионов: анализ тенденций и перспективы развития: Материалы 14-ой региональной научно-практической конференции молодых ученых. – Орел: Издательство Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС, 2016. – С. 210-212.

3. Головина Т.А., Щеголев А.В. Цифровая трансформация публичного управления в России // Лидер (Люди. Идеи. Достижения. Единство. Результат): Сборник статей I Управленческого форума Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. – Сургут, 2019. – С. 22–26.

4. Зубарев А.Е. Цифровая экономика как форма проявления закономерностей развития новой экономики // Вестник Тихоокеанского государственного университета. – 2017. – № 4 (47). – С. 177–181.

5. Зуденкова С.А. Современные технологии организации предоставления государственных (муниципальных) услуг // Научный журнал Дискурс. – 2016. – № 1 (1). – С. 249-252.

6. Крылов В.В., Крылов С.В. Большие данные и их приложения в

электроэнергетике. – М.: Нобель Пресс, 2014. – URL: https://clck.ru/QjE8W (дата обращения 21.05.2020)

7. Курцвейл Р. Прогноз до 2099 года. – URL: https://www.computerra.ru/226917/predictions-of-raymond-kurzweil/ (дата обращения 21.05.2020)

8. Ромашкин Т.В. Цифровая экономика как новая парадигма экономического развития: вызовы, возможности и перспективы // Финансы и кредит. – 2018. – № 3 (24). – С. 579–590.

1. Vvedenie v «Tsifrovuiu» ekonomiku [Introduction to the "Digital" economy] / A.V. Keshelava, V.G. Budanov, Iu. Rumiantsev i dr.; pod obshch. red. A.V. Keshelava. – M.: VNIIGeosistem, 2017. – 28 p. (In Russ.)

2. Golovina, T.A. (2016) Kontseptsiia vzaimodeistviia gosudarstvennykh korporatsii i khoziaistvuiushchikh sub"ektov na printsipakh biznes – partnerstva: upravlencheskii aspekt [The concept of interaction of the state corporations and economic entities on the principles business – partnership: administrative aspect] // Upravlenie ekonomicheskim razvitiem regionov: analiz tendentsii i perspektivy razvitiia [Management of economic development of regions: analysis of trends and development prospects]: Materialy 14-oi regional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii molodykh uchenykh. – Orel: Izdatel'stvo Srednerusskogo instituta upravleniia – filiala RANKhiGS. – P. 210-212. (In Russ.)

3. Golovina, T.A., Shchegolev, A.V. (2019) Tsifrovaia transformatsiia publichnogo upravleniia v Rossii [Digital transformation of public administration in Russia] // Lider (Liudi. Idei. Dostizheniia. Edinstvo. Rezul'tat) [Leader (People. Ideas. Achievements. Unity. Result)]: Sbornik statei I Upravlencheskogo foruma Khanty-Mansiiskogo avtonomnogo okruga - Iugry. – Surgut. – P. 22–26. (In Russ.)

4. Zubarev, A.E. (2017) Tsifrovaia ekonomika kak forma proiavleniia zakonomernostei razvitiia novoi ekonomiki [Digital economy as a form of manifestation of patterns of development of a new economy] // Vestnik Tikhookeanskogo gosudarstvennogo universiteta [Bulletin of PNU]. – № 4 (47). – P. 177–181. (In Russ.)

5. Zudenkova, S.A. (2016) Sovremennye tekhnologii organizatsii predostavleniia gosudarstvennykh (munitsipal'nykh) uslug [Modern technologies for organizing the provision of state (municipal) services] // Nauchnyi zhurnal Diskurs [Scientific journal Discourse]. – № 1 (1). – P. 249-252. (In Russ.)

6. Krylov, V.V., Krylov, S.V. (2014) Bol'shie dannye i ikh prilozheniia v elektroenergetike [Big data and their applications in the electric power industry]. – M.: Nobel' Press. – URL:

https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/0evvh5w2oq/direct/162481428 (data obrashcheniia 21.05.2020). (In Russ.)

7. Kurtsveil, R. Prognoz do 2099 goda [Forecast until 2099]. – URL: https://www.computerra.ru/226917/predictions-of-raymond-kurzweil/ (data obrashcheniia 21.05.2020). (In Russ.)

8. Romashkin, T.V. (2018) Tsifrovaia ekonomika kak novaia paradigma ekonomicheskogo razvitiia: vyzovy, vozmozhnosti i perspektivy [Digital economy as a new paradigm of economic development: challenges, opportunities and prospects] // Finansy i kredit [Finance and Credit]. – № 3 (24). – P. 579–590. (In Russ.)