

# 3/23

ПРЕПРИНТЫ

*ЦИФРОВОЕ ОБЩЕСТВО  
И ИНФОРМАЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ. ИННОВАЦИИ  
DIGITAL SOCIETY AND  
INFORMATION TECHNOLOGIES  
INNOVATIONS*

**ЦИФРОВОЕ ОБЩЕСТВО  
И ИНФОРМАЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ. ИННОВАЦИИ  
DIGITAL SOCIETY AND  
INFORMATION TECHNOLOGIES  
INNOVATIONS**

В. Н. Южаков, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С  
ГОСУДАРСТВОМ В ОЦЕНКАХ ГРАЖДАН**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(РАНХиГС)

ПРЕПРИНТ  
(НАУЧНЫЙ ДОКЛАД)

по теме:  
**ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГОСУДАРСТВОМ В ОЦЕНКАХ  
ГРАЖДАН**

Южаков В.Н., директор Центра технологий государственного управления ИПЭИ, д.ф.н.,  
проф., 0000-0002-5687-1863, [yuzhakov-vn@ranepa.ru](mailto:yuzhakov-vn@ranepa.ru)

Покида А.Н., директор Центра социально-политического мониторинга ИОН, к.с.н., ORCID  
0000-0002-5439-3503, [pokida@ranepa.ru](mailto:pokida@ranepa.ru)

Зыбуновская Н.В., научный сотрудник Центра социально-политического мониторинга ИОН,  
ORCID 0000-0003-0326-8590, [nzyb@ranepa.ru](mailto:nzyb@ranepa.ru)

## Аннотация

В научном докладе представлены итоги исследования, проведенного Центром технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС. **Актуальность** исследования. В настоящее время по инициативе государства активно развивается использование цифровых технологий в сфере госуправления. В частности – для улучшения процессов взаимодействия государственных органов и учреждений (далее также – ГОиУ) с гражданами. Для успешного решения этой задачи необходимо максимально учитывать и оценки ее решения гражданами. **Цель** исследования – оценка эффектов и рисков цифровизации госуправления с позиции граждан. **Предмет** исследования – восприятие гражданами процесса их цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями. Основной **метод** исследования – общероссийский социологический телефонный опрос населения в возрасте 18 лет и старше, проведенный в 2023 году, а также сопоставление полученных результатов с данными опроса, проведенного в 2022 г. По **результатам** исследования выявлена динамика оценок гражданами достижений, рисков и перспектив цифровизации их взаимодействия с государством. Исследование позволяет сделать следующие **выводы**. Возможности цифровых технологий при взаимодействии с ГОиУ используются россиянами достаточно широко: за 2023 год в целом 86,0% респондентов отметили их использование. Однако, опрос подтвердил и наличие дискриминации ряда групп населения по признаку доступности для них цифровых форматов взаимодействия. Растет доля респондентов, отметивших положительное влияние цифровизации в целом на свою жизнь. Этот рост фиксируется по всем социально-демографическим группам. Но надо иметь в виду и то, что большинство россиян считают высоким и уровень рисков, создаваемых цифровизацией госуправления. Наибольшую обеспокоенность вызывают риски утечки персональных данных. Тем не менее, за прошедший год по всем выделенным рискам отмечается снижение уровня опасений граждан. На оценки респондентами рисков цифровизации госуправления влияет уровень их цифровой грамотности, личный опыт цифрового взаимодействия с ГОиУ, а также уровень их доверия к госорганам и учреждениям. За последний год наметилась положительная динамика готовности граждан взаимодействовать с государством с помощью цифровых технологий по любым вопросам. **Научная новизна** исследования определяется получением и анализом актуальной социологической информации об оценках и динамике оценок гражданами достижений, рисков и перспектив цифровизации их взаимодействий с государством. При этом оценка гражданами такого взаимодействия осуществлялась не только для госфункции по предоставлению административных госуслуг, но и по всем видам государственных функций, где предполагается взаимодействие государства с гражданами. **Рекомендации** по итогам исследования могут быть использованы для мониторинга, оценки выполнения и корректировки федерального проекта «Цифровое государственное управление».

## Ключевые слова:

государственное управление, граждане, оценка, результативность, риски, социологический опрос, цифровые технологии, цифровизация

## Коды JEL Classification

O33, O38

RUSSIAN PRESIDENTIAL ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY AND PUBLIC  
ADMINISTRATION (RANEPA)

PREPRINT  
(SCIENTIFIC REPORT)

**DIGITALISATION OF INTERACTION WITH THE STATE AS ASSESSED BY  
CITIZENS**

Yuzhakov Vladimir N., director, Center of Public Administration Technologies, Dr. Sci.  
(Philosophy), professor, ORCID 0000-0002-5687-1863, [yuzhakov-vn@ranepa.ru](mailto:yuzhakov-vn@ranepa.ru)

Pokida Andrei N., director, Center for Social and Political Monitoring, Cand. Sci. (Soc.), ORCID  
0000-0002-5439-3503, [pokida@ranepa.ru](mailto:pokida@ranepa.ru)

Zybunovskaya Natalia V., researcher, Center for Social and Political Monitoring, ORCID 0000-  
0003-0326-8590, [nzyb@ranepa.ru](mailto:nzyb@ranepa.ru)

Moscow 2023

## Abstract

The scientific report presents a study conducted by the Center for Public Administration Technologies of the Institute of Applied Economic Research of the RANEPA. The **relevance** of research. Currently, at the initiative of the state, the use of digital technologies in the field of public administration is actively developing. In particular, to improve the processes of interaction between government agencies and institutions and citizens. In particular, to complete successfully this task, it is necessary to maximize the consideration assessment of its solution by citizens as its beneficiaries. The **purpose** of the study is to assess the effects and risks of digitalization of public administration from the perspective of citizens. The **subject** of the study is the perception by citizens of the process of digital interaction with government agencies and institutions. The main research **method** is an all-Russian sociological telephone survey of the population aged 18 years and older (conducted in 2023), as well as a comparison of the results obtained with the survey data conducted in 2022. Based on the **results** of the study, the dynamics of citizens' assessments of achievements, risks, and prospects for the digitalization of interaction with the state were identified. The study allows us to draw the following **conclusions**. Among the population, the possibilities of digital technologies are widely used in interaction with government agencies and institutions: for 2023, 86.0% of respondents used digital technologies, namely official portals, digital platforms, and mobile applications, in their interaction with state and municipal agencies and institutions. At the same time, the results of the survey confirmed the existence of discrimination against entire groups of the population based on the availability of digital formats for them. An increase in the proportion of respondents who noted the positive impact of digitalization in general on their lives is recorded for all socio-demographic groups. However, you have to keep in mind: most citizens consider the level of risks created by the digitalization of public administration to be high. Of greatest concern are the risks of leakage of personal data. Nevertheless, over the past year, for all the identified risks, there has been a decrease in the level of citizens' fears, especially with regard to the risks of digital discrimination. The respondents' assessments of the risks of digitalization of public administration are influenced by the level of their digital literacy, personal experience of digital interaction with government agencies and institutions, as well as their level of trust in government agencies and institutions. Over the past year, there has been a positive trend in the willingness of citizens to interact with the state using digital technologies on any issue. The **scientific novelty** is determined by obtaining and analysing relevant sociological information on the assessments and dynamics of citizens' assessments of the achievements, risks, and prospects of digitalization in their interactions with the state. At the same time, the citizens' assessment of such interaction was conducted not only for the state function of providing administrative public services, but also for all types of public functions where interaction between the state and citizens is expected. **Recommendations** based on the results of the study can be used to monitor, evaluate and adjust the federal project "Digital Public Administration".

## Key words:

public administration, citizens, assessment, performance, risks, sociological survey, digital technologies, digitalization

## JEL Classification Codes:

O33, O38

# Оглавление

Введение.....	3
1. Опыт использования цифровых технологий гражданами при взаимодействии с государственными органами и учреждениями.....	5
2. Удовлетворенность граждан использованием цифровых технологий при взаимодействии с государством.....	7
3. Оценка привлекательности использования цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении.....	11
4. Оценка рисков использования цифровых технологий при взаимодействии граждан с государственными органами и учреждениями.....	14
5. Готовность граждан к взаимодействию с государством с использованием цифровых технологий.....	17
6. Предложения по повышению результативности и минимизации рисков цифровизации государственного управления.....	23
Заключение.....	25
Благодарность.....	28
Список литературы.....	28

## Введение

В настоящее время во всем мире и в нашей стране происходит активный переход к новым процессам, подходам, основанным на цифровых технологиях. В России цифровизация во многом идет полным ходом по инициативе государства как метод создания новых условий для повышения эффективности гражданского оборота и конкурентоспособности нашего общества в целом. Эти процессы активно развиваются и в сфере государственного управления.

В рамках реализации цифровой трансформации, в том числе государственного управления, предполагается переход к использованию цифровых технологий при взаимодействии граждан и бизнеса с государственными и муниципальными органами и учреждениями (*далее также* – государственными органами и учреждениями; госорганами и учреждениями) по различным направлениям. При этом Правительством России в целях обеспечения успешности процессов цифровой трансформации утверждены и применяются методики оценки их цифровой зрелости. Однако и при оценке, и при принятии мер по дальнейшей цифровизации государственного управления, в том числе и в части цифровизации взаимодействия госорганов и учреждений с гражданами, мнение граждан как ее бенефициаров пока учитывается недостаточно.

Вопросам цифровизации и цифровой трансформации посвящен ряд российских исследований, в том числе реализованных с применением социологических методов [1-3]. В научной среде за рубежом также активно изучаются различные аспекты внедрения цифровых технологий в государственном управлении [4-6]. Спектр рассматриваемых проблем довольно широкий, особую актуальность на текущем этапе развития цифровизации во взаимодействии граждан и государства приобретают риски, связанные с этими изменениями.

Научное исследование, итоги которого за 2023 год отражены в данном препринте, направлено на сбор и анализ данных, отражающих мнение граждан как бенефициаров цифровизации их взаимодействия с государством, на оценку эффектов и рисков цифровизации государственного управления для граждан. Исследование позволяет оценить масштабы такого цифрового взаимодействия граждан и государства, оценку основных трендов его развития. Стартовое исследование, проведенное в феврале прошлого (2022) года, задавало некоторые ориентиры в объемах использования населением цифровых возможностей при взаимодействии с органами власти и учреждениями. Подход, реализованный в ходе исследования, не ограничивался изучением практики получения респондентами только административных государственных услуг или иных

прямых обращений в государственные органы по различным вопросам. В диапазон исследования вошли цифровые взаимодействия граждан с бюджетными учреждениями и организациями, в том числе обеспечивающими различные сервисные функции. По итогам первого исследования, проведенного в 2022 г., были рассчитаны доли респондентов, которые использовали цифровые технологии при получении административных услуг, передаче сведений или информации в госорганы и учреждения, производили оплату услуг, налогов и сборов дистанционно, обращались за помощью или за защитой в соответствующие органы, получали дистанционные услуги в сфере здравоохранения или образования и многое другое.

Цель исследования – оценка эффектов и рисков цифровизации государственного управления с позиции граждан.

Предмет исследования – восприятие (оценка) гражданами процесса цифровизации их взаимодействия с государственными органами и учреждениями.

Основным методом получения эмпирической информации по изучению эффектов и рисков цифровизации государственного управления с учетом внешних ограничений с позиции граждан выступил общероссийский социологический телефонный опрос. Целевая аудитория представляет население Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше. В ходе проведения телефонного опроса использовалась вероятностная многоступенчатая стратифицированная двухосновная выборка стационарных и мобильных номеров с контролируруемыми параметрами (метод квот). География опроса включала 50 субъектов Российской Федерации, представляющих типичные регионы во всех федеральных округах. Телефонный опрос был проведен с 1 по 9 февраля 2023 г. Объем реализованной выборочной совокупности составил 2029 респондентов. Выборочная совокупность, реализованная в ходе телефонного опроса, представляет различные социально-демографические группы и слои российского населения (пол, возраст, образование, территориальное расположение). Статистическая погрешность полученных результатов при общем объеме опрошенных составляет 2,2% (доверительный интервал – 95%).

Новизна научного исследования заключается в возможности проследить изменения, которые произошли в течение последнего года (с февраля 2022 года по февраль 2023 года) в практике использования цифровых технологий среди различных социальных категорий граждан при взаимодействии с государством. Результаты данной НИР могут быть использованы для мониторинга, оценки и корректировки федерального проекта «Цифровое государственное управление».

# **1. Опыт использования цифровых технологий гражданами при взаимодействии с государственными органами и учреждениями**

Согласно соцопросу 2023 года в целом 86,0% респондентов при взаимодействии с государственными и муниципальными органами и учреждениями использовали возможности цифровых технологий, а именно официальные порталы, цифровые платформы, мобильные приложения и т.п. Это весьма существенный показатель.

Он несколько ниже, чем показал соцопрос 2022 года (88,2%), но это небольшое снижение (в пределах статистической погрешности) по-видимому вызвано рядом текущих обстоятельств, связанных в том числе с сокращением на 7,4% (по сравнению с опросом 2022 года) доли респондентов, обращавшихся за административными государственными и муниципальными услугами, вызванного снижением покупательской активности населения и, как следствие, сокращением обращений граждан за официальной регистрацией приобретенной собственности, а также – решением органов госуправления о введении отсрочки или об автоматическом продлении водительских удостоверений и других разрешительных документов,

В рамках опроса были выделены ключевые направления взаимодействия граждан с государственными органами и учреждениями с использованием цифровых технологий (*рисунок 1*). В фокус внимания вошли цифровые взаимодействия граждан с государственными органами и учреждениями по вопросам практики получения административных государственных услуг, иных прямых обращений в государственные органы за защитой, использования различных сервисных функции, например, дистанционной записи на прием, уплаты налогов, передачи сведений и т.д.



Рисунок 1. Распространенность использования цифровых технологий респондентами при взаимодействии с государственными органами и учреждениями (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Наибольшая распространенность использования цифровых технологий гражданами отмечается для получения или передачи сведений в госорганы и учреждения (передача показаний счетчиков, получение данных электронной медицинской карты, дневника школьника, сертификата вакцинации), записи для получения различных бюджетных услуг (к врачу, детские кружки и пр.) (62,5%), дистанционной оплате налогов и сборов, государственных административных услуг, услуг бюджетных учреждений и организаций (59,7%), при обращении за административными государственными и муниципальными услугами (47,2%), дистанционном обучении, в том числе школьников (45,5%).

Результаты анализа полученных материалов опроса демонстрируют, что основной фактор, влияющий на активное использование гражданами цифровых технологий, – уровень цифровой грамотности (цифровых навыков). По всем направлениям цифровой коммуникации граждан с государственными структурами или учреждениями по мере снижения цифровых навыков падает доля использующих цифровые технологии среди населения. При этом существенное снижение отмечается не только при получении

цифровых административных государственных услуг, обращений за защитой в компетентные органы, но и при использовании цифровых сервисов для удовлетворения различных жизненных потребностей (оплаты налогов и сборов, передачи или получения сведений и др.). Аналогичная ситуация доступности (использования) цифровых технологий наблюдается по мере снижения образовательного статуса людей. Чем ниже уровень образования, тем реже они используют возможности цифровизации для коммуникации с государственными структурами и учреждениями.

Результаты исследования также демонстрируют низкую вовлеченность старших возрастных групп в цифровую коммуникацию с государственными структурами и учреждениями. Если в возрастных группах до 50 лет доля не использующих цифровые технологии составляет порядка 10%, то в 50-59 лет уже 12,8%, а старше 60 лет – 24,6%. При этом, согласно данным Росстата, доля населения 60 лет и старше составляет 28,7% от общего числа населения РФ 18 лет и старше<sup>1</sup>.

## **2. Удовлетворенность граждан использованием цифровых технологий при взаимодействии с государством**

Оценка результативности цифровизации государственного управления производилась на основе субъективных оценок граждан, получивших в течение последнего года опыт цифрового взаимодействия с государственными и муниципальными органами и учреждениями по выделенным целям (направлениям взаимодействия), в частности на основе удовлетворенности респондентов результатом такого использования цифровых технологий по сумме ответов «определенно да» и «скорее да».

Исследование показывает, что чаще использование цифровых технологий гражданами отмечается при реализации возможностей цифровых сервисов государственных органов и учреждений для получения и передачи сведений, оплаты различных услуг и обращений за административными государственными услугами. Этими же направлениями цифрового взаимодействия граждане удовлетворены в наибольшей степени. Например, среди респондентов, которые за последний год обращались за получением административных государственных услуг [7] в цифровом виде, 93,7% (+5,2

---

<sup>1</sup> Итоги Всероссийской переписи населения 2020 года. Том 1. Изменение численности населения России. URL: [https://rosstat.gov.ru/vpn\\_popul](https://rosstat.gov.ru/vpn_popul) (дата обращения: 24.02.2023).

п.п. к 2022 г.) отметили улучшение доступности и качества предоставления этих госуслуг (рисунок 2).

Среди различных социальных, демографических и профессиональных групп населения, в том числе среди социально уязвимой его части (пожилые люди, граждане с низким уровнем материального положения, жители сельских поселений, люди с наличием инвалидности) фиксируется высокая доля отмечающих влияние цифровизации на улучшение доступности и качества предоставления государственных услуг. Незначительное снижение доли респондентов, удовлетворенных этими параметрами, отмечается только среди респондентов, обладающих низкими цифровыми навыками. Тем не менее, эти респонденты в целом видят пользу от внедрения цифровизации, однако в силу отсутствия необходимых цифровых навыков не полностью могут оценить ее преимущество.

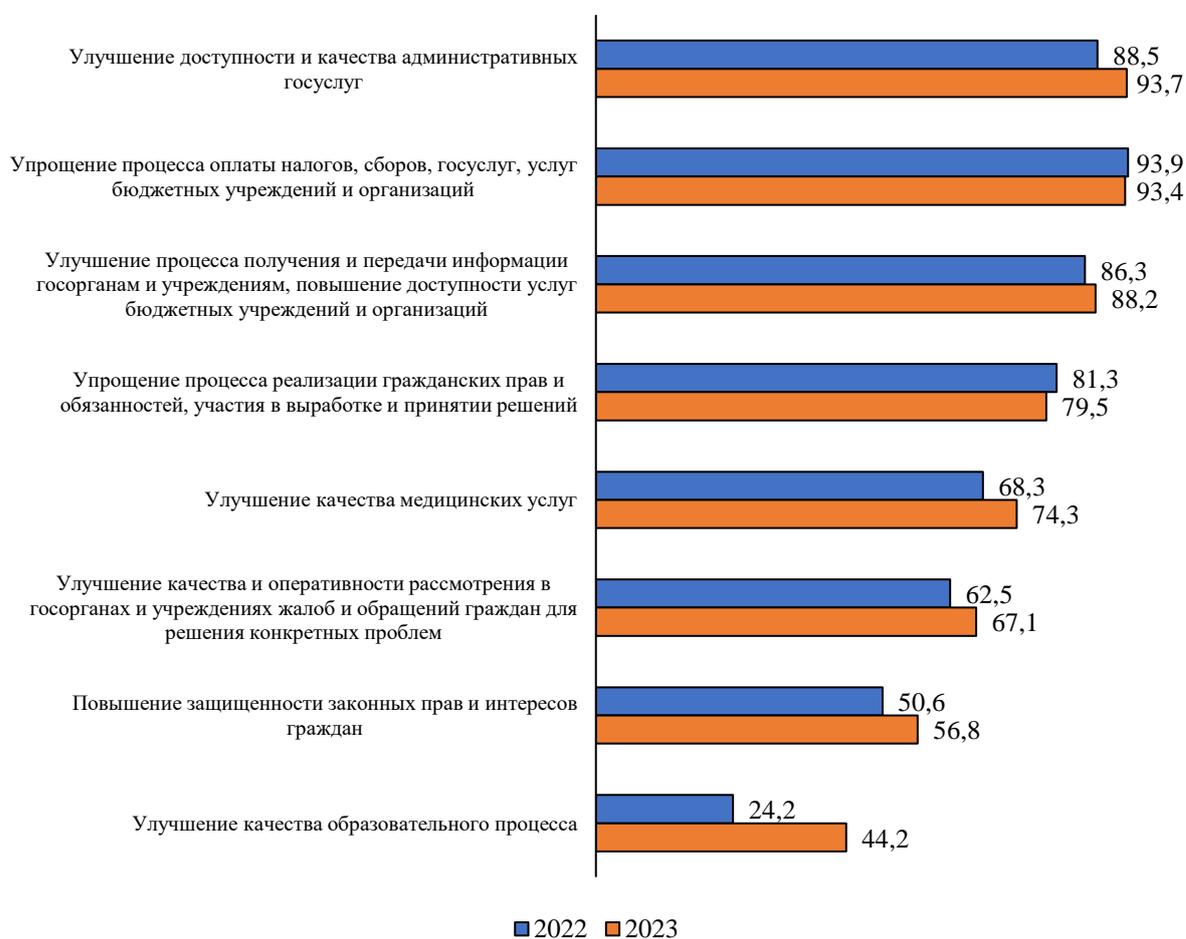


Рисунок 2. Удовлетворённость респондентов использованием цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями (в % от количества респондентов, которые использовали возможности цифровых технологий по каждому отдельному направлению взаимодействия)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Упрощение процесса оплаты налогов и сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций при использовании цифровых технологий отметили 93,4% опрошенных, которые в течение последнего года использовали цифровые сервисы для этих целей (-0,5 п.п. к 2022 г.). На улучшение процесса получения и передачи информации госорганам и учреждениям, повышение доступности услуг бюджетных учреждений и организаций обратили внимание 88,2% их пользователей (+1,9 к 2022 г.). Стоит отметить, что использование цифровых сервисов гражданами для обеспечения и реализации своих повседневных жизненных вопросов и ранее оценивалось ими очень позитивно.

Наибольшую пользу от реализации приведенных выше цифровых решений для упрощения процесса оплаты налогов и сборов или улучшения процесса передачи (получения) информации государственным органам и учреждениям отмечают респонденты в возрасте от 30 до 50 лет, они же чаще других возрастных групп используют цифровые сервисы для обеспечения своей жизнедеятельности.

Безусловно, наличие цифровых навыков способствует лучшему восприятию пользы любых цифровых решений. Однако в данных случаях (с указанными целями взаимодействия) это влияние не столь очевидное. Среди респондентов с высоким уровнем цифровых навыков 95,4% считают, что цифровизация позволила упростить процесс оплаты налогов и сборов, государственных и бюджетных услуг, с низким – 84,4%. Это говорит о том, что, возможно, даже для респондентов с низким уровнем цифровой грамотности использование подобных цифровых сервисов при взаимодействии с государственными органами и учреждениями не доставляет особого труда.

Респондентами высоко оценивается возможность реализации гражданских прав и обязанностей, участия в выработке и принятии решений с использованием цифровых технологий (для участия в выборах, переписи, общественных слушаниях и др.). Из общего числа воспользовавшихся такой возможностью в течение прошлого года 79,5% заявили, что цифровизация позволила упростить этот процесс (-1,8 п.п. к 2022 г.). Наиболее пессимистичны в оценках такой постановки вопроса респонденты, не доверяющие государственным органам и учреждениям (53,9%).

С тем, что цифровизация способствует улучшению качества медицинских услуг, согласились 74,3% (+6,0% к 2022 г.) респондентов, которые в течение последнего года обращались за онлайн-консультациями врача. Однако, как показывают результаты опроса, за этот же временной интервал доля использующих такой способ цифровой коммуникации с врачами не изменилась: в 2023 г. она составляла 6,9%, в 2022 г. – 7,4%. Представленные значения подтверждают результаты другого исследования РАНХиГС, проведенного в 2022 г., которые демонстрируют, что в течение года, предшествующего

опросу, 9,8% респондентов обращались за онлайн-консультациями с врачами и 74,1% из них были удовлетворены медицинскими услугами (помощью), полученной с помощью цифровых технологий [8].

Остальными направлениями цифрового взаимодействия граждан с государственными органами и учреждениями опрошенные удовлетворены несколько меньше. Наиболее настороженное отношение к возможностям использования цифровых технологий респондентами отмечается при реализации дистанционного обучения. В 2023 г. только 44,2% (+20,0 п.п. к 2022 г.) считают, что дистанционное обучение с использованием цифровых технологий позволяет улучшить качество образовательного процесса. Стоит обратить внимание, что приведенное мнение отражает позицию людей, которые самостоятельно или их дети (внуки) в течение последнего года использовали дистанционные технологии в процессе обучения. Такое значимое увеличение удовлетворенности может быть связано, во-первых, с тем, что население (пользователи) в какой-то мере адаптировалось к внедрению дистанционного обучения, спровоцированному введением противоэпидемиологических ограничений в связи с пандемией COVID-19 (речь идет о наличии технических возможностей, программ обучения, о повышении навыков работы и т.д.), во-вторых, в настоящее время использование дистанционного обучения не предусматривает обязательность его применения (тогда как во времена активной фазы пандемии COVID-19 альтернативы не было), т.е. можно предположить изменение структуры его пользователей.

В заключение можно отметить, что россияне в целом положительно относятся к цифровизации, за последний год отмечается рост позитивных настроений в этой сфере. По результатам опроса текущего (2023) года 87,5% опрошенных положительно оценивают влияние цифровых технологий на свою жизнь (в 2022 г. – 82,5%). Увеличение доли таких ответов фиксируется по всем социально-демографическим группам. Более того, респонденты с низким уровнем цифровых навыков, лица, не доверяющие государственным органам и учреждениям, также стали больше ощущать положительное воздействие цифровизации на свою жизнь.

Исследование демонстрирует четкую зависимость: по мере роста частоты использования гражданами цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями ими чаще отмечается положительный эффект от цифровизации.

Вместе с тем полученные результаты опроса демонстрируют факты недостаточного влияния цифровизации на жизнь отдельных групп населения, связанного, прежде всего, с наличием дискриминации по доступности для этих групп цифровых форматов, а именно

граждан с низким уровнем цифровой грамотности, жителей сельских поселений, пожилых людей. В то же время данные показывают, что респонденты, не обладающие необходимым уровнем цифровой грамотности, в целом видят пользу от внедрения цифровизации, однако в силу отсутствия необходимых навыков не полностью могут оценить ее преимущество.

Следует обратить внимание еще на один момент: относительно слабое влияние цифровизации на жизнь граждан, которые заявляют о недоверии государственным органам и учреждениям. Так, среди респондентов, которые доверяют государственным органам и учреждениям, 93,2% уверены в положительном эффекте на их жизнь внедрения цифровизации, среди не доверяющих об этом сказали только 69,1%. По сути, последние намерено отгораживают себя от получения преимуществ цифровизации, хотя, безусловно, это недоверие может быть обусловлено комплексом причин, в том числе и объективного характера, вызванных наличием рисков и опасений.

### **3. Оценка привлекательности использования цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении**

Внедрение цифровых технологий в государственное управление нацелено на улучшение организации деятельности органов государственного управления и совершенствование их продуктов (например, для улучшения цифрового взаимодействия с гражданами при предоставлении им и организациям доступа к приоритетным государственным услугам и сервисам, для сбора данных и др.). Вместе с тем использование цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение множества задач, которые связаны с административной, управленческой, коммуникационной, образовательной, контрольной деятельностью государства, деятельностью в сфере обеспечения безопасности ОЗЦ. В рамках текущего исследования был проанализирован ряд позитивных утверждений, связанных с влиянием цифровизации на деятельность органов государственного управления.

Результаты анализа полученных данных показывают, что в цифровых технологиях граждане видят множество положительных моментов (*рисунок 3*). Наиболее высокие оценки респондентов связаны с улучшением процесса организации работы государственных органов и учреждений при предоставлении различных услуг. Так, о том, что цифровизация повышает удобство обращения за административными государственными услугами, заявили 82,4% опрошенных, еще 82,1% высказали мнение,

что она экономит время на взаимодействии с государственными органами и учреждениями, 75,3% – экономит деньги. В сокращении сроков оказания государственных услуг и рассмотрения обращений граждан уверены 74,7% респондентов.

Также довольно высоко респонденты оценивают реализацию принципа социальной справедливости при организации доступа граждан к государственным органам и учреждениям и их услугам. Например, 77,5% опрошенных согласны с тем, что цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к административным государственным услугам, 70,6% – к бюджетным услугам. В улучшении общественной безопасности, снижении аварийности, ограничении распространения заболеваний при использовании технологий цифрового контроля уверены 67,9% респондентов.

С остальными утверждениями граждане соглашаются несколько реже. Меньше всего они уверены, что использование цифровых технологий в государственном управлении снижает коррупцию. С этим утверждением согласились только 44,3% респондентов. Также респонденты не слишком уверены в том, что благодаря цифровизации закон применяется ко всем одинаково и что цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению – 51,9%.



Рисунок 3. Доля респондентов, которые согласились со следующими утверждениями (в % от общего количества опрошенных по сумме балльных оценок «4» и «5»)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Вместе с тем следует отметить, что за последний год позиция граждан по оценке приведенных утверждений всё больше ориентирована на их принятие. По всем представленным утверждениям увеличивается доля респондентов, согласившихся с ними. Наибольший рост (более 10%) отмечается при оценке пользы использования технологий цифрового контроля для обеспечения общественной безопасности, снижения рисков

причинения вреда ОЗЦ, а также при рассмотрении цифровых технологий как способа повышения качества медицинских, образовательных и иных социальных услуг. Минимальный рост доли согласных отмечается в отношении утверждений о том, что цифровые технологии способствуют снижению коррупции и позволяют людям экономить деньги.

#### **4. Оценка рисков использования цифровых технологий при взаимодействии граждан с государственными органами и учреждениями**

Результаты исследования продемонстрировали, что использование цифровых технологий гражданами при взаимодействии с государственными органами и иными организациями положительно отражается на их оценках качества такого формата отношений. Вместе с тем переход к цифровому взаимодействию граждан с госорганами и учреждениями может быть связан и с некоторыми рисками. В этой связи в рамках текущей работы были проанализированы несколько рисков, которые могут сдерживать развитие цифровизации государственного управления. Перечень рисков был сформирован на основе анализа материалов по тематике исследования.

Результаты проведенного опроса показывают, что большинство россиян считают высоким уровень рисков цифровизации государственного управления, в том числе в части цифровизации их взаимодействия с государственными органами и учреждениями. По всем представленным в исследовании видам рисков доля респондентов, оценивающих их уровень как высокий (ответы: очень высокий + скорее высокий), превышает долю тех, кто считает его низким (ответы: очень низкий + скорее низкий).

Наибольшую обеспокоенность граждан вызывают риски утечки персональных данных, мошенничества с их использованием (*рисунок 4*). В текущем опросе (2023 г.) 72,4% респондентов оценили их уровень как высокий. Полученные результаты подтверждают данные экспертного опроса специалистов, причастных к разработке (эксплуатации) государственных цифровых сервисов. Среди них 82,9% считают, что главной отрицательной стороной массового внедрения цифровых технологий выступает утечка персональных данных [9].

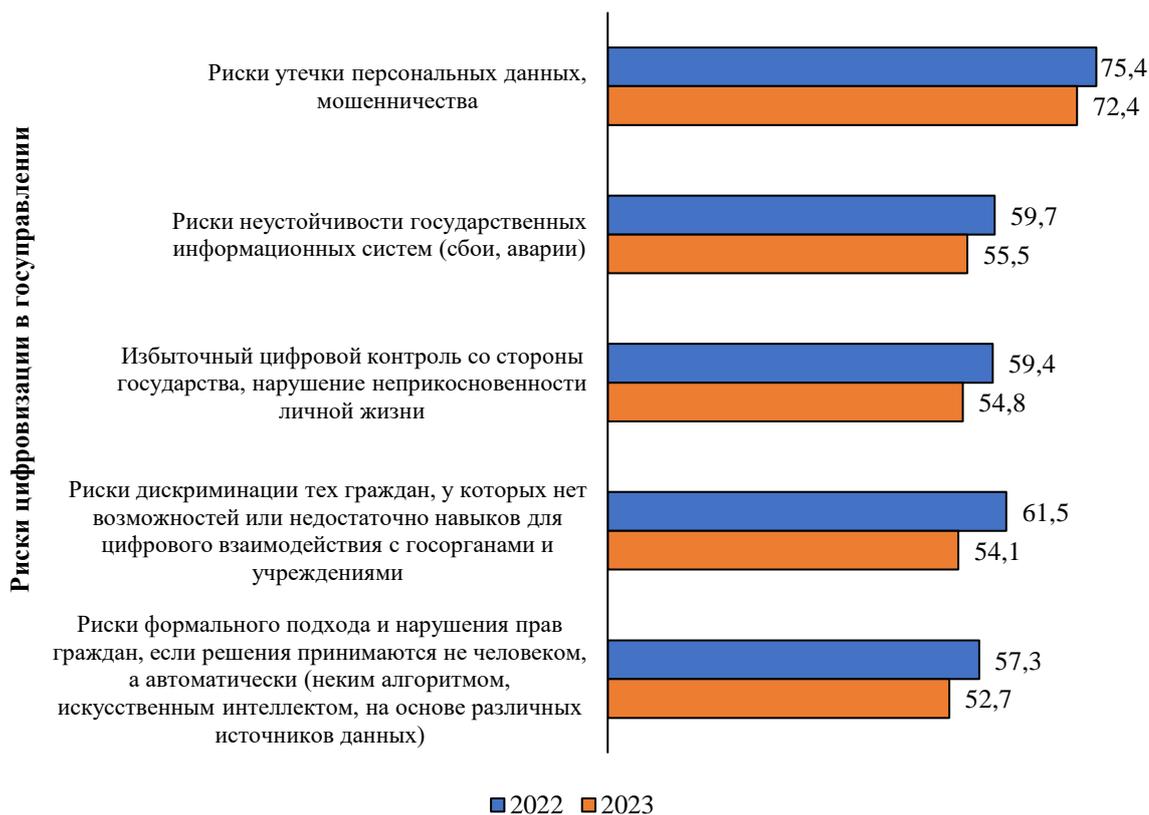


Рисунок 4. Изменения оценок респондентами уровня различных рисков цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями по сумме ответов «скорее высокий» и «очень высокий» (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Полученные материалы исследования демонстрируют следующую зависимость: по мере роста уровня рисков в оценках респондентов отмечается снижение их готовности к цифровому взаимодействию с государственными и муниципальными органами и учреждениями. Особенно заметно этот факт проявляется в связи с возникновением рисков неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии). Например, респонденты, которые оценивают эти риски как «очень высокие», более чем в два раза реже выражают готовность к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями по любым вопросам, чем респонденты, считающие их «очень низкими».

В целом можно отметить, что распределение рисков по уровню их значимости, по мнению опрошенных, в текущем (2023 г.) и прошлом (2022 г.) исследованиях идентичное.

Вместе с тем за прошедший год по всем выделенным рискам отмечается снижение уровня опасения граждан. Например, доля респондентов, считающих высокими риски утечки персональных данных, мошенничества, снизилась на 3,0 п.п. По остальным рискам отмечается аналогичная ситуация. Наибольшее снижение зафиксировано в

отношении рисков дискриминации граждан по уровню их доступности к цифровым технологиям в связи с отсутствием возможности или недостаточности цифровых навыков (-7,4 п.п. к 2022 г.).

Общее снижение негативного восприятия рисков со стороны населения может быть обусловлено тем, что стартовый замер, проведенный в феврале 2022 г. охватывал опыт использования населением цифровых технологий во время активной фазы пандемии, в то время, когда граждане еще не отошли от шоков пандемии и активного внедрения цифровых технологий, которые отодвинули на второй план их частную жизнь. В настоящее время среди населения наблюдается более адекватное восприятие использования государством цифровых решений, можно сказать, что население стало постепенно адаптироваться к цифровым технологиям, понимая, что их использование – это часть современной жизни.

Результаты корреляционного анализа продемонстрировали, что из всех факторов, влияющих на восприятие рисков цифровизации государственного управления, наиболее значимо проявляют себя личный опыт использования цифровых технологий для взаимодействия с государственными органами и учреждениями, готовность респондентов к такому цифровому формату отношений с госорганами и учреждениями, а также доверие к ним. Что касается последнего фактора, то его влияние на риски цифровизации ключевое.

Вместе с тем влияние этих факторов на восприятие гражданами рисков цифровизации неоднородное. Так, различный уровень цифровой грамотности респондентов практически не отражается на их оценках рисков утечки персональных данных или рисков неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии). Однако отмечается отчетливая зависимость: по мере роста цифровой грамотности респондентов увеличиваются их опасения избыточного цифрового контроля со стороны государства, нарушения неприкосновенности личной жизни, а также рисков дискриминации граждан. Например, среди респондентов с низким уровнем цифровой грамотности 49,5% беспокоят риски цифрового неравенства, со средним уровнем цифровых навыков – 53,4%, с высоким – 57,5%.

Результаты опроса демонстрируют неравномерное влияние опыта использования цифровых технологий гражданами при взаимодействии с госорганами и иными организациями на оценки уровня рисков. Практически по всем группам рисков это влияние минимально. В то же время наиболее заметно оно проявляется в отношении рисков дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями. Чем выше частота цифрового взаимодействия с государственными органами, тем чаще обращается

внимание на наличие рисков цифрового неравенства между различными группами пользователей.

Что касается доверия населения государственным органам и учреждениям, то этот фактор является значимым при оценке всех перечисленных рисков (рисунок 5). Чем ниже доверие респондентов к государственным структурам, тем выше они оценивают уровень рисков цифровизации взаимодействия с государством. Наибольшее влияние отмечается при оценке рисков неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии). Если среди опрошенных, которые заявили о доверии госорганам и учреждениям, высокими эти риски назвали 51,1%, то среди не доверяющих значение этого показателя увеличивается до 71,6%.



Рисунок 5. Оценка респондентами уровня различных рисков цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями в зависимости от их доверия госорганам и учреждениям (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

## 5. Готовность граждан к взаимодействию с государством с использованием цифровых технологий

Результаты проведенного исследования демонстрируют высокий уровень готовности россиян к использованию цифровых технологий при взаимодействии с

государственными и муниципальными органами и иными учреждениями с точки зрения желания и намерения их применять.

В целом 83,9% респондентов считают, что в той или иной степени готовы к потенциальному цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями. За последний год готовность граждан к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями увеличилась на 2,2 п.п. (в 2022 г. – 81,7%). При этом без каких-либо ограничений («по любым вопросам») готова к такой коммуникации примерно четверть опрошенных, а более половины выражают частичную готовность – «не по всем вопросам» (рисунок 6).

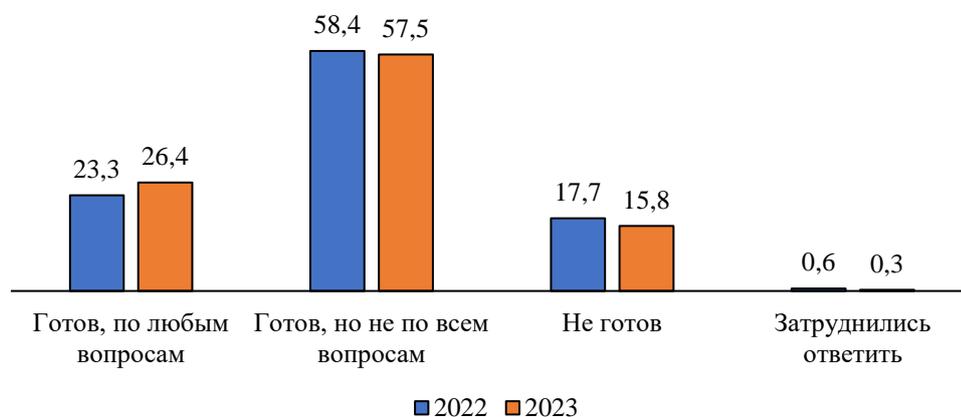


Рисунок 6. Распределение ответов респондентов относительно их готовности к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями в будущем (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

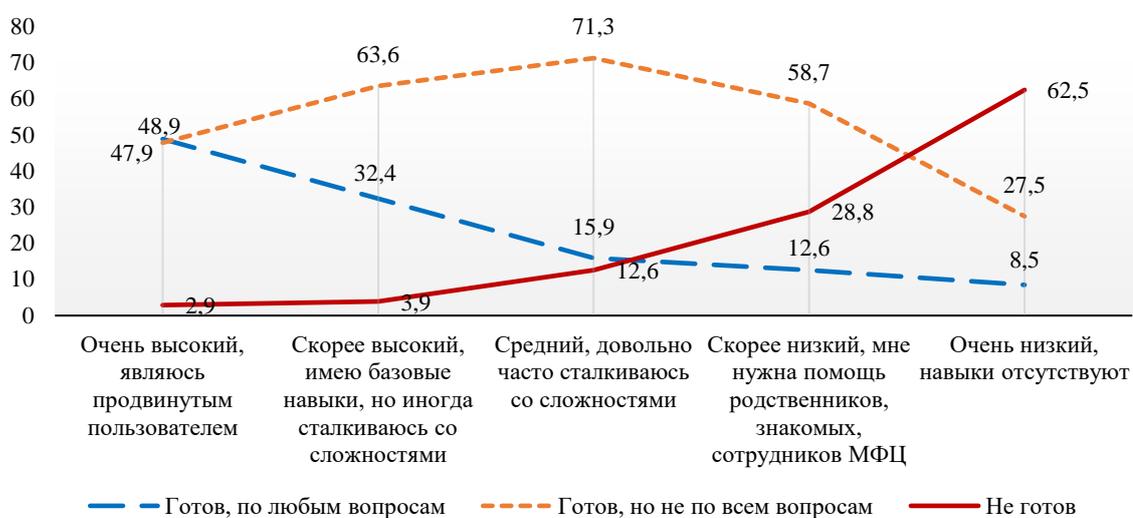
Однако пока сохраняется существенная доля россиян, не считающих себя готовыми к использованию «цифры» при взаимодействии с государством. Это каждый шестой от общего количества опрошенных.

Чаще такого мнения придерживаются респонденты 60 лет и старше, жители сел, лица с низким уровнем образования, граждане с низким уровнем материального положения, люди с инвалидностью, то есть те уязвимые в цифровом плане группы населения, которые не только фактически реже включены в процесс использования информационных технологий<sup>2</sup>, но и потенциально, так как они имеют меньше

<sup>2</sup> Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей. Росстат. URL: [https://gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/ikt21/index.html](https://gks.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt21/index.html) (дата обращения: 05.03.2023).

возможностей (материальных, технических, психологических и др.) для освоения и использования цифровых технологий.

Данные показывают, что ответы респондентов на вопрос об их личной готовности к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями значительно зависят от уровня их цифровых навыков: чем лучше такие навыки, тем выше готовность к цифровому взаимодействию с государственным органами и учреждениям (рисунок 7). При условии полного отсутствия навыков работы в Интернет, доля ответов о неготовности использовать цифровые технологий при взаимодействии с государством увеличивается до 62,5%.



Примечание – Приведены только содержательные ответы респондентов (без затруднившихся ответить).

Рисунок 7. Изменение готовности к цифровому взаимодействию с государством в будущем в зависимости от уровня цифровых навыков респондентов (навыков работы в Интернет) (в % по соответствующим категориям)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2023 г.

Вместе с тем нельзя утверждать, что ответы респондентов на рассматриваемый вопрос всецело основаны на их цифровой подготовке, поскольку даже в группе тех граждан, которые выразили безусловную готовность к цифровому взаимодействию с государством, каждый десятый имеет низкий уровень цифровых навыков, то есть самостоятельно для него затруднительно произвести какие-либо действия в сети Интернет, требуется чья-то помощь.

На оценках готовности к использованию цифровых технологий отражается также уровень доверия населения госорганам и учреждениям. Доверие государству является важным фактором внедрения в жизнь населения любых инноваций, их развития, в том

числе цифрового взаимодействия с органами власти. При условии полного доверия государственным органам и учреждениям доля ответов «готов, по любым вопросам» составляет 47,5%, при отсутствии доверия – только 15,8% и, напротив, об отсутствии готовности в этих группах сообщили, соответственно, 14,0% и 46,7% опрошенных.

Отметим, что цифровая грамотность и цифровое доверие составляют основу готовности населения к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями [2, 10].

О готовности к цифровому взаимодействию с государством свидетельствуют также ответы респондентов на вопрос о предпочтительных для них способах обращений в государственные органы и учреждения. Данные опроса показывают, что в случае наличия возможности выбора каждый второй опрошенный предпочел бы онлайн-обращение. Хотя для россиян очные визиты в органы власти и иные учреждения не теряют своей актуальности. Доля таких ответов весьма значительна – 41,1%. Аналогичные предпочтения респондентов фиксировались и по результатам опроса 2022 г. (рисунок 8).

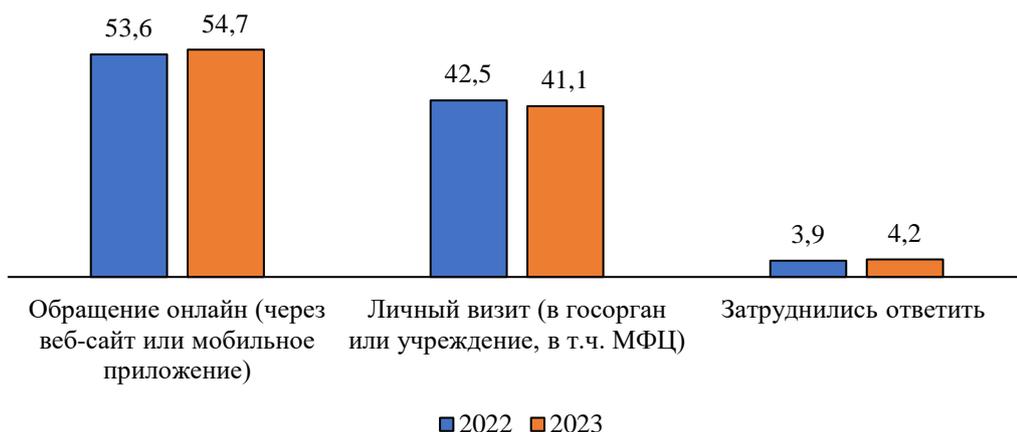


Рисунок 8. Предпочтения респондентами офлайн и онлайн-взаимодействий с государственными органами и учреждениями (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Остаются сторонниками офлайн-взаимодействия с государством чаще возрастные граждане, жители сел, представители низкодоходной группы населения, лица без высшего образования, люди с инвалидностью. Например, среди участников опроса в возрасте 60 лет и старше 62,2% при наличии выбора предпочли бы личный визит в госорган или учреждение, в том числе МФЦ. Чем моложе граждане, тем выше доля тех, кто предпочел бы онлайн-взаимодействие (рисунок 9).

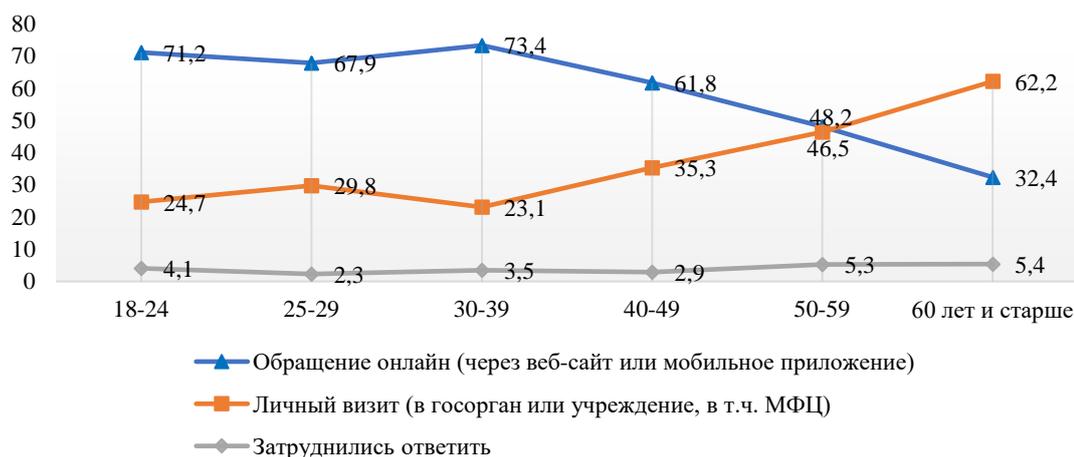


Рисунок 9. Предпочтения респондентами разных возрастных групп офлайн и онлайн-взаимодействий с государственными органами и учреждениями (в % по каждой выделенной возрастной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2023 г.

Такая неоднородность в предпочтениях респондентов разных социально-демографических групп относительно использования цифровых способов взаимодействия неоднократно отмечалась в различных исследованиях [11, 12] и пока она сохраняется, что не должно оставаться без внимания со стороны компетентных органов государства. Причем в основном проблема «цифрового разрыва» в обществе обусловлена отсутствием достаточной цифровой грамотности.

Немаловажно и то, что в группе людей, имеющих инвалидность, чаще выбирается офлайн-взаимодействие. На это указали 59,4% таких респондентов, на обращения онлайн – только 33,9%. Вместе с тем онлайн-обращения во многом могли бы упростить процесс взаимодействия таких людей с органами власти и учреждениями, так как они, в частности, не требуют усилий на передвижение к месту их нахождения. Однако среди причин предпочтений личных визитов в органы власти и учреждения людьми с инвалидностью выделяется, в первую очередь, отсутствие необходимых услуг, которые предоставляются онлайн, и наличие проблем при электронных обращениях, с которыми они сталкивались ранее, что свидетельствует о необходимости совершенствования для этой категории граждан условий использования цифровых способов взаимодействия.

В целом причины выбора личных визитов в органы власти чаще всего обусловлены недостатком цифровых навыков, большим доверием к бумажным документам и опасениями за сохранность персональных данных (рисунок 10). Причем недостаток цифровых навыков люди стали чувствовать даже несколько острее, если сопоставить данные исследований за 2022 и 2023 гг. Недостаток технологических возможностей

(отсутствие доступа к Интернету, компьютера, смартфона), хотя и не столь сильно влияет на приоритетный выбор личных визитов в органы власти и учреждения, все же сохраняет свою значимость.



Рисунок 10. Причины предпочтения офлайн-взаимодействия с государственными органами и учреждениями (в % от количества респондентов, предпочитающих личный визит)

Источник: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных в 2022 и 2023 гг.

Среди возможных каналов цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями при наличии выбора большая часть опрошенных россиян предпочитает использовать мобильные приложения, установленные на смартфоне, планшете («Госуслуги», «Мои документы», ЕМИАС, «ПФР», «Мой налог» и др.) – 55,5% (в 2022 г. – 50,7%). Около трети респондентов выбирают обращения непосредственно на порталы госорганов и учреждений (Единый портал государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru), региональные порталы госуслуг, ведомственные веб-сайты) – 31,5% (в 2022 г. – 33,4%). Причем в группе респондентов 18-24 лет на использование мобильных приложений ориентировано 76,0% и только 23,3% предпочитают использование веб-сайтов (рисунок 11). С повышением возраста граждан популярность мобильных приложений снижается.

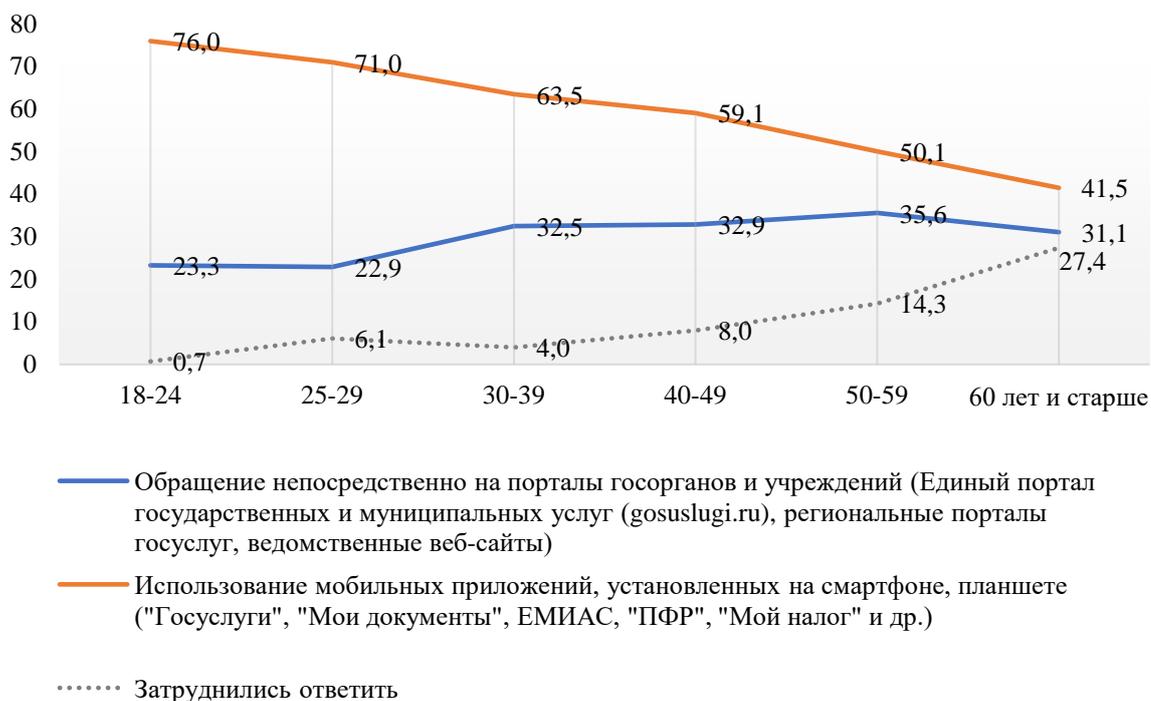


Рисунок 11. Предпочтения представителей разных возрастных групп относительно каналов цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями (в % по каждой возрастной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2023 г.

Прежде всего, мобильные приложения удобнее для использования за счет возможности более оперативного доступа к ним, ими можно воспользоваться в любой момент без необходимости наличия компьютера, что, скорее всего, и объясняет предпочтения респондентов.

## 6. Предложения по повышению результативности и минимизации рисков цифровизации государственного управления

Выявленные в рамках настоящего исследования оценки гражданами достижений и рисков цифровизации их взаимодействий с госорганами и учреждениями и факторы, влияющие на эти оценки, позволяют сформулировать ряд предложений по направлениям и повышению результативности дальнейшей цифровизации государственного управления.

К факторам, в наибольшей степени влияющим на оценку гражданами эффектов и рисков цифровизации госуправления в части цифровизации взаимодействия граждан с

госорганами и учреждениями, относятся: наличие опыта цифрового взаимодействия, наличие необходимых цифровых навыков, доверие ГОиУ.

На наш взгляд, с учетом значимости этих факторов, в целях повышения оценки результативности цифровизации государственного управления с позиции граждан целесообразно предусмотреть в рамках реализации государственной программы «Информационное общество» и национального проекта «Цифровая экономика» разработку и выполнение мероприятий, направленных на учет влияния этих факторов:

- для повышения уровня цифровых навыков: образовательные мероприятия (курсы) по развитию цифровых навыков для наименее защищенных групп граждан (лиц пожилого возраста, инвалидов, лиц с невысоким уровнем доходов и др.);

- стимулированию граждан к цифровому взаимодействию могут способствовать мероприятия по информированию граждан о преимуществах взаимодействия с государством в цифровом формате (в том числе, преимущества для общества в целом – например, отказ от использования бумажных документов позволит сохранить лесные насаждения и т.д.), предоставление доступных инструкций для использования цифрового формата (в т.ч. чат-боты, онлайн-консультанты и др.), предоставление бесплатного доступа к необходимой инфраструктуре для обеспечения цифрового взаимодействия гражданам, не имеющим, например, устройств с возможностью выхода в сеть интернет, либо доступа к сети интернет.

- повышение уровня доверия к ГОиУ – является одной из ключевых задач госуправления в целом, в связи с чем вряд ли возможно только в рамках реализации отдельного национального или федерального проекта по цифровизации, без привязки к остальным документам стратегического планирования и успешности достижения заявленных в них целей и общественно-значимых результатов<sup>3</sup>.

Можно предположить, что повышению уровня доверия к ГОиУ в части взаимодействия граждан с государством будет способствовать законность, беспристрастность государственных служащих и прозрачность принимаемых в отношении гражданина решений при выполнении государственными органами таких государственных функций как предоставление административных госуслуг или

---

<sup>3</sup> Так, например, в рамках оценки эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации уровень доверия к власти определяется, в том числе, посредством оценки общественного мнения в отношении достижения в субъектах Российской Федерации национальных целей развития Российской Федерации (Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. № 68).

контрольно-надзорной деятельности, высокое качество предоставляемых гражданам бюджетных госуслуг, в т.ч. образования и здравоохранения.

По представленным в настоящем препринте итогам социологических опросов проведенных РАНХиГС в 2022 и 2023 годах выявлено, что наиболее высоким уровнем риска при цифровом взаимодействии с госорганами и учреждениями граждане считают риск утечки персональных данных, мошенничество (75,4% от общего количества опрошенных в 2022 году и 72,4% – в 2023 году), наличие такого риска подтверждается и иными источниками: например, МВД по итогам 2022 года отмечает, что показатели киберпреступности в целом остались стабильными: с использованием высоких технологий совершается каждое четвертое преступление<sup>4</sup>.

Механизмом минимизации данного риска для граждан может быть страхование оператора данных от утечек персональных данных, что позволит выплачивать пострадавшим от таких утечек гражданам компенсацию вреда.

Кроме того, снижению данного риска отчасти будет способствовать переход государственных органов и учреждений на отечественное ПО, а также следование рекомендациям Роскомнадзора<sup>5</sup>, в том числе: отказ от сбора избыточных данных, не требующихся для предоставления госуслуг (выполнения иных государственных функций), раздельное хранение разных видов данных и др.

## **Заключение**

Результаты опроса продемонстрировали, что среди населения широко используются возможности цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями. Чаще всего такой формат отмечается при использовании цифровых сервисов для оперативной оплаты налогов и сборов, различных услуг, передачи или получения сведений, а также при получении административных государственных услуг. Проведенный опрос показал, что за последний год не отмечается существенных изменений в объемах использования населением цифровых технологий. Вместе с тем результаты опроса подтвердили факты наличия дискриминации целых групп населения по признаку доступности для них цифровых форматов, а именно граждан с низким уровнем цифровой грамотности, и, соответственно, низким уровнем образования, пожилых людей.

---

<sup>4</sup> URL: <https://мвд.пф/reports/item/35396677> (дата обращения 25.09.2023).

<sup>5</sup> URL: <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news74733.htm> (дата обращения 25.09.2023).

Приведенный анализ результативности использования цифровых технологий по направлениям (целям) взаимодействия граждан с государственными органами и учреждениями продемонстрировал дифференциацию взглядов обследуемой аудитории. Наибольшая удовлетворенность использованием цифровых технологий гражданами отмечается при реализации возможностей цифровых сервисов государственных органов и учреждений, например, для получения и передачи сведений, оплаты различных услуг, также при обращениях за административными государственными услугами. Наименьшая удовлетворённость граждан использованием цифровых технологий отмечается при реализации дистанционного обучения. На текущий момент многие респонденты, имеющие такой опыт в течение последнего года, считают, что дистанционное обучение с использованием цифровых технологий не позволяет улучшить качество образовательного процесса. Тем не менее за последний год доля таких респондентов существенно снизилась.

Необходимо отметить, что увеличение доли респондентов, отметивших положительное влияние цифровизации в целом на свою жизнь, а также по отдельным целям (направлениям) взаимодействия с государственными органами и учреждениями, фиксируется по всем социально-демографическим группам. Среди основных факторов, влияющих на оценки респондентов, можно выделить уровень доверия государственным органам и учреждениям, возраст респондентов и уровень их цифровой грамотности. Данные показывают, что респонденты, не обладающие необходимым уровнем цифровой грамотности, в целом видят пользу от внедрения цифровизации, однако в силу отсутствия необходимых навыков не полностью могут оценить ее преимущества.

Анализ результатов опроса продемонстрировал различное отношение граждан к утверждениям, характеризующим влияние цифровых технологий на улучшение организации деятельности органов государственного управления и совершенствование их продуктов. По мнению опрошенных, наибольший эффект от внедрения цифровых технологий может быть реализован для улучшения цифрового взаимодействия государства с гражданами при предоставлении им и организациям доступа к приоритетным государственным услугам и сервисам, в том числе в части снижения издержек. Меньше всего респонденты уверены, что использование цифровых технологий в государственном управлении способствует повышению правовой культуры, а именно позволяет гражданам лучше защищать свои права и интересы, снижает коррупцию. За последний год по всем приведенным утверждениям наблюдается рост позитивных ответов.

Результаты социологического мониторинга демонстрируют, что переход к цифровому взаимодействию граждан с государственными органами и учреждениями спровоцировал наличие целого спектра рисков, которые могут выступать сдерживающими факторами развития цифровизации государственного управления и приобщения к этому процессу различных категорий населения. По всем представленным в исследовании видам рисков доля респондентов, оценивающих их уровень как высокий (ответы: очень высокий + скорее высокий), превышает долю тех, кто считает его низким (ответы: очень низкий + скорее низкий). Наибольшую обеспокоенность среди респондентов вызывают риски утечки персональных данных. Вместе с тем за последний год исследование фиксирует снижение значимости для населения рассмотренных рисков цифровизации, особенно связанных с цифровой дискриминацией. Существенное влияние на оценки респондентами рисков цифровизации госуправления оказывают факторы, связанные с уровнем их цифровой грамотности, с личным опытом использования возможностей цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями, а также с уровнем доверия к госорганам и учреждениям.

Большинство россиян в разной степени, но выражает готовность к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями. За последний год наметилась положительная динамика готовых взаимодействовать с помощью цифровых технологий по любым вопросам. Отсутствие готовности к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями чаще отмечается среди уязвимых в цифровом плане групп населения (пожилые люди, жители сел, лица с низким уровнем образования и материального положения). Существенное влияние на цифровую готовность оказывает уровень цифровых навыков респондентов и уровень их доверия государственным органам и учреждениям.

О готовности россиян к цифровому взаимодействию с государством также свидетельствует выбор большинством опрошенных электронных форм обращений (онлайн). Причины выбора личных визитов в органы власти чаще всего обусловлены недостатком цифровых навыков, большим доверием «бумаге» и опасениями за сохранность персональных данных. При наличии выбора канала цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями наблюдается тенденция более широкого использования мобильных приложений, установленных на смартфоне, планшете в сравнении с обращениями непосредственно на порталы госорганов и учреждений.

Результаты исследования продемонстрировали, что в целях дальнейшего повышения результативности цифровизации государственного управления необходимо принятие дополнительных мер, в том числе направленных на повышение уровня

цифровых навыков граждан, необходимых для взаимодействия с государственными органами и учреждениями, а также на минимизацию риска цифровой дискриминации среди различных пользователей, риска утечки персональных данных.

Научная новизна основных выводов исследования заключается в использовании актуальной социологической информации и оценке изменений, произошедших за последний год в практике использования различными социальными категориями граждан цифровых технологий при взаимодействии с государством.

## **Благодарность**

Материал подготовлен в рамках выполнения научно-исследовательской работы государственного задания РАНХиГС на 2023 год по научному направлению «Государственное управление и государственная служба. Реформа государственного управления на основе развития проектного и процессного подходов».

## **Список литературы**

1. Абрамов В.И., Андреев В.Д. Оценка цифровой зрелости системы государственного и муниципального управления в регионах: опыт США и развитие в России // Информатизация в цифровой экономике. - 2022. - Т. 3, № 2. - С. 43-62.

2. Оценка цифровой готовности населения России: докл. к XXII Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 13-30 апр. 2021 г. / Н.Е. Дмитриева (рук. авт. кол.), А.Б. Жулин, Р.Е. Артамонов, Э.А. Титов; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». - М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2021. 86 с.

3. Добролюбова Е.И. Оценка цифровой зрелости государственного управления // Информационное общество. - 2021. - № 2. - С. 37-52.

4. Kaiser, T. and Gadár, L. (2023) Survey data on the attitudes towards digital technologies and the way of managing e-governmental tasks, *Data in Brief*, 46, art. 108871. DOI: 10.1016/j.dib.2022.108871

5. Anrijs S., Mariën I., Marez L.D., Ponnet K. Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources // *Technology in Society*. 2023. Vol. 73, art. 102211. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211> (дата обращения: 05.03.2023).

6. Ciesielska M., Rizun N., Chabik J. Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study // *Telecommunications Policy*. 2022. Vol. 46, no. 7. URL: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102316> (дата обращения: 05.03.2023).

7. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Мау В.А., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2016, №4. - С. 75-98.

8. Отчет о НИР «Поведенческие практики населения в сфере обеспечения здорового образа жизни и сохранения состояния здоровья», выполненный Научно-исследовательским центром социально-политического мониторинга ИОН РАНХиГС в соответствии с государственным заданием РАНХиГС на 2022 год.

9. Этика и «цифра»: от проблем к решениям/ под ред. Е.Г. Потаповой, М.С. Шклярук. - М.: РАНХиГС, 2021. 184 с. URL: <https://www.interfax-russia.ru/attachment/5946b125ac3355375c1836f443ceaf4a> (дата обращения: 05.03.2023).

10. Хван И.С., Халикова С.С. Готовность населения города Хабаровска к цифровым трансформациям в управлении // Вопросы инновационной экономики. - 2021. - Том 11. № 4. - С. 1787-1800. DOI: 10.18334/vines.11.4.113747.

11. Отчет о НИР «Оценка эффектов цифровизации государственного управления для граждан и бизнеса», выполненный Центром технологий государственного управления ИПЭИ РАНХиГС в соответствии с государственным заданием РАНХиГС на 2022 год.

12. Смирных Л.И. Цифровая грамотность пожилого населения и цифровизация предприятий: опыт европейских стран // Вопросы экономики. - 2020;(12):104-124.

**В СЕРИИ ПРЕПРИНТОВ  
РАНХиГС РАССМАТРИВАЮТСЯ  
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ  
И ПРАКТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ  
К СОЗДАНИЮ, АКТИВНОМУ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЮ  
ВОЗМОЖНОСТЕЙ  
ИННОВАЦИЙ В РАЗЛИЧНЫХ  
СФЕРАХ ЭКОНОМИКИ  
КАК КЛЮЧЕВОГО УСЛОВИЯ  
ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ