
ЦИФРОВАЯ СОЦИОЛОГИЯ: НАПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ

Цифровизация публичного управления: экспертная рефлексия проблем и вызовов

УДК 316.422 DOI 10.26425/2658-347X-2023-6-1-4-12

Получено 26.12.2022

Доработано после рецензирования 31.01.2023

Принято 10.02.2023

Боев Евгений Иванович

Канд. социол. наук, доц. каф. государственного, муниципального управления и права

ORCID: 0000-0002-4092-4043

E-mail: evgeny-kursk@rambler.ru

Курская академия государственной и муниципальной службы, г. Курск, Россия

Зотов Виталий Владимирович

Д-р социол. наук, проф. учебно-научного центра гуманитарных и социальных наук

ORCID: 0000-0003-1083-1097

E-mail: om_zotova@mail.ru

Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет), г. Долгопрудный, Московская область, Россия

Василенко Людмила Александровна

Д-р социол. наук, проф. каф. организационного проектирования систем управления

ORCID: 0000-0002-0468-8194

E-mail: vasilenkola@mail.ru

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, г. Москва, Россия

АННОТАЦИЯ

Целью работы является выявление комплекса условий и факторов как затрудняющих, так и содействующих трансформации публичного управления как общественно-государственной системы согласования и реализации интересов представителей заинтересованных сторон за счет использования потенциала цифровых и информационно-телекоммуникационных технологий. В ходе исследования были решены следующие задачи: дана оценка роли цифровизации для системы публичного управления, выявлены проблемы этого процесса, оценены возможности электронных онлайн-платформ в организации социально-сетевых взаимодействиях в диалог «власть – общество». В работе представлены результаты фокусированного группового полуструктурированного онлайн-интервью в формате видеоконференцсвязи на платформе Zoom, проведенного в декабре 2021 г. среди 20 экспертов. В качестве экспертов выступили представители

органов публичной власти федерального, регионального и местного уровня, государственных корпораций, структур гражданского общества, бизнес-структур, научного сообщества, а также Центра управления регионом. На основе анализа результатов экспертного опроса авторы пришли к выводу, что цифровизация деятельности органов власти дает хороший прирост не только в деле улучшения качества предоставления услуг населению страны, но и в совершенствовании механизма обратной связи, повышении вовлеченности населения в процесс решения общественно-значимых вопросов. Это дает надежду, что разрешение проблем, сопутствующих внедрению цифровых технологий в работу органов власти с населением, будет способствовать переходу от информирования и сервисного обслуживания граждан к интерактивному взаимодействию с ними.

Ключевые слова

Цифровизация, публичные коммуникации, публичное управление, онлайн-коммуникации, население, власть, эксперты, цифровая платформа

Финансирование. Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ. Проект № 20-011-00694 «Публичное управление как конфигурирование релятивных сетей в публичном пространстве цифрового общества».

Для цитирования

Боев Е.И., Зотов В.В., Василенко Л.А. Цифровизация публичного управления: экспертная рефлексия проблем и вызовов // Цифровая социология. 2023. Т. 6, № 1. С. 4–12.

© Боев Е.И., Зотов В.В., Василенко Л.А., 2023.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



DIGITAL SOCIOLOGY: RESEARCH DIRECTIONS

Digitalization of public administration: expert reflection on problems and challenges

Received 26.12.2022 Revised 31.01.2023 Accepted 10.02.2023

Evgeny I. Boev

Cand. Sci. (Sociol.), Assoc. Prof. at the Public Administration and Law Department

ORCID: 0000-0002-4092-4043

E-mail: evgeny-kursk@rambler.ru

Kursk Academy of State and Municipal Services, Kursk, Russia

Vitaly V. Zotov

Dr. Sci. (Sociol.), Prof. at the Educational and Scientific Center for the Humanities and Social Sciences

ORCID: 0000-0003-1083-1097

E-mail: om_zotova@mail.ru

Moscow Institute of Physics and Technology (National Research University), Dolgoprudny, Moscow Region, Russia

Liudmila A. Vasilenko

Dr Sci. (Sociol.), Prof. at the Organizational Design of Management Systems Department

ORCID: 0000-0002-0468-8194

E-mail: vasilenko-la@ranepa.ru

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Moscow, Russia

ABSTRACT

In the article, the authors identified a set of conditions and factors that both hinder and facilitate the transformation of public administration as a public-state system for coordinating and realizing the interests of representatives of stakeholders through the use of the potential of digital and information and telecommunication technologies. In the course of the study, the following tasks were solved: the role of digitalization for the public administration system was assessed, the problems of this process were identified, the possibilities of electronic online platforms in the organization of social networking in the “governance – society” dyad were evaluated. The article presents the results of a focused group semi-formalized online interview in the format of video conferencing on the Zoom platform, conducted in December 2021 among 20 experts. The experts were

representatives of public authorities at the federal, regional and local levels, state corporations, civil society structures, business structures, the scientific community, as well as the Russian Regional Management Center. Based on the analysis of the results of the expert survey, the authors conclude that the digitalization of the activities of the authorities gives a good increase not only in improving the quality of service provision to the country’s population, but also in improving the feedback mechanism, increasing the involvement of the population in the process of solving socially significant issues. This gives hope that the resolution of problems associated with the introduction of digital technologies into the work of government bodies with the population will contribute to the transition from informing and servicing citizens to interactive communication with them.

Keywords

Digitalization, public communications, public administration, online communications, population, government, experts, digital platform

Funding. The research was supported by the Russian Foundation for Basic Research. Project No. 20-011-00694 “Public administration as a configuration of relational network in the public space of digital society”.

For citation

Boev E.I., Zotov V.V., Vasilenko L.A. (2023) Digitalization of public administration: expert reflection on problems and challenges, *Digital Sociology*, vol. 6, no. 1, pp. 4–12. DOI: 10.26425/2658-347X-2023-6-1-4-12

© Boev E.I., Zotov V.V., Vasilenko L.A., 2023.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



ВВЕДЕНИЕ / INTRODUCTION

Внедрение современных информационно-коммуникационных и цифровых технологий в деятельность органов власти сказывается на трансформации пространства публичных коммуникаций. Очевидно, что их использование может значительно оптимизировать эффективность и качество обслуживания населения, гарантировать открытость государственной власти и предоставить возможность общественного контроля за деятельностью властных структур. Цифровизация публичного управления вносит изменения в организацию работы органов власти с населением. Однако это также способствует нарастанию риска утраты управляемости общественных процессов из-за новых социально-организационных форм и практик взаимодействия власти и населения [Корнилович и др., 2021]. При этом повышение эффективности и результативности деятельности системы государственного и муниципального управления преимущественно связывают с разрешением дилеммы о путях развития между электронным правительством и электронной демократией [Зотов и др., 2021b; Соловьев, Пушкарева, 2020]. Это дилемма между подходом, ориентированным на комфорт клиента, и подходом, ориентированным на активность гражданина.

Стратегическое направление развития Российской Федерации (далее – РФ), субъектов, а также муниципальных образований определяется необходимостью реализации национальных проектов в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»¹.

Одним из 12 национальных проектов, представленных в этом документе, является программа «Цифровая экономика»². Перечень мероприятий по цифровой трансформации органов власти дается в паспорте федерального проекта «Цифровое государственное управление», являющегося частью вышеуказанного национального

¹ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/ (дата обращения: 20.12.2022).

² Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (2022). Национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации». Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 22.12.2022).

проекта³. Федеральный проект содержит перечень мероприятий по цифровой трансформации системы государственного управления, которые призваны обеспечить дальнейшее повышение уровня предоставления услуг, необходимых для улучшения качества жизни граждан и эффективного развития бизнеса. Реализация проекта призвана осуществить окончательный переход на электронный формат взаимодействия граждан и организаций с государством, но при этом остается открытым вопрос о содержании такого формата взаимодействия.

В этой статье авторы рассматривают влияние реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» на совершенствование публичного управления. Этот процесс предстает в качестве системы «кооперации государственных, муниципальных, некоммерческих и смешанных структур, призванной обеспечить удовлетворение общественных интересов и решение коллективных проблем» [Купряшин, 2016].

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ / MATERIALS AND METHODS

В ходе фокусированного группового полуструктурированного онлайн-интервью в формате видеоконференцсвязи на платформе Zoom в конце 2021 г. было проведено две фокус-группы. Дата проведения первого интервью – 8 декабря 2021 г., второго интервью – 15 декабря 2021 г. Число экспертов n=20. Выборочная совокупность была структурирована по демографическому и профессиональному признакам. Возраст экспертов: 23–60 лет. Пол: мужской – 11 чел. (55 % в группе), женский – 9 чел. (45 % в группе). География: г. Курск, г. Железногорск Курской области, г. Москва, г. Белгород, г. Казань, г. Челябинск, г. Барнаул.

Выборочную совокупность составили эксперты, объединенные в следующие группы: органы государственной власти, органы местного самоуправления (двое госслужащих федеральных органов власти, трое госслужащих органов государственной власти субъектов РФ, двое муниципальных служащих, один представитель законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта РФ), государственные корпорации (один руководитель корпорации), структуры гражданского общества (два руководителя

³ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (2022). Федеральный проект «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/882/> (дата обращения: 20.12.2022).

региональных общественных организаций), бизнес-структуры (два представителя коммерческих организаций), научное сообщество (три сотрудника вузов, привлекаемых к обеспечению научно-методического сопровождения деятельности органов власти), а также медиаторы (четыре сотрудника Центра управления регионом).

ОЦЕНКА ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ ДЛЯ СИСТЕМЫ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ / EVALUATION OF DIGITALIZATION POSSIBILITIES FOR THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM

В настоящее время на смену интернетизации и сетевизации приходит цифровизация как процесс создания цифровых платформ, обладающих аналитическими и прогностическими функциями. Преимуществом платформенного подхода является его интуитивно понятный интерфейс и прозрачность процесса для всех субъектов продвижения и получения государственных услуг. Помимо этого, имеется возможность мониторинга всех стадий процесса получения услуг, реализована обратная связь между поставщиком и получателем услуг.

В связи с этим авторами был задан следующий вопрос экспертам: «Сейчас очень много говорят о цифровизации. А как процессы цифровизации изменили систему публичного управления? Назовите основные направления трансформации государственного и муниципального управления в условиях цифровизации».

Приведем ряд наиболее развернутых ответов экспертов. Прежде всего, по экспертному мнению, высказанному представителем государственной корпорации, цифровизация системы публичного управления обуславливает «сокращение расходов на деятельность государственных органов за счет бэк-офисов госорганов, оптимизирующих выполнение инвариантных функций, а также за счет формирования экосистемы государственно-частных платформ и возможности внедрения отработанных решений в практику деятельности других органов». В дальнейшем тот же эксперт отмечает такие значимые эффекты от цифровизации публичного управления, как «повышение эффективности деятельности госорганов за счет стандартизации, регламентации административно-управленческих процессов, которые переводятся в цифровой формат и реализуются на цифровых сервисах; повышение эффективности бюджетирования проектных/программных мероприятий и контроля за их выполнением; повышение производительности труда чиновников, задействованных в процессах оказания государственных услуг».

Эксперт из пула представителей органов власти, констатирует: «Целью цифровизации сферы государственного управления является переход от личного обращения граждан в государственные органы к электронному формату. Минцифры определило перечень массовых социально значимых услуг, наиболее востребованных населением, которые следует оказывать в электронном формате. Последующая работа заключается в адаптации федерального перечня услуг к специфике региона». Другой эксперт от органов власти указывает, что «...основными направлениями федеральной повестки цифровой трансформации является оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг: комплексное решение жизненных ситуаций, возникающих у граждан и представителей бизнеса, переход на цифровой формат оказания приоритетных государственных и муниципальных услуг, переход к проактивному оказанию услуг. На региональном уровне актуальной является повестка повышения качества предоставления услуг в электронном формате, что достигается через улучшение технического уровня каналов связи, обеспечивающих взаимодействие с населением и органами власти между собой».

По мнению эксперта, представляющего научное сообщество, «цифровая трансформация должна рассматриваться как некий инструмент, цель применения которого – повышение эффективности взаимодействия бизнес-структур, структур гражданского общества с органами власти, снижение административных барьеров. Цифровые технологии должны быть не только инструментом оптимизации качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Посредством их необходимо снижать сроки получения услуг, перейти от сугубо технологического вектора к клиентоориентированности, персонализированному подходу, произвести „гуманизацию“ процесса получения услуг. Именно благодаря этому они могут повысить качество и уровень жизни населения».

Таким образом, в ответах экспертов фиксируется деятельность по основным направлениям заявленного федерального проекта «Цифровое государственное управление», а именно: по предоставлению государственных и муниципальных услуг онлайн и проактивно, с учетом жизненных ситуаций, по повышению охвата государственных и муниципальных органов юридически значимым межведомственным электронным документооборотом.

На сегодняшний день в структуру государственного управления Российской Федерации внедрена система межведомственного электронного

взаимодействия, проводится работа по переводу услуг в электронный формат, осуществляется интеграция разрозненных каналов коммуникации с гражданами в единую систему для достижения экстерриториальности и непрерывности взаимодействия с ними. По данным главы Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, на сегодняшний день количество подтвержденных учетных записей на портале «Госуслуги» приблизилось к отметке в 100 млн человек (70 % населения страны). При этом мобильным приложением пользуются более 70 млн человек, а ежедневная аудитория сервиса составляет 9,5 млн человек. В 2021 г., по сравнению с предыдущим годом, число обращений к сервисам портала выросло вдвое⁴. Но здесь следует согласиться с мнением Е.И. Добролюбовой, что «показателями федерального проекта измеряются не конечные результаты цифровой трансформации (например, повышение качества государственных услуг или качества принятия управленческих решений), а просто сам факт перевода взаимодействия с государством (и государственных органов между собой) в электронный вид» [Добролюбова, 2020]. Но как справедливо указывают А.В. Тихонов и В.С. Богданов, цифровизация системы государственного управления, ориентированная на оказание государственных услуг, обратную связь (контроль) через цифровые сервисы, «не обеспечивает адекватную социальным изменениям институционализацию системы управления, обеспечивающую реальное вовлечение в управление активных категорий населения» [Тихонов, Богданов, 2020, с. 75]. Как пишут А.И. Левин, В.И. Шошина, «сделать государство „ближе“ к бизнесу и гражданам, не только путем предоставления государственных услуг в электронном виде, но также и с помощью предоставления ... информации ... об актуальных тенденциях и направлениях в различных сферах общественной жизни, информации о деятельности органов государственной власти и государственных служащих Российской Федерации» [Левин, Шошина, 2019, с. 9], но еще больше – при направлении гражданской активности населения в конструктивное русло просоциальной деятельности [Зотов и др., 2021а].

⁴ *Интерфакс* (Пятница 11 нояб. 2022). Число подтвержденных учетных записей на Госуслугах превысило 100 млн. Режим доступа: <https://www.interfax.ru/digital/872076> (дата обращения: 20.12.2022).

ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ / DIGITALIZATION PROBLEMS OF PUBLIC ADMINISTRATION ADMINISTRATION

В федеральном проекте не в полном объеме принимаются во внимание многообразные проблемы, сопутствующие форсированной цифровизации системы государственного и муниципального управления. Например, эксперт, представляющий государственную корпорацию, так рассуждает о следующей технологической проблеме: «Я хочу перечислить плюсы и минусы имеющихся электронных сервисов. В столице, например, действует официальный портал Мэра и Правительства Москвы Mos.ru. Это единое веб-пространство столичного мегаполиса, с помощью которого москвичи могут „в одном окне“ найти нужные им городские площадки и онлайн-сервисы. В других же городах, например, даже в таких крупных мегаполисах, как Санкт-Петербург, таких платформ нет, то есть налицо неритмичная цифровизация удаленных от центра регионов. Необходимо создать унифицированную информационную платформу в каждом регионе». Здесь следует прокомментировать слова эксперта. Он в большей мере акцентирует внимание на том, что по своим функциональным возможностям портал Mos.ru намного превосходит федеральную систему Госуслуг, хотя последняя очень интенсивно развивается. А это порождает проблему цифрового неравенства между жителями различных регионов.

Отметим, что экспертом, который представляет научное сообщество, отмечается и проблема межпоколенческого цифрового неравенства: «что подходит миллениалам, то не подходит людям старшего поколения». Следующий эксперт (представитель научного сообщества) развил данную тему, отметив, что «можно привести примеры электронно-цифровой сегрегации, возникающей из-за сегментации виртуального пространства. Здесь возникает проблема разной степени доступа к той или иной информации у представителей разных социальных страт, что может приводить к цифровому неравенству».

Также экспертом, представляющим гражданское общество, было отмечено, что высокая скорость социальных изменений цифровой эры «... вызывает у многих социальных групп потребность в „победе от реальности“, идет отказ от современных трендов».

Еще одним экспертом-медиатором было замечено: «Нужно создавать платформы с гибкой, адекватной обратной связью с населением,

нужно снижать бюрократизмы в ответах, необходимо повышать уровень коммуникации между властью и гражданами».

Экспертам был задан следующий уточняющий вопрос: «Какие вы можете назвать затруднения в процессе коммуникации органов власти и граждан? Проблемы?». Стоит отметить, что несмотря на проводимую работу по созданию клиентоориентированных цифровых сервисов, один из экспертов (представитель пула «Бизнес-структуры») высказался за то, чтобы «... государственные органы, разрабатывающие платформенные решения и сервисы, учитывали мнение субъектов, для которых они предназначены, – граждан. Необходимо разрабатывать интуитивно понятные, клиентоориентированные интерфейсы, работать на повышение их удобства и простоты пользования. Важен отклик, важна обратная связь от населения, важно создавать продукт удобный и понятный обществу».

Авторов особенно заинтересовала позиция эксперта, представляющего гражданское общество. Он считает, что при всей полезности виртуальной коммуникации следует уделить внимание следующему аспекту. «На мой взгляд, во многом изменился сам смысл обращений: ощущение доступности породило вседозволенность заявителей, отсутствие реальной проработки вопроса (например, зачем обращаться в управляющую компанию, когда сразу можно написать губернатору). Чем выше руководитель и публичнее, тем сложнее ему отказать заявителю, даже если заявление абсурдное. А если оно затрагивает малую группу, тем более публичность и цифровизация не оставляет возможность сделать выбор в сторону большинства или логичности, так как это становится достоянием миллионов и подвергается обсуждению социальных групп, как правило не только не являющихся экспертами, но еще и малообразованными и эмоционально неустойчивыми».

Другой представитель научного сообщества отметил: «На мой взгляд, цифровизация обладает даже более деструктивным воздействием, чем конструктивным. Так как в плане конструктивных действий существуют и другие технологии объединения и мотивации, а в деструктивных – это самый доступный вариант. Какие здесь есть проблемы? Цифровизация делает доступным то, что в рамках культурных кодов оставалось достижимым за счет большого труда или преодоления препятствий и что делало этот путь значимым, вычищало смыслы от „информационного мусора“, в итоге вырабатывались алгоритмы деятельности безопасной для общества. Сокращение пути, ускорение процессов не так безобидно

и полезно для решения вопросов особенно в области взаимодействия социальных групп и политического управления. Однако прогресс не останавливать, стало быть, необходимо выстраивать новые культурные коды взаимодействия в цифровом пространстве, основанные на смыслах, обеспечивающих безопасность самого пространства, конкретного человека и органов власти».

ПОТЕНЦИАЛ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНО-СЕТЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ДИАДЕ «ВЛАСТЬ – ОБЩЕСТВО» / DIGITAL PLATFORMS POTENTIAL IN THE ORGANIZATION OF SOCIAL NETWORKING IN THE “GOVERNANCE – SOCIETY” DYAD

Постоянно возрастающий уровень проникновения социальных медиа в повседневную жизнедеятельность человека ведет к тому, что взаимодействие граждан в сети «Интернет» становится мощным инструментом их вовлечения в общественно-политические процессы, особенно в части решения местных проблем. Сегодня именно социально-сетевое взаимодействие в публичной сфере «предоставляет возможность удовлетворения растущих потребностей участия активных граждан в делах общества путем интенсификации взаимодействия при одновременном повышении их прозрачности» [Шарков, 2019, с. 32]. Поэтому было решено уточнить, насколько социально-сетевое пространство позволяет сформировать повестку общественно значимых дел, которые могут решаться совместными усилиями. Авторы решили выяснить у экспертов, «способны ли существующие электронные площадки объединить и мотивировать к солидарным действиям представителей разных социальных групп».

Многие эксперты согласились с мнением, что электронные площадки не только устанавливают информационную повестку дня в режиме реального времени, но и способствуют установлению контакта и получению обратной связи, предлагают интерактивные форматы взаимодействия общества и органов власти, делают властные структуры более открытыми, достигаемыми для граждан, содействуют координации совместной деятельности.

При этом в качестве основной площадки социально-сетевое взаимодействие граждан и органов власти рассматриваются электронные платформы обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий (например, «Действуем

вместе» в Курской области, «Активный гражданин» в Москве, «Народная экспертиза» в Белгородской области).

Экспертами из пула «Медиаторы» было обращено внимание на то, что в субъектах РФ запущены Центры управления регионами (далее – ЦУР). Такие центры представляют собой единый пункт мониторинга сети «Интернет», в который поступают и оперативно отрабатываются проблемные вопросы граждан по всем направлениям, связанным с жизнью местных сообществ, составляется аналитика по проблемным ситуациям в области социально-экономического развития. На основе этих данных в дальнейшем принимаются управленческие решения с учетом социального запроса. И здесь следует поддержать мнение эксперта о важности деятельности ЦУРов.

Начав свою деятельность в 2019 г., эти центры смогли выстроить эффективную систему коммуникации власти с жителями. К сегодняшнему дню, используя аналитику запросов граждан, время отработки обращений удалось сократить в 2,5 раза и на местах принять более тысячи управленческих решений в таких сферах, как социальное обеспечение, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство⁵.

Необходимо отметить, что ЦУРы работают не только в субъектах страны, но и в 530 муниципальных образованиях России. В Курской области они функционируют во всех муниципальных районах⁶. К системе мониторинга ЦУРов подключены более 100 тыс. страниц государственных учреждений в социальных сетях. Кроме того, активно подключают к обратной связи ресурсоснабжающие и управляющие организации. Сейчас по стране их уже 327. На сегодняшний день можно утверждать, что данный канал, созданный для мониторинга мнения населения, используется достаточно эффективно.

В настоящее время определенная часть исследователей видит главную цель цифровизации публичного управления в том, чтобы научить граждан использовать цифровые сервисы в демократическом управлении, а не в том, чтобы заставить их пользоваться данными сервисами при получении государственных и муниципальных услуг [Лаврик, 2017]. Ранее проведенное авторами исследование, показывает, что в вопросах самоуправления и соуправления

⁵ ТАСС (Четверг 1 дек. 2022). Время отработки обращений благодаря Центрам управления регионами сократилось в 2,5 раза. Режим доступа: <https://tass.ru/obschestvo/16472079> (дата обращения: 22.12.2022).

⁶ Центр управления регионом Курской области. Официальная страница «ВКонтакте». Режим доступа: <https://vk.com/tsur46> (дата обращения: 22.12.2022).

с органами власти, подразумевающих формирование активной позиции граждан и их привлечение к совместному решению общественно значимых проблем, потенциал цифровых сервисов в организации социально-сетевых взаимодействия используется недостаточно эффективно [Зотов и др., 2021a]. Взаимодействие всех субъектов в публичной сфере коммуникаций должно носить регулярный характер. Для этого необходимо организовать прямой диалог с гражданами, создать механизмы, при помощи которых граждане смогут согласовывать и реализовывать свои цели, интересы. Это будет содействовать усилению активной гражданской позиции, укреплению разделяемой всеми системы ценностей и формированию высокого уровня гражданской культуры.

Следующий вопрос был направлен на выявление консолидационной роли социально-сетевых структур. Большинство экспертов согласилось с тем, что социально-сетевое пространство способно объединить и мотивировать к солидарным действиям представителей разных социальных групп. Однако следует отметить позицию одного из экспертов из пула «Научное сообщество», который выразил следующее мнение: «Сегодня мировые тренды формирования социально- сетевого пространства направлены на создание метавселенных, экосистем. Это, с одной стороны, создает новые возможности для формирования диалоговой среды в системе „власть–общество“, закладывает фундамент реализации концепции „общества электронной демократии“. Но с другой стороны, социально-сетевое пространство является „плодородной“ средой распространения фейков со стороны лиц, заинтересованных в дестабилизации ситуации... Здесь заключается серьезная угроза: публичное управление из реального инструмента коммуникативного взаимодействия в социальных сетях превращается в „цифровой диктат“. И это нужно учитывать в процессе дальнейшего развития цифровых экосистем...».

Другой эксперт, представляющий органы государственной власти/органы местного самоуправления, указал на тот факт, что «если социальные сети становятся монополистами в политическом поле, то они задают свои правила „политической игры“, оказывая существенное влияние на практики публичного управления».

Таким образом, можно зафиксировать опасения экспертов относительно того, что государство лишается роли властного, координирующего центра в пространстве публичных коммуникаций в пользу иных акторов этого пространства, которые стремятся к манипулированию

информационной повесткой, тем самым наблюдается «подмена реального политического участия виртуальным, а также появление в цифровом пространстве акторов с неопределяемыми интересами и скрытыми бенефициарами» [Володенков и др., 2022, с. 245]. Их инструментом становится троллинг на дискуссионных онлайн-платформах, который нацелен на разрушение естественного потока общения и провоцирование эмоционально негативной реакции членов сетевого сообщества за счет публикации неприемлемых (агрессивных или провокационных) комментариев. Это вынуждает органы власти поначалу исключать крайне злостных нарушителей, а впоследствии закрыть сервис комментариев как таковой. Определенно это снижает уровень негатива в официальных аккаунтах органов власти. Но довольно часто последние начинают злоупотреблять ситуацией и блокируют не только деструктивных акторов сетевого пространства публичных коммуникаций, но и любого критически настроенного. Тем самым, перед органами власти возникает дилемма об открытости/закрытости их сетевых сообществ. И здесь следует согласиться с мнением ученых, что возможность результативного взаимодействия граждан и государства в целом зависит от политического самосознания представителей сообщества [Eriksson, Vogt, 2013], от зрелости политических институтов общества [Маневский, 2019].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ / CONCLUSION

Анализируя полученные ответы, следует отметить, что в современных условиях в системе публичного управления наблюдается устойчивый

тренд на внедрение цифровых сервисов в процесс оказания государственных и муниципальных услуг, создание электронных платформ интерактивного взаимодействия с гражданами. Благодаря этому появляются новые возможности организации публичного управления на институциональном уровне. Однако очевидно, что субъекты РФ расположились у стартовой площадки своего пути цифровизации и им еще немало предстоит сделать для того, чтобы по-настоящему завершить цифровую трансформацию системы публичного управления. На сегодняшний день основным направлением федеральной повестки цифровизации системы публичного управления является оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг при комплексном, проактивном решении жизненных ситуаций граждан и бизнеса путем перехода к цифровому формату. Но цифровизация деятельности органов власти дает хороший прирост улучшений не только в деле обеспечения качества предоставления услуг населению страны, но и в совершенствовании механизма обратной связи, повышении вовлеченности населения в процесс решения общественно-значимых вопросов. Это дает надежду, что внедрение цифровых технологий в работу органов власти с населением будет способствовать переходу к интерактивному взаимодействию от информирования и сервисного обслуживания граждан.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Володенков С.В., Федорченко С.Н., Артамонова Ю.Д. (2022). Социотехническая реальность цифрового пространства современной политики: структура и особенности // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. Т. 18, № 3. С. 230–253. <https://doi.org/10.21638/spbu23.2022.301>
- Добролюбова Е.И. (2020). Цифровизация государства: ловушки и перспективы // Экономическое развитие России. Т. 27, № 3. С. 58–61.
- Зотов В.В., Боев Е.И., Василенко Л.А. (2021а). Гражданская активность населения в социально-сетевом пространстве региона // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. Т. 11, № 2. С. 203–216.
- Зотов В.В., Захаров В.М., Сапрыка В.А. (2021б). Цифровизация публичного управления: электронная демократия vs электронное правительство // *Nomothetika: Философия. Социология. Право*. Т. 46, № 2. С. 250–262. <https://doi.org/10.52575/2712-746x-2021-46-2-250-262>
- Корнилович В.А., Арамян К.А., Милехин А.В., Миронов А.В. (2021). Устойчивость государственной системы в условиях цифровой трансформации // *Цифровая социология*. Т. 4, № 2. С. 13–22. <https://doi.org/10.26425/2658-347X-2021-4-2-13-22>
- Купряшин Г.Л. (2016). Публичное управление // *Политическая наука*. № 2. С. 101–131.
- Лаврик Н.В. (2017). Электронная демократия: мировой опыт // *Вестник Забайкальского государственного университета*. Т. 23, № 2. С. 67–75. <https://doi.org/10.21209/2227-9245-2017-23-2-67-75>

Левин А.И., Шошина В.И. (2019). Тенденции развития государственного управления в условиях цифровизации экономики // Государство и общество: вчера, сегодня, завтра. № 2. С. 5–10.

Маневский Е.В. (2019). Факторы развития электронной демократии в современном обществе // Политика и общество. № 2. С. 15–20. <https://doi.org/10.7256/2454-0684.2019.2.21852>

Соловьев А.И., Пушкарева Г.В. (2020). Гражданский сектор государственного управления: новые формы самоорганизации и участия населения в условиях цифровизации публичного пространства // Вестник Российского фонда фундаментальных исследований. Гуманитарные и общественные науки. № 5(102). С. 67–75. <https://doi.org/10.22204/2587-8956-2020-102-05-67-75>

Тихонов А.В., Богданов В.С. (2020). От «умного регулирования» к «умному управлению»: социальная проблема цифровизации обратных связей // Социологические исследования. № 1. С. 74–81. <https://doi.org/10.31857/s013216250008325-0>

Шарков Ф.И. (2019). Социальные сети как основа формирования пространства публичных коммуникаций // Коммуникология. Т. 7, № 4. С. 32–40. <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2019-7-4-32-40>

Eriksson K., Vogt H. (2013). On self-service democracy: configurations of individualizing governance and self-directed citizenship // European Journal of Social Theory. V. 16, no. 2. Pp. 153–173. <https://doi.org/10.1177/1368431012459693>

REFERENCES

Dobrolyubova E.I. (2020), “Digitalization of the state: traps and perspectives”, *Russian economic developments*, vol. 27, no. 3, pp. 58–61 (in Russian).

Eriksson K., Vogt H. (2013), “On self-service democracy: configurations of individualizing governance and self-directed citizenship”, *European Journal of Social Theory*, vol. 16, no. 2, pp. 153–173, <https://doi.org/10.1177/1368431012459693>

Kornilovich V.A., Aramyantsev K.A., Milekhina A.V., Mironov A.V. (2021), “Sustainability of the state system in the context of digital transformation”, *Digital Sociology*, vol. 4, no. 2, pp. 13–22, <https://doi.org/10.26425/2658-347X-2021-4-2-13-22> (in Russian).

Kupryashin G. (2016), “Public Administration”, *Political science*, no. 2, pp. 101–131 (in Russian).

Lavrik N.V. (2017), “Electronic democracy: international experience”, *Transbaikal State University Journal*, vol. 23, no. 2, pp. 67–75, <https://doi.org/10.21209/2227-9245-2017-23-2-67-75> (in Russian).

Levin A.I., Shoshina V.I. (2019), “Trends of development of public administration in the conditions of digitization of economy”, *State and society: yesterday, today, tomorrow*, no. 2, pp. 5–10 (in Russian).

Manevskii E.V. (2019), “Factors of development of e-democracy in modern society”, *Politics and Society*, no. 2, pp. 15–20, <https://doi.org/10.7256/2454-0684.2019.2.21852> (in Russian).

Sharkov F.I. (2019), “Social networks as the basis for the formation of public communication space”, *Communicology*, vol. 7, no. 4, pp. 32–40, <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2019-7-4-32-40> (in Russian).

Solovyov A.I., Pushkareva G.V. (2020), “Civil sector of state governance: new forms of self-organization and the community’s participation in the context of digitization of the public space”, *Russian Foundation for Basic Research journal. Humanities and social sciences*, no. 5(102), pp. 67–75, <https://doi.org/10.22204/2587-8956-2020-102-05-67-75> (in Russian).

Tikhonov A., Bogdanov V. (2020), “From ‘smart regulation’ to ‘smart management’: social issue of feedback digitalization”, *Sociological Research*, no. 1, pp. 74–81, <https://doi.org/10.31857/s013216250008325-0> (in Russian).

Volodenkov S.V., Fedorchenko S.N., Artamonova J.D. (2022), “Sociotechnical reality of the digital space of contemporary politics: structure and features”, *Political Expertise: POLITEX*, vol. 18, no. 3, pp. 230–253, <https://doi.org/10.21638/spbu23.2022.301> (in Russian).

Zotov V.V., Boev E.I., Vasilenko L.A. (2021a), “Civic activity in the region’s socio-network space”, *Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, vol. 11, no. 2, pp. 203–216 (in Russian).

Zotov V.V., Zakharov V.M., Sapryka V.M. (2021b), “Digitalization of public administration: e-democracy vs e-government”, *NOMOTHETIKA: Philosophy. Sociology. Law*, vol. 46, no. 3, pp. 250–262, <https://doi.org/10.52575/2712-746x-2021-46-2-250-262> (in Russian).