

*РЕТИНСКАЯ Вера Николаевна  
кандидат социологических  
наук, доцент, Пензенский  
государственный университет,  
Пенза, Россия*

*RETINSKAYA Vera Nikolaevna  
PhD in Sociology, Associate  
Professor, Penza State University,  
Penza, Russia*

*МУРЗИНА Ирина Александровна  
кандидат социологических  
наук, доцент, Пензенский  
государственный университет,  
Пенза, Россия*

*MURZINA Irina Alexandrovna  
PhD in Sociology, Associate  
Professor, Penza State University,  
Penza, Russia*

**Информационно-коммуникационные технологии  
государственного управления в условиях  
цифровизации современного российского общества /  
Information and communication technologies of public  
administration in the context of digitalization of modern  
Russian society**

**Аннотация**

Организация работы органов публичной власти в условиях тотальной цифровизации кардинально меняет подходы к применению цифровых технологий и алгоритмов: доступность и массовость использования современных информационно-аналитических и коммуникационных технологий выступает одним из ключевых условий, без которых достичь прорывного научно-технологического и социально-экономического развития российского государства будет крайне проблематично. В статье рассматриваются основные аспекты цифровизации государственного управления в рамках стратегии развития информационного общества. Авторами подчеркивается, что внедрение информационно-коммуникационных технологий во властные структуры поднимает вопросы качества управления, открытости, прозрачности и доверия к публичным органам власти на качественно иной уровень. Сделан вывод о том, что создание инфраструктуры цифровой среды выступает приоритетным направлением активности государства в цифровой трансформации.

**Ключевые слова**

Цифровизация; цифровые технологии; информационно-коммуникационные технологии; цифровая трансформация; цифровая экономика; государственное управление; цифровое государство; электронные государственные услуги.

**Abstract**

The organization of the work of public authorities in the context of total

digitalization is fundamentally changing approaches to the use of digital technologies and algorithms: the availability and mass use of modern information, analytical and communication technologies is one of the key conditions without which to achieve a breakthrough scientific, technological and socio-economic development of the Russian state will be extremely problematic. The article discusses the main aspects of the digitalization of public administration as part of the strategy for the development of the information society. The authors emphasize that the introduction of information and communication technologies in power structures raises issues of management quality, openness, transparency and trust in public authorities to a qualitatively different level. It is concluded that the creation of the infrastructure of the digital environment is a priority for the state's activity in digital transformation.

### **Keywords**

Digitalization; digital technologies; information and communication technologies; digital transformation; digital economy; public administration; digital state; electronic public services.

Мировым трендом последних десятилетий выступает скорость развития и распространения цифровых технологий, которая происходит быстрее, чем развитие любых других разработок в истории человечества. Это связано, прежде всего, с внедрением новой технологической парадигмы General Purpose Technologies (GPT), способствующей расширению коммуникационных возможностей, являющейся базисом экономического роста «цифровой экономики» и значительному снижению уровня неравенства населения.

Процессы цифровой трансформации и развития искусственного интеллекта характерны и для современной России. Каждый житель нашей страны практически ежедневно сталкивается с использованием цифровых (информационно-аналитических и коммуникационных) технологий. Примечательно, что согласно опросу Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) на вопрос «Что из перечисленного Вы могли бы назвать «удобством XX века», которое самым решительным образом изменило жизнь человека?» в 2020 году самым популярным ответом среди респондентов (61 %) оказался «интернет» (таблица 1). Отвечая на аналогичный вопрос о главном «удобстве XXI века», 31 % респондентов назвали «смартфон», 22 % «социальные сети», 15 % «умный дом»<sup>1</sup>.

Эпоха развития информационных технологий делает доступными цифровые инструменты для всех категорий населения, а их повсеместное распространение и использование способствует существенным трансформациям всех сторон общественно-политической и экономической жизни, включая систему традиционных

<sup>1</sup> Аналитический обзор ВЦИОМ «От интернета к биопротезам, или главные изобретения нового века» [Электронный ресурс] URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10407> (дата обращения 20.03.23)

регуляторов, поставив перед обществом и государством совершенно новые вызовы. Более того, в условиях усиления геополитической напряженности, именно цифровизация является базисом для достижения целей устойчивого суверенного развития российской государственности на принципах прозрачного и открытого управления<sup>1</sup>. Прозрачность и доступность информации обеспечивает общественный контроль, свободная реализация которого увеличивает доверие граждан к государству. Эксперты отмечают, что вышеописанные изменения напрямую связаны с развитием цифрового общества и государства.

Таблица 1. Ответы на вопрос «Что из перечисленного вы могли бы назвать «удобством XX века», которое самым решительным образом изменило жизнь человека?»

Варианты ответа	2010 г.	2020 г.
Интернет	42	61
Телефон	73	54
Банковские пластиковые карточки	31	30
Компьютер	53	27
Электрическая лампочка	26	26
Автомобиль	51	24
Самолет	30	22
Телевизор	39	18
Холодильник	31	17
Метро	17	12
Теплый туалет	17	8
Затрудняюсь ответить	2	4

Современный вектор цифрового развития Российской Федерации был закреплён ещё в 2017 году в Указе Президента РФ от № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». Так, в Стратегии отмечается, что «...информационные и коммуникационные технологии стали частью современных управленческих систем во всех отраслях экономики, сферах государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка», и в целях обеспечения национальных интересов определяются стратегические приоритеты: формирование цифровой экономики, и повышение эффективности государственного управления<sup>2</sup>. Между тем, на фоне

<sup>1</sup> Исследование ООН: электронное правительство 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf> (дата обращения 25.03.2023).

<sup>2</sup> Указ Президента РФ от 09.05.2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного

внешнеполитического санкционного давления, данный вопрос является не просто предметом конкурентного преимущества развития страны, а основой формирования национального суверенитета.

Динамика развития цифровых технологий, инновационных бизнес-моделей и экосистем, меняет характер взаимоотношений граждан, бизнеса и органов публичной власти, предопределив переход от концепции «электронного правительства» к «цифровому государству». В этой связи представляют интерес характеристики цифрового правительства, выделенные Всемирным банком в качестве ключевых:

- 1) государственные услуги предоставляются по факту наступления жизненных событий гражданина и являются цифровыми по умолчанию;
- 2) ориентация на мобильные устройства и платформенная независимость (в настоящее время 70% трафика большинства веб-сайтов и более приходится на мобильные устройства. Более того, доля мобильных устройств в мировом медиапотреблении будет только увеличиваться благодаря широкому распространению смартфонов и быстрому развитию мобильных приложений во всех сферах);
- 3) проектирование услуг, ориентированное на конечного пользователя;
- 4) государственная инфраструктура совместного использования;
- 5) сервисы межведомственного взаимодействия;
- 6) кибербезопасность и конфиденциальность<sup>1</sup>.

На сегодняшний день скорость цифровизации публичного управления напрямую зависит от эффективности реализации национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»». Согласно данному проекту, внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сфере публичного управления и оказания государственных услуг в интересах населения и субъектов малого и среднего предпринимательства, является одним из приоритетов цифрового государства. Реальное движение в данном направлении показывают данные официальной статистики, в т.ч. исследования Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ в 2021 г. взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления через интернет (официальные сайты и порталы) осуществляли 68,2% респондентов, обращались в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – 23% респондентов, а личное посещение выбрали 20,4% граждан. Весьма примечательно, что начиная с 2015 г. показатель взаимодействия через ин-

---

общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=0oYwlaTQLvERJyDt&cacheid=3C19B94E3DAFA084953A376953B9F9E0&mode=splus&rnd=wmXwlaTn0Z5ULMC7&base=LAW&n=216363&dst=100000001#wnawlaTLNALKsw87> (дата обращения 20.03.2023)

<sup>1</sup>Цифровое правительство 2020. Перспективы для России. Доклад Всемирного банка. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://pubdocs.worldbank.org/en/473131460040867925/Digital-Government-Russia-2020-RUS.pdf> (дата обращения 25.03.2023)

тернет увеличился вдвое (рисунок 1)<sup>1</sup>. Переход на новые электронные формы взаимодействия между органами власти, гражданами и бизнесом (к примеру, электронные больничные, электронные трудовые книжки и т.д.) будет способствовать всё большему использованию цифровых технологий.

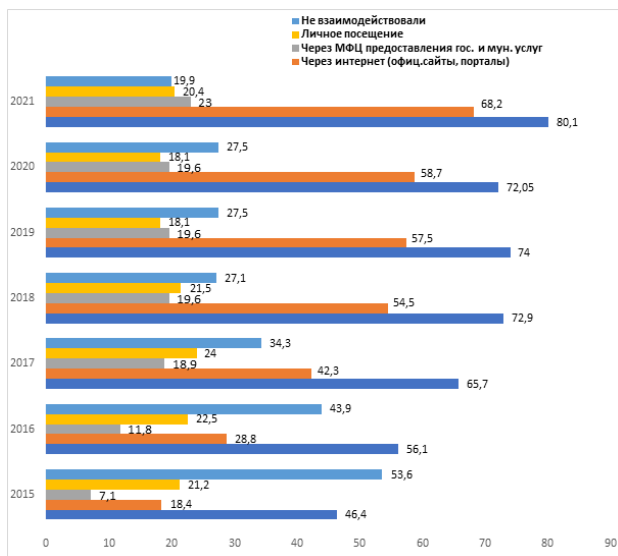


Рисунок 1 – Взаимодействие населения с органами государственной власти и местного самоуправления (в процентах от общей численности населения в возрасте 15-72 лет)

Следует отметить, что немаловажную роль в данном процессе сыграла пандемия новой короновирусной инфекции Covid-19, которая во многом ускорила цифровое взаимодействие общества и государства.

Динамика роста наблюдается и в рамках использования Единого портала государственных услуг и функций (ЕПГУ). Количество учетных записей на портале в 2022 году составило 99 млн. На начало декабря 2021 г. было зарегистрировано 90 млн. пользователей с подтвержденной учетной записью<sup>2</sup>. Увеличение количества пользователей услуг в электронной форме отмечено и по результатам исследования Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ. Численность населения в возрасте от 15 до 72 человек, получавшего государственные и муниципальные услуги в электронной

<sup>1</sup> Индикаторы цифровой экономики: 2022 : статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : НИУ ВШЭ, 2023. – С.256

<sup>2</sup> Количество учетных записей на портале госуслуг [Электронный ресурс] URL: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/kolichestvo-uchetnykh-zapisey-na-portale-gosuslug-v-2022-godu-dostiglo-99-mln> (дата обращения 26.03.23)

форме в 2021 г. составила 85,1%, в 2020 г. – 81,1%, 2019 г. 77,6%, в 2018 г.- 74,8%, в 2017 г. – 64,3%, в 2016 г. – 51,3%, в 2015 г. – 39,6%<sup>1</sup>. Самыми востребованными электронными услугами оказались (за 2021 г.) услуги в сфере медицины и здравоохранения, налогов и сборов, ЖКХ, услуги МВД/ГИБДД<sup>2</sup>.

Наряду с активным взаимодействием органов власти с населением через ИКТ, осуществляется форсированная работа Единой системы межведомственного электронного взаимодействия органов власти (СМЭВ). Реализуется проект по замене бумажных уведомлений на электронные, исключая при этом, потерю юридической значимости получаемой гражданами информации. В числе положительных моментов стоит отметить и запрещение органам государственной власти и местного самоуправления требовать от граждан и юридических лиц при предоставлении государственных услуг документы и сведения, которые находятся в распоряжении других органов власти. В рамках развития межведомственного информационного взаимодействия с 1 февраля 2018 г. обеспечена возможность предоставления кредитным организациям документов (сведений), которые находятся в распоряжении МВД России, Росреестра, ФНС России, ФССП России, ФАС России, Росстата, Социального фонда, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, что снижает нагрузку на заявителей<sup>3</sup>. В перспективе использование цифровых технологий в государственном управлении должно полностью исключать всевозможные дублирования и обеспечивать юридическую значимость всех электронных документов, изменений в них, а также полностью электронный документооборот как внутри, так и между органами власти<sup>4</sup>. Создание и развитие новых государственных сервисов на основе цифровых платформ неизбежно влечет за собой изменения в большинстве взаимодействий государства с гражданами<sup>5</sup>.

Таким образом, современные процессы глобализации существенно трансформировались под давлением информационных

<sup>1</sup> Индикаторы цифровой экономики: 2022 : статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : НИУ ВШЭ, 2023. – С.260

<sup>2</sup> Индикаторы цифровой экономики: 2022 : статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : НИУ ВШЭ, 2023. – С.262

<sup>3</sup> Сидоренко Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. Эффективность цифрового государственного управления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. №2. С.96

<sup>4</sup> Цифровая трансформация государственного управления: мифы и реальность : докл. к XX Апрель. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9–12 апр. 2019 г. / под общ. ред. Н. Е. Дмитриевой.-М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. С.23

<sup>5</sup> Ретинская В. Н., Мурзина И.А. Цифровая трансформация государственного управления в условиях изменяющейся социальной реальности: основные тренды и оценка эффективности // Мир науки. Социология, филология, культурология. 2022. –Т. 13, № 1. -URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/47SCSK122.pdf>. (дата обращения 26.03.23)

технологий и приобрели принципиально иную форму и содержание, ставя перед государством и обществом новые задачи и вызовы. В условиях трансформационных процессов, характерных для современной России, происходит переход от электронного правительства, где при оценке эффективности государственного управления особое внимание уделялось направлению адаптации государственных услуг к потребностям отдельных граждан, к этапу формирования цифрового государства, в котором основное внимание уделяется вопросам качества управления и взаимодействия, открытости, прозрачности и доверия органам власти. Все чаще в условиях напряженной геополитической ситуации в качестве важнейших факторов стратегического приоритета выступают создание отечественной инфраструктуры цифровой среды, стимулирование спроса населения на цифровые продукты и услуги, решение проблем безопасности цифровой среды, разработка и реализация регулирующей законодательной базы цифрового общества и государства, отражающие глобальные стандарты в области национальной безопасности и суверенитета, реализации гражданских прав человека и устойчивого развития страны.

## БИБЛИОГРАФИЯ

1. Аналитический обзор ВЦИОМ «От интернета к биопротезам, или главные изобретения нового века» [Электронный ресурс] URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10407> (дата обращения 20.03.23)

2. Исследование ООН: электронное правительство 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества. [Электронный ресурс]. URL: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf> (дата обращения 25.03.2023).

3. Указ Президента РФ от 09.05.2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=0oYwlaTQLvERJyDt&cacheid=3C19B94E3DAFA084953A376953B9F9E0&mode=splus&rnd=wmXwlaTn0Z5ULMC7&base=LAW&n=216363&dst=100000001#wnawlaTLNALKsw87> (дата обращения 20.03.2023)

4. Цифровое правительство 2020. Перспективы для России. Доклад Всемирного банка. [Электронный ресурс]. URL: <http://pubdocs.worldbank.org/en/473131460040867925/Digital-Government-Russia-2020-RUS.pdf> (дата обращения 23.03.2023)

5. Индикаторы цифровой экономики: 2022: статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : НИУ ВШЭ, 2023. – 332 с.

6. Количество учетных записей на портале госуслуг [Электронный ресурс] URL: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/kolichestvo-uchetnykh-zapisey-na-portale-gosuslug-v-2022-godu-dostiglo-99-mln> (дата обращения 26.03.23)

7. Сидоренко Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. Эффективность цифрового государственного управления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. №2. С.93-114



8. Цифровая трансформация государственного управления: мифы и реальность : докл. к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9–12 апр. 2019 г. / под общ. ред. Н. Е. Дмитриевой.-М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. 43 с.

9. Ретинская В. Н., Мурзина И.А. Цифровая трансформация государственного управления в условиях изменяющейся социальной реальности: основные тренды и оценка эффективности //Мир науки. Социология, филология, культурология. 2022. –Т. 13, № 1. -URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/47SCSK122.pdf>. (дата обращения 26.03.23)

## REFERENCES

1. Analytical review of VTsIOM “From the Internet to bioprotheses, or the main inventions of the new century” [*Analiticheskij obzor VCIOM «Ot interneta k bioprotezam, ili glavnye izobreteniya novogo veka»*][Electronic resource] URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10407> (accessed 20.03.23)

2. UN Study: e-government 2018. Applying e-government to build a sustainable and resilient society [*Issledovanie OON: elektronnoe pravitel'stvo 2018. Primenenie elektronnoho pravitel'stva dlya formirovaniya ustojchivogo i gibkogo obshchestva*][Electronic resource]. URL: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf> (Accessed 03/25/2023).

3. Decree of the President of the Russian Federation of May 9, 2017 No. 203 “On the Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017–2030” [*O Strategii razvitiya informacionnogo obshchestva v Rossijskoj Federacii na 2017–2030 gody*]. [Electronic resource].

4. Digital government 2020. Prospects for Russia. World Bank Report. [Electronic resource]. URL: <http://pubdocs.worldbank.org/en/473131460040867925/Digital-Government-Russia-2020-RUS.pdf> (accessed 23.03.2023)

5. Indicators of the digital economy: 2022: statistical collection [*Indikatory cifrovoj ekonomiki: 2022: statisticheskij sbornik*]/ G. I. Abdrakhmanova, S. A. Vasilkovsky, K. O. Vishnevsky, L. M. Gokhberg and others; National research University “Higher School of Economics”. - M. : NRU HSE, 2023. - 332 p.

6. Number of accounts on the public services portal [*Kolichestvo uchetykh zapisej na portale gosuslug*][Electronic resource] URL:<https://xn--80aapampemchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/kolichestvo-uchetnykh-zapisey-na-portale-gosuslug-v-2022-godu-dostiglo-99-mln> (accessed 03/26/23)

7. Sidorenko E.L., Bartsits I.N., Khisamova Z.I. Efficiency of digital public administration [*Effektivnost' cifrovogo gosudarstvennogo upravleniya*]/ Issues of state and municipal management. 2019. №2. pp.93-114

8. Digital transformation of public administration: myths and reality [*Cifrovaya transformaciya gosudarstvennogo upravleniya: mify i real'nost'*]: dokl. to XX Apr. intl. scientific conf. on Problems of Development of the Economy and Society, Moscow, 9–12 April. 2019 / under the general ed. N. E. Dmitrieva.-M.: Ed. house of the Higher School of Economics, 2019. 43 p.

9. Retinskaya V.N., Murзина I.A. Digital transformation of public administration in a changing social reality: main trends and performance evaluation [*Cifrovaya transformaciya gosudarstvennogo upravleniya v usloviyah izmenyayushchejsya social'noj real'nosti: osnovnye trendy i ocenka effektivnosti*]/ World of Science. Sociology, philology, cultural studies. 2022. –Т. 13, No. 1. -URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/47SCSK122.pdf>. (date of access 26.03.23)