

Оригинальная статья / Original article

<https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-2-224-235>**Человекоразмерность как принцип развития государственных
и муниципальных услуг в условиях цифровизации
публичного управления****В. В. Зотов¹, Е. И. Боев²** ✉

¹ Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет)
Институтский пер., д. 9, Московская область, г. Долгопрудный 141701, Российская Федерация

² Курская академия государственной и муниципальной службы
ул. Станционная, д. 9, г. Курск 305044, Российская Федерация

✉ e-mail: evgeny-kursk@rambler.ru

Резюме

Актуальность исследования детерминирована значительным ростом доли государственных и муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, что влечет за собой необходимость осмысления нового формата взаимодействия граждан и власти. Следует признать, что на сегодня базовые принципы такой интеракции требуют пересмотра, поскольку они не отвечают цифровым реалиям российского общества. Применение цифровых технологий должно быть направлено не только на повышение качества предоставляемых услуг населению, цифровизация должна стать инструментом решения ключевой задачи – улучшения качества жизни населения регионов, чего, на взгляд авторов, можно достичь за счет постепенного внедрения принципа человекоразмерности.

Целью публикации является определение принципов взаимодействия граждан и органов власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации публичного управления.

Задачи: определение на основе анализа нормативно-правовой документации декларируемых целей цифровизации государственного и муниципального управления; оценка экспертной рефлексии основных тенденций цифровизации государственного и муниципального управления.

Методология исследования построена на анализе нормативно-правовых источников, регламентирующих процесс перевода государственных и муниципальных услуг в цифровой формат, с целью определения государственного видения перспектив цифровизации системы управления, а также на фокус-групповых опросах, которые позволили оценить видение данных процессов со стороны экспертов.

Результаты исследования позволили определить, что основным направлением федеральной повестки цифровой трансформации является комплексное, проактивное решение жизненных ситуаций граждан и бизнеса через качественное предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном формате.

Выводы. Анализ ведёт к выводу, что в условиях цифровизации публичного управления основным принципом повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг должен стать принцип человекоразмерности.

Ключевые слова: цифровизация; система государственного и муниципального управления; население; власть; государственные и муниципальные услуги; электронный формат; человекоразмерность.

Финансирование: Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ. Проект № 20-011-00694.

Конфликт интересов: В представленной публикации отсутствует заимствованный материал без ссылок на автора и (или) источник заимствования, нет результатов научных работ, выполненных авторами публикации лично и (или) в соавторстве, без соответствующих ссылок. Авторы декларируют отсутствие конфликта интересов, связанных с публикацией данной статьи.

Для цитирования: Зотов В. В., Боев Е. И. Человекоразмерность как принцип развития государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации публичного управления // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2023. Т. 13, № 2. С. 224–235. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-2-224-235>.

Поступила в редакцию 12.02.2023

Принята к публикации 10.03.2023

Опубликована 28.04.2023

Human-Sizedness as a Principle of Development of State and Municipal Services in the Context of Digitalization of Public Administration

Vitaly V. Zotov¹, Evgeny I. Boev² ✉

¹ Moscow Institute of Physics and Technology (National Research University)
9 Institutsky side-street, Moscow Region, Dolgoprudny 141701, Russian Federation

² Kursk Academy of State and Municipal Services
9 Stacionnaya Str., Kursk 305044, Russian Federation

✉ e-mail: evgeny-kursk@rambler.ru

Abstract

The relevance of this study is determined by a significant increase in the share of state and municipal services provided in electronic form, which entails the need to comprehend a new format of interaction between citizens and authorities. It should be recognized that today the basic principles of such integration require revision, since they do not meet the digital realities of Russian society. The use of digital technologies should be aimed not only at improving the quality of services provided to the population, digitalization should become a tool for solving a key task – improving the quality of life of the region's population, which, in the opinion of the authors, can be achieved through the gradual introduction of the principle of human-sizedness.

The purpose of this publication is to define the principles of interaction between citizens and authorities in when providing state and municipal services in the context of digitalization of public administration.

Objectives: determination of the declared goals of digitalization of state and municipal management based on the analysis of regulatory and legal documentation; assessment of expert reflection on the main trends of digitalization of state and municipal management.

Methodology. The research methodology is based on the analysis of regulatory and legal sources regulating the process of transferring state and municipal services to digital format, in order to determine the state vision of the prospects for digitalization of the management system, as well as focus group surveys that allowed experts to assess the vision of these processes.

The results of this study led to the conclusion that the main direction in the federal agenda of digital transformation is a comprehensive, proactive solution of living situations of citizens and business through the quality provision of state and municipal services in an electronic format.

Conclusions. Analysis leads to the conclusion that in the context of digitalization of public administration, the principle of human-sizedness should become the main principle of improving the quality of the provision of state and municipal services.

Keywords: digitalization; state and municipal management; population; authority; state and municipal services; electronic format; human-sizedness.

Funding: The research was supported by the Russian Foundation for Basic Research. Project No. 20-011-00694.

Conflict of interest: In the presented publication there is no borrowed material without references to the author and (or) source of borrowing, there are no results of scientific works performed by the authors of the publication, personally and (or) in co-authorship, without relevant links. The authors declares no conflict of interest related to the publication of this article.

For citation: Zotov V. V., Boev E. I. Human-Sizedness as a Principle of Development of State and Municipal Services in the Context of Digitalization of Public Administration. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment* = *Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*. 2023; 13(2): 224–235. (In Russ.) <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-2-224-235>.

Received 12.02.2023

Accepted 10.03.2023

Published 28.04.2023

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент /
Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management. 2023; 13(2): 224–235

Введение

Внедрение современных цифровых технологий в повседневные практики граждан определило очевидные сдвиги в деятельности органов власти. В связи с чем в фокусе исследователей оказались как вопросы влияния цифровизации на трансформацию системы государственного и муниципального управления, так и сам процесс оказания государственных и муниципальных услуг.

Д. И. Дынник в своей работе дает критическую оценку эффективности программ и проектов, которые подразумевают цифровизацию в системе управления и «цифровой прорыв» [1].

А. И. Левин и В. И. Шошина указывают, что в условиях информатизации основные тенденции развития государственного управления постулируются такими понятиями, как административная направляемость и системная адаптируемость [2].

Е. С. Нестеренко, И. Н. Примышев в своей работе провели анализ состояния сферы государственного управления на современном «цифровом» этапе развития, выделили ряд неразрешенных проблем в сфере государственного управления [3].

В работе Т. Н. Селентьевой, М. В. Ивановой, М. В. Иванова, М. С. Кобышевой проведен анализ показателей цифровизации государственного управления: индекса развития электронного правительства в странах мира, индекса сетевой готовности, индекса развития информационно-коммуникационных технологий [4].

Г. П. Сорокина, Л. В. Широкова, И. А. Астафьева говорят о влиянии цифровых технологий на повышение эффективности государственного управления в разрезе получения ожидаемого результата социальной направленности, ориентированного на интересы конечного потребителя – населения и бизнеса [5].

Д. А. Харитов и А. С. Сибиряев перечисляют основные задачи использования цифровизации, выделяют ее положи-

тельные и отрицательные стороны, делают выводы о возможных перспективах развития цифровизации в системе управления [6].

Н. А. Исаковым определена роль цифровизации в трансформации экономических и политических процессов, в том числе государственном управлении, рассмотрены прямые и косвенные эффекты от цифровизации государственного управления для граждан и правительства, проиллюстрированы позиции отечественного электронного правительства в рейтинге э-правительств ООН [7].

С. С. Мытенков, А. Б. Соболев поднимают ряд проблем, связанных с развитием качества цифровых государственных услуг. Одним из инструментов решения проблемы выдавливания частного бизнеса из цифрового сектора они видят передачу части государственных информационных услуг в руки бизнес-субъектов [8].

М. А. Груздева в своей работе описывает региональный портрет пользователя цифровых государственных и муниципальных услуг [9].

М. А. Муковнин рассматривает проблемы разработки сбалансированной модели оценки эффективности цифровизации органов публичного управления [10].

Однако, несмотря на изученность отдельных вопросов цифровизации, проблемы интеграции современных цифровых технологий в контексте развития взаимодействия граждан и органов власти при оказании государственных и муниципальных услуг исследованы незначительно.

Необходимо отметить, что цифровая трансформация связана не только с технологиями, которые, безусловно, являются важным её компонентом. Сама трансформация – это скорее парадигма, которая включает в себя понимание механизма, как цифровые технологии должны совершенствовать модель функционирования государства, чтобы обеспечить качественный уровень взаимодействия с

гражданами. Следует признать, что на сегодня базовые принципы взаимодействия граждан с органами власти требуют пересмотра, поскольку они не отвечают цифровым реалиям российского общества.

Суть цифровой трансформации заключается в видоизменении условий интеракции органов власти с населением при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Эти условия должны быть основаны на принципах учета потребностей граждан. Использование цифровых технологий надо направить не только на повышение качества предоставления услуг населению, но и на обеспечение их доступности для самых разных категорий граждан. Для перенастройки управленческих процессов необходимо изменить принципы организации взаимодействия органов власти с населением. Поэтому цель данной работы – определение базовых принципов организации взаимодействия граждан и властных структур в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации публичного управления.

Материалы и методы

Анализ ситуации был осуществлён в два этапа. На первом этапе был проведен анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих процесс перевода государственных и муниципальных услуг в цифровой формат, с целью определения государственного видения перспектив цифровизации системы управления. На втором этапе были проведены фокус-групповые исследования, которые позволили оценить видение данных процессов со стороны экспертов.

В нормативную базу исследования вошли федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации и органов исполнительной власти Курской области, направленные на обеспечение предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг, в

том числе массовых социально значимых, в электронной форме.

Для оценки перспектив цифровизации в декабре 2021 г. было проведено фокусированное групповое полуструктуризованное онлайн-интервью в формате видео-конференц-связи на платформе Zoom. Были организованы две фокус-группы с общим числом участников 20 человек, представляющих следующие субъекты: г. Москву, Республику Татарстан, Алтайский край, Белгородскую, Курскую, Челябинскую области. Выборочную совокупность составили эксперты, по профессиональным признакам разнесённые в следующие группы: «представители органов власти», «представители государственных корпораций и бизнес-структур», «представители структур гражданского общества», «представители научного сообщества», «медиаторы». К группе «представители органов власти» были отнесены эксперты, представляющие: органы федеральной власти (2 человека); органы власти субъектов РФ (4 человека); органы местного самоуправления (2 человека). Группу «представители государственных корпораций и бизнес-сообщества» образовали эксперты, работающие на руководящих должностях в государственной корпорации (1 человек) и в организациях, относящихся к среднему бизнесу (2 человека). В группу «представители структур гражданского общества» вошли эксперты, руководящие региональными общественными организациями (2 человека). В группе «представители научного сообщества» оказались представители вузов, привлекаемые к научно-методическому сопровождению деятельности органов власти (3 человека). А к группе «медиаторы» были отнесены представители регионального центра управления регионом (4 человека).

Кроме того, в статье использовались статистические данные Минцифры России, а также результаты проводимого Академией госслужбы (г. Курск) в 2016-

2021 годах мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории Курской области органами власти, органами местного самоуправления, МФЦ и его филиалами.

Результаты и их обсуждение

Декларируемые цели цифровизации системы государственного и муниципального управления в нормативно-правовой документации

Предоставление органами власти услуг в электронной форме началось с принятия в 2010 г. Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором возможность оказания их в таком формате рассматривалось как одно из перспективных направлений работы с населением [11]. В опубликованном два года спустя Указе Президента Российской Федерации была поставлена задача к 2018 г. – обеспечить долю граждан, получающих в электронной форме государственные и муниципальные услуги на уровне не менее 70 %. Наряду с этим 90% граждан должны быть удовлетворены качеством оказанных им услуг [12].

Проводимые Академией госслужбы (г. Курск) исследования показывают, что удовлетворённость качеством полученной услуги в электронном виде высока. Она с 2016 г. по настоящее время составляет около 90% с учётом возможной погрешности исследования $\pm 1,5\%$. Это позволяет сформулировать аллюзию «нужно бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же уровне» на основе высказывания Чёрной королевы из «Алисы в Зазеркалье» Льюиса Кэрролла. В этом случае цифровизация и есть главный двигатель этого «бега на месте».

В Указе Президента РФ «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» в целях «обеспечения социально-экономического и научно-технологического развития страны, демо-

графического роста, повышения уровня жизни населения, создания комфортных условий для их проживания одним из ключевых направлений названа реализация ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере» [13]. Среди базовых задач установлена следующая: внедрение в интересах граждан и бизнеса цифровых технологий и платформенных решений в государственное управление и сферу оказания услуг органами власти. В конце 2018 г., в декабре, был утверждён паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Данная программа включает в себя 6 федеральных проектов, в т. ч. проект «Цифровое государственное управление». В паспорте вышеуказанного проекта приведён комплекс мероприятий, реализация которых позволит достигнуть следующих ключевых показателей:

- преимущественное предоставление услуг в режиме онлайн с использованием принципа проактивности;
- внедрение 25-ти цифровых «супер-сервисов», оказывающих услуги в зависимости от возникшей жизненной ситуации;
- показатель охвата юридически значимым межведомственным электронным документооборотом в 90 % от числа органов власти всех уровней [14].

Следует отметить, что во исполнение Перечня поручений Президента страны по итогам конференции «Путешествие в мир искусственного интеллекта», состоявшейся 4 декабря 2020 г. [15], в Курской области в августе 2021 г. была утверждена Стратегия цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Курской области на период с 2021 по 2024 гг. [16]. Отметим, что в качестве основных целей цифровой трансформации применительно к системе государственного и муниципального управления являются: повышение качества оказания государственных услуг населению и бизнесу, централизация управления ИТ-инфраструктурой исполнительных орга-

нов Курской области за счёт достижения высокой степени «цифровой зрелости». Цифровая зрелость в госуправлении оценивается по трем основным направлениям:

1) предоставление государственных и муниципальных услуг, в первую очередь массовых, социально значимых;

2) развитие юридически значимого электронного документооборота;

3) автоматизация контрольно-надзорной деятельности.

В целях увязывания региональной стратегии субъекта РФ с её бюджетными процессами утверждена Программа цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Курской области на период с 2021 по 2024 гг. [17]. Результаты программы для системы государственного и муниципального управления конкретизированы в конкретных показателях, а именно:

– увеличение к 2024 г. доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, – до 95%;

– рост к 2024 г. доли электронного юридически значимого документооборота между органами публичной власти и подведомственными им учреждениями – до 60%;

– повышение к 2024 г. контроля и открытости при организации контрольно-надзорной деятельности – до 30%.

В Курской области был сформирован перечень из 83 социально значимых услуг, который утверждён соответствующим Постановлением региональной администрации [18].

Отметим, что анализ нормативно-правовой базы цифровой трансформации системы государственного и муниципального управления показывает, что её ключевым элементом становится повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счёт предоставления их цифровом формате. Это подтверждается и введением федеральным законодательством в Закон № 210-ФЗ [19] новых аспектов цифро-

го формата оказания услуг: цифровые административные регламенты, проактивный и комплексный режимы предоставления услуг, реестровая модель фиксации результата оказания услуг, разрешение оказания госуслуг через сервисы коммерческих и некоммерческих организаций, электронный вид хранения личных документов.

Экспертная рефлексия основных тенденций цифровизации системы государственного и муниципального управления

Новая повестка дня, связанная с перспективами цифровизации, заново обостряет вопрос о том, как скажется этот процесс на деятельности органов власти, их взаимодействии с населением. В ходе фокус-группового исследования были рассмотрены вопросы цифровизации системы публичного управления. Для определения основных реализуемых трендов цифровизации экспертам был задан следующий вопрос: «Сейчас очень много говорят о цифровизации. А как процессы цифровизации изменили систему государственного и муниципального управления? Назовите основные направления и перспективы её цифровой трансформации».

Приведём наиболее обстоятельные ответы экспертов на данный вопрос.

Эксперт, представляющий органы власти, отмечает: «Целью цифровизации сферы государственного управления является переход от личного обращения граждан в государственные органы к электронному формату. В 2021 году Минцифры России был определён перечень массовых социально значимых услуг, наиболее востребованных населением, которые надлежит оказывать в электронном формате. В Курской области в такой перечень входит 83 услуги. Дальнейшая работа будет заключаться в адаптации федерального перечня услуг к региональной специфике».

Этот же эксперт продолжает: «На сегодняшний день основными направлени-

ями федеральной повестки цифровой трансформации являются оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг: переход к проактивному оказанию услуг, комплексное решение жизненных ситуаций, возникающих у граждан и представителей бизнеса, переход на цифровой формат оказания приоритетных государственных и муниципальных услуг. На уровне региона актуальна повестка повышения качества предоставления услуг в электронном формате за счет улучшения технического уровня каналов связи».

Такая позиция эксперта подтверждает тезис, что госслужащие ключевым аспектом цифровой трансформации системы государственного и муниципального управления видят повышение качества предоставляемых населению услуг. И именно в этом направлении достигнуты наиболее значимые результаты.

На сегодняшний день в России проводится перманентная работа по переводу государственных услуг в электронный формат, внедряется система межведомственного взаимодействия на принципах экстерриториальности и омниканальности. По данным Минцифры (<https://digital.gov.ru/>), на сегодня почти 100 млн российских граждан (это 2/3 населения страны) завели подтвержденную учетную запись на портале «Госуслуги». Ежемесячная аудитория этого интернет-портала составляет от 30 до 40 млн человек.

В то же время эксперт, представляющий государственную корпорацию, видит перспективы цифровизации шире. Им были названы такие эффекты цифровой трансформации, как «снижение расходов государства за счёт создания бэк-офисов (сервисных подразделений), занятых оптимизацией инвариантной деятельности, а также сокращение стоимости разработки и администрирования цифровых сервисов за счёт тиражирования информационно-коммуникативных технологий, внедрения отработанных решений в деятельность органов власти всех уровней».

Далее данный эксперт указывает на такие значимые эффекты от цифровизации публичного управления, как «повышение эффективности деятельности властных структур за счёт 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 госслужащих, задействованных в оказании государственных услуг».

По мнению эксперта, представляющего научное сообщество: «Цель цифровой трансформации – повышение эффективности взаимодействия бизнес-структур, структур гражданского общества с органами власти, снижение административных барьеров. Цифровые технологии должны быть не только инструментом оптимизации качества государственных и муниципальных услуг. Они должны снижать сроки получения услуг, произвести их “гуманизацию”, перейти от сугубо технологического вектора к клиентоориентированности, персонализированному подходу». В определённой мере эту же мысль развивает эксперт, представляющий бизнес-структуры: «В бизнесе сегодня внедряются лучшие практики с целью снижения издержек, повышения его рентабельности. Основным источником получения прибыли является потенциальный клиент, пользователь сервиса, потребляющий продукт, услугу. Соответственно, бизнес-субъекты делают серьёзные вложения с целью позиционирования своего бизнеса в среде целевого сегмента. Хотелось бы, чтобы государственные органы, разрабатывающие платформенные решения и сервисы, учитывали мнение граждан, для которых они предназначены. Необходимо разрабатывать интуитивно понятные интерфейсы, работать на повышение их удобства и простоты пользования. Важен отклик, важна обратная связь от населения, важно созда-

вать продукт удобный и понятный». Ему же вторит эксперт, представляющий региональные некоммерческие организации: «Сегодня организациям, получающим меры государственной поддержки, в процессе подготовки отчётной документации приходится задваивать, а иной раз и затраивать комплекты документов. Нужно создавать платформы с гибкой, адекватной обратной связью с населением, нужно снижать бюрократизм в ответах».

Такую позицию экспертов можно считать ответной реакцией на то, что в течение длительного периода времени человек в системе государственного и муниципального управления воспринимался в качестве некоего составного элемента, «винтика» механизма «рациональной бюрократии». При этом даже внедрение принципа клиентоориентированности (как соответствие процесса и результата оказания услуги ожиданиям граждан) не давало возможности полностью разрешить ситуацию с повышением доступности и качества государственных и муниципальных услуг, а ведет к новой бюрократии [20]. Цифровые сервисы, которые изначально были призваны решать проблемы людей, продолжают бюрократическую практику обезличивания получателей услуг, поскольку их личная проблема превращается в стандартное «дело», рассматриваемое системами искусственного интеллекта на портале «Госуслуг». Наряду с этим проявляются новые опасности: «непрозрачность алгоритмов принятия решений; ошибочное принятие решений цифровым сервисом; предвзятое отношение сервиса к проблемам / запросам гражданина» [21].

Цифровые сервисы предоставления услуг уже созданы и активно развиваются, поэтому наличие базового уровня цифровой компетентности граждан позволит включить в процессы взаимодействия с органами власти большую часть населения [22]. На наш взгляд, решением проблемы будет переход на принцип человекоразмерности процесса предостав-

ления государственных и муниципальных услуг. Эта проблема является частью проблемы построения человекомерных систем в рамках антропотехнической гибридации [23] и, как следствие, проблемы учета этической составляющей в процессе человеко-машинного взаимодействия в государственной сфере [24].

Проблема человекоразмерности важна с точки зрения соотношения уровня цифровой компетентности пользователей сервисов и достаточности технических возможностей для обеспечения их запросов. Человекоразмерность так же важна, как соответствие коммуникативной компетентности доминирующим способам коммуникации на цифровых сервисах, поддерживаемого ими «языка» и правил общения. Человекоразмерность актуальна и в том плане, что в современном обществе уровня информационной компетентности индивиду должно быть достаточно для того потока информации, который распространяется в процессе взаимодействия с органами власти.

Выводы

Анализируя нормативные документы, регламентирующие процесс цифровизации системы государственного и муниципального управления, а также полученные ответы экспертов, можно прийти к выводу, что основным направлением федеральной повестки цифровой трансформации предоставления государственных и муниципальных услуг является комплексное решение жизненных ситуаций граждан и бизнес-субъектов путем повышения качества предоставления услуг. Именно этими обстоятельствами обуславливается тренд на внедрение цифровых технологий в систему государственного и муниципального управления, создание электронных сервисов по взаимодействию с гражданами. Несмотря на мощное положительное влияние, которое цифровизация оказывает на общество и государство, следует зафиксировать наличие спектра серьезных проблем, делающих весь про-

цесс крайне противоречивым. Цифровизация деятельности органов власти должна не только повышать эффективность и качество предоставления государственных и муниципальных услуг, но и ориентиро-

ваться на улучшение качества жизни населения регионов, что достигается за счет постепенного внедрения принципа человекоразмерности предоставления услуг в электронном формате.

Список литературы

1. Дынник Д. И. Цифровизация системы государственного управления: проблемы и перспективы // Вестник Института мировых цивилизаций. 2021. Т. 12, № 4(33). С. 46–55.
2. Левин А. И., Шошина В. И. Тенденции развития государственного управления в условиях цифровизации экономики // Государство и общество: вчера, сегодня, завтра. 2019. № 2. С. 5–10.
3. Нестеренко Е. С., Примишев И. Н. Система государственного и муниципального управления в условиях цифровизации: проблемы и перспективы // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. 2020. № 4(28). С. 98–105.
4. Цифровизация процессов государственного управления в Санкт-Петербурге: проблемы и перспективы / Т. Н. Селентьева, М. В. Иванова, М. В. Иванов, М. С. Кобышева // Бизнес. Образование. Право. 2021. № 1 (54). С. 98–105. <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2021.54.127>.
5. Сорокина Г. П., Широкова Л. В., Астафьева И. А. Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственного и муниципального управления // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2019. № 2. С. 73–83.
6. Харитов Д. А., Сибиряев А. С. Цифровизация в системе государственного и муниципального управления // Самоуправление. 2022. № 2(130). С. 847–850.
7. Исаков Н. А. Цифровизация государственных услуг: современное состояние и перспективы // Экономика и предпринимательство. 2019. № 11. С. 1097–1102.
8. Мытенков С. С., Соболев А. Б. Проблемы цифровизации государственных услуг // Бизнес. Общество. Власть. 2020. № 1(35). С. 107–110.
9. Груздева М. А. Цифровизация государственных и муниципальных услуг: портрет регионального пользователя // Журнал исследований по управлению. 2021. Т. 7, № 5. С. 3–13.
10. Муковнин М. А. Сбалансированная модель оценки эффективности цифровизации публичного управления // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2021. Т. 11, № 1. С. 232–243.
11. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 09.01.2023).
12. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (дата обращения: 09.01.2023).
13. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента РФ от 07.05.2018 г. № 204. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/ (дата обращения: 09.01.2023).
14. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление»: утвержден президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 г. № 9. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/ (дата обращения: 09.01.2023).
15. Перечень поручений по итогам конференции по искусственному интеллекту: утвержден Президентом РФ 31.12.2020 г. № Пр-2242. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/ (дата обращения: 09.01.2023).
16. О Стратегии цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Курской области на период с 2021 по 2024 годы: Постановление Администрации Курской области от 20.08.2021 г. № 880-па. URL: https://kursk.ru/upload/iblock/253/880_pa.pdf (дата обращения: 09.01.2023).

17. Об утверждении программы цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Курской области на период с 2022-2024 годы: Постановление Администрации Курской области от 28.12.2021 г. № 1490-па. URL: https://kursk.ru/upload/iblock/d69/1490_pa.pdf (дата обращения: 09.01.2023).
18. О перечне массовых социально значимых государственных услуг Курской области и муниципальных услуг, подлежащих переводу в электронный формат: Постановление Администрации Курской области от 21.09.2021 г. № 964-па. URL: https://kursk.ru/upload/iblock/16d/964_pa.pdf (дата обращения: 09.01.2023).
19. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 30.12.2020 г. № 509-ФЗ. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372680/ (дата обращения: 09.01.2023).
20. Зотов В. В., Василенко Л. А. Цифровизация публичного управления: от клиентоориентированности к новой бюрократии // Социология в постглобальном мире: материалы Всероссийской научной конференции, XVI Ковалевские чтения, 17-19 ноября 2022 года / отв. ред.: Н. Г. Скворцов, Ю. В. Асочаков. СПб.: Скифия-принт, 2022. С. 386–387.
21. Зотов В. В. Опасности и риски принятия решений системами искусственного интеллекта при оказании государственных услуг // Общество в поисках баланса: материалы XII Международной социологической Грушинской конференции, 23-27 мая 2022 г. / отв. ред. А. В. Кулешова. М.: Всероссийский центр изучения общественного мнения, 2022. С. 76–80.
22. Проказина Н. В. Цифровая грамотность как основа диалога власти и населения в условиях пандемии // Цифровая социология. 2021. Т. 4, № 3. С. 36–43. <https://doi.org/10.26425/2658-347X-2021-4-3-36-43>.
23. Каменский Е. Г., Боев Е. И. Техногенная человекомерная система: тезисы по футурологии антропотехнической гибридизации // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2014. № 4. С. 142–149.
24. Асеева И. А. Социальные роли искусственного интеллекта. Часть 1. Этика человеко-машинного взаимодействия в личной и государственной сферах // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2022. Т. 12, № 5. С. 278–286. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2022-12-5-278-286>.

References

1. Dynnik D. I. Tsifrovizatsiya sistemy gosudarstvennogo upravleniya: problemy i perspektivy [Digitalization of the public administration system: problems and prospects]. *Vestnik Instituta mirovykh tsivilizatsiy = Bulletin of the University of World Civilizations*, 2021, vol. 12, no. 4(33), pp. 46–55.
2. Levin A. I., Shoshina V. I. Tendentsii razvitiya gosudarstvennogo upravleniya v usloviyakh tsifrovizatsii ekonomiki [Trends of development of public administration in the conditions of digitization of economy]. *Gosudarstvo i obshchestvo: vchera, segodnya, zavtra = State and Society: Yesterday, Today, Tomorrow*, 2019, no. 2, pp. 5–10.
3. Nesterenko E. S., Primyshev I. N. Sistema gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya v usloviyakh tsifrovizatsii: problemy i perspektivy [The system of state and municipal management in the conditions of digitalization: problems and prospects]. *Aktual'nyye problemy ekonomiki i menedzhmenta = Actual Problems of Economics and Management*, 2020, no. 4(28), pp. 98–105.
4. Selent'eva T. N., Ivanova M. V., Ivanov M. V., Kobysheva M. S. Tsifrovizatsiya protsessov gosudarstvennogo upravleniya v Sankt-Peterburge: problemy i perspektivy [Digitalization of public administration processes in Saint-Petersburg: problems and prospects]. *Biznes. Obrazovaniye. Pravo = Business. Education. Law*, 2021, no. 1 (54), pp. 98–105. <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2021.54.127>
5. Sorokina G. P., Shirokova L. V., Astaf'eva I. A. Tsifrovyye tekhnologii kak faktor povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya [Digital technologies as a factor in increasing the efficiency of state and municipal government]. *Intellekt. Innovatsii. Investitsii = Intellect. Innovations. Investments*, 2019, no. 2, pp. 73–83.

6. Kharitov D. A., Sibiryayev A. S. Tsifrovizatsiya v sisteme gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya [Digitalization in the system of state and municipal management]. *Samoupravleniye = Samoupravlenie*, 2022, no. 2(130), pp. 847–850.

7. Isakov N. A. Tsifrovizatsiya gosudarstvennykh uslug: sovremennoye sostoyaniye i perspektivy [Digitalization of public services: current status and prospects]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and Entrepreneurship*, 2019, no. 11, pp. 1097–1102.

8. Mytenkov S. S., Sobolkov A. B. Problemy tsifrovizatsii gosudarstvennykh uslug [Problems of digitalization of public services]. *Biznes. Obshchestvo. Vlast' = Business. Society. Power*, 2020, no. 1(35), pp. 107–110.

9. Gruzdeva M. A. Tsifrovizatsiya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: portret regional'nogo pol'zovatelya [Digitalization of state and municipal services: portrait of regional user]. *Zhurnal issledovaniy po upravleniyu = Journal of Studies on Management*, 2021, vol. 7, no. 5, pp. 3–13.

10. Mukovnin M. Sbalansirovannaya model' otsenki effektivnosti tsifrovizatsii publichnogo upravleniya [Balanced Model for Assessing the Effectiveness of Public Management Digitalization]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2021, no. 11(1), pp. 232–243.

11. Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug [On the organization of public and municipal services]. Federal Law of July 27, 2010 № 210-FZ. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/. (accessed 09.01.2023)

12. Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya [On the main directions of improvement of the system of public administration]. Decree of the President of the Russian Federation of May 07, 2012 № 601. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/. (accessed 09.01.2023)

13. O natsional'nykh tselyakh i strategicheskikh zadachakh razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2024 goda [On national goals and strategic objectives for the development of the Russian Federation until 2024]. Decree of the President of the Russian Federation of May 07, 2018 № 204. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/. (accessed 09.01.2023)

14. Pasport federal'nogo proyekta "Tsifrovoye gosudarstvennoye upravleniye" [Passport of the Federal Project "Digital State Administration"]. Approved by the Presidium of the Government Commission for Digital Development, the Use of Information Technologies to Improve the Quality of Life and Business Environment, Protocol of May 28, 2019 № 9). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/. (accessed 09.01.2023)

15. Perechen' porucheniy po itogam konferentsii po iskusstvennomu intellektu [List of instructions following the results of the conference on artificial intelligence]. Approved by the President of the Russian Federation of December 31, 2020 № Pr-2242. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/. (accessed 09.01.2023)

16. O Strategii tsifrovoy transformatsii klyuchevykh otrasley ekonomiki, sotsial'noy sfery i gosudarstvennogo upravleniya Kurskoy oblasti na period s 2021 po 2024 gody [On the Strategy of digital transformation of key sectors of the economy, social sphere and public administration of the Kursk region for the period from 2021 to 2024]. Resolution of the Administration of the Kursk region of December 28, 2021 № 1490-pa. Available at: https://kursk.ru/upload/iblock/253/880_pa.pdf. (accessed 09.01.2023)

17. Ob utverzhdenii programmy tsifrovoy transformatsii klyuchevykh otrasley ekonomiki, sotsial'noy sfery i gosudarstvennogo upravleniya Kurskoy oblasti na period s 2022 po 2024 gody [On approval of the program of digital transformation of key sectors of the economy, social sphere and public administration of the Kursk region for the period from 2022 to 2024]. Resolution of the Administration of the Kursk region of December 28, 2021 № 1490-pa. Available at: https://kursk.ru/upload/iblock/d69/1490_pa.pdf. (accessed 09.01.2023)

18. O perechne massovykh sotsial'no znachimykh gosudarstvennykh uslug Kurskoy oblasti i munitsipal'nykh uslug, podlezhashchikh perevodu v elektronnyy format [On the list of mass socially significant public services of the Kursk region and municipal services to be converted into electronic format]. Resolution of the Administration of the Kursk region of September 21, 2021 № 964-pa. Available at: kursk.ru/upload/iblock/16d/964_pa.pdf. (accessed 09.01.2023)

19. O vnesenii izmeneniy v otdel'nyye zakonodatel'nyye akty Rossiyskoy Federatsii [On Amendments to Individual Legislative Acts of the Russian Federation]. Federal Law of December 30, 2020 № 509-FZ. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_372680/. (accessed 09.01.2023)

20. Zotov V. V., Vasilenko L. A. [Digitization of public administration: from customer focus to a new bureaucracy]. *Sotsiologiya v postglobal'nom mire. Materialy Vserossiiskoi nauchnoi konferentsii, XVI Kovalevskie chteniya, 17-19 noyabrya 2022 goda* [Sociology in the post-global world. Materials of the All-Russian Scientific Conference XVI Kovalev Readings November 17-19, 2022]; ed. by N. G. Skvortsov, Yu. V. Asochakov. St. Petersburg, Scythia-print Publishing House, 2022, pp. 386–387. (In Russ.)

21. Zotov V. V. [Dangers and risks of decision-making by artificial intelligence systems in the provision of public services]. *Obshchestvo v poiskakh balansa. Materialy XII Mezhdunarodnoi sotsiologicheskoi Grushinskoi konferentsii, 23-27 maya 2022 g.* [Society in search of balance. Materials of the XII International Sociological Grushin Conference, May 23-27, 2022]; ed. by A. V. Kuleshova. Moscow, All-Russian Center for the Study of Public Opinion Publ., 2022, pp. 76–80. (In Russ.)

22. Prokazina N. V. Tsifrovaya gramotnost' kak osnova dialoga vlasti i naseleniya v usloviyakh pandemii [Digital literacy as a basis for a dialogue between the authorities and the population in the context of a pandemic]. *Tsifrovaya sotsiologiya = Digital Sociology*, 2021, vol. 4, no. 3, pp. 36–43. <https://doi.org/10.26425/2658-347X-2021-4-3-36-43>

23. Kamensky E. G., Boev E. I. Tekhnogennaya chelovekomernaya sistema: tezisyy po futurologii antropotekhnicheskoy gibrizatsii [Echnogenic human-caused systems: the general theses on anthropotechnic hybridization futurology]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika, Sotsiologiya, Menegment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2014, no. 4, pp. 142–149

24. Aseeva I. A. Sotsial'nye roli iskusstvennogo intellekta. Chast' 1. Etika cheloveko-mashinnogo vzaimodeystviya v lichnoy i obshchestvennoy sferakh [Social Roles of Artificial Intelligence. Part 1. Ethics of Human-Machine Interaction in Personal and Public Spheres]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2022, no. 12(5), pp. 278–286. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2022-12-5-278-286>

Информация об авторах / Information about the Authors

Зотов Виталий Владимирович, доктор социологических наук, профессор, профессор учебно-научного центра гуманитарных и социальных наук, Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет), г. Долгопрудный, Московская область, Российская Федерация, e-mail: om_zotova@mail.ru, Researcher ID: E-6506-2014, ORCID: 0000-0003-1083-1097

Vitaly V. Zotov, Dr. of Sci. (Sociology), Professor, Professor of the Educational and Scientific Center for the Humanities and Social Sciences, Moscow Institute of Physics and Technology (National Research University), Moscow Region, Dolgoprudny, Russian Federation, e-mail: om_zotova@mail.ru, Researcher ID: E-6506-2014, ORCID: 0000-0003-1083-1097

Боев Евгений Иванович, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры государственного, муниципального управления и права, Курская академия государственной и муниципальной службы, г. Курск, Российская Федерация, e-mail: evgeny-kursk@rambler.ru, Researcher ID: O-9863-2015, ORCID: 0000-0002-4092-4043

Evgeny I. Boev, Cand. of Sci. (Sociology), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Public Administration and Law, Kursk Academy of State and Municipal Services, Kursk, Russian Federation, e-mail: evgeny-kursk@rambler.ru, Researcher ID: O-9863-2015, ORCID: 0000-0002-4092-4043