

have a historical determinacy of the Soviet period. The methodological basis of the work was formed by historical-cultural and structural-functional approaches.

Keywords: electoral process, political party, Russian Federation, USSR, succession, inheritance, political culture, political practice, party in power, ruling party

ЕЖОВ Дмитрий Александрович – кандидат политических наук, доцент; доцент кафедры политологии факультета социальных наук и массовых коммуникаций Финансового университета при Правительстве РФ (125167, Россия, г. Москва, Ленинградский пр-кт, 49/2; president@lenta.ru)

ЦИФРОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ: ДИНАМИКА И ГЕОГРАФИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ

Аннотация. В статье анализируются цифровые механизмы обращения граждан Российской Федерации в органы власти и местного самоуправления. Автор устанавливает, что степень распространения электронных государственных услуг обусловлена региональной спецификой. Отдельный акцент делается на соответствии цифровизации государственного сектора национальным целям развития Российской Федерации до 2030 года.

Ключевые слова: цифровизация, органы власти, электронные государственные услуги, цифровые технологии, цифровая трансформация

В условиях цифровизации значительный интерес вызывает распространение цифровых механизмов обращения граждан Российской Федерации в органы государственной власти и местного самоуправления как процесс внедрения цифровых технологий в жизнь общества. По итогам 2022 г. Россия заняла десятую строчку в рейтинге цифровизации госсектора, подготовленном Всемирным банком. При расчете Индекса зрелости государственных технологий (*GovTech Maturity Index*) учитывались следующие четыре показателя: «Основные государственные системы», «Предоставление государственных услуг», «Вовлеченность населения» и «Институциональное обеспечение». По каждому из них Россия вошла в шорт-лист стран-лидеров, а итоговый Индекс зрелости составил 0,897 балла из 1¹. Таким образом, место в топ-10, соответствующем группе с А-рейтингом, России обеспечил соответствующий балл по всем четырем субиндексам. Согласно имеющимся сведениям, Минэкономразвития РФ совместно с Минцифры РФ направили во Всемирный банк результаты аналитической работы в области цифровой трансформации государственного сектора Российской Федерации, в т.ч. системы предоставления государственных услуг (ЕПГУ, МФЦ, ЕСИА), системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), элек-

¹ GovTech Maturity Index (GTMI) Data Dashboard. – *World Bank Group*. November 15, 2022. URL: <https://www.worldbank.org/en/data/interactive/2022/10/21/govtech-maturity-index-gtmi-data-dashboard> (accessed 04.12.2024).

тронного документооборота (СЭД), «цифровых налогов», Единой медицинской информационно-аналитической системы (ЕМИАС)¹.

Как отмечается в литературе, начало активной трансформации политического процесса в России в сторону информатизации и цифровизации было положено принятием федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2006 г., в соответствии с которым электронные обращения стали рассматриваться в качестве одного из проявлений права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. Именно механизм обращения через электронные средства открыл широкие возможности для получения оперативной обратной связи, но в то же время показал определенные проблемы такого канала коммуникаций, в частности возникновение проблем кибербезопасности [Петрова, Сидорова 2021].

На положительную динамику в сфере оказания электронных государственных услуг указывает и активная работа над цифровой трансформацией как одной из пяти национальных целей развития страны до 2030 г. [Ежов 2020]. Согласно результатам опроса, проведенного ВЦИОМом в 2022 г., о переводе социально значимых услуг в электронную форму информировано 88% респондентов². По итогам мониторингового опроса ВЦИОМа, национальная цель «Цифровая трансформация» лидирует в оценках эффективности реализации на протяжении всего периода измерений, несмотря на то что реализация программ цифровой трансформации видится россиянами наименее важной целью развития³. В то же время, согласно результатам опроса ВЦИОМа, проведенного в апреле 2024 г., 81% россиян прибегают к использованию электронных услуг, в т.ч. 35% пользуются ими ежедневно, а 21% – несколько раз в неделю⁴. Имеющиеся результаты свидетельствуют о популярности у населения услуг, оказываемых в соответствующей форме.

Цифровизация заметно способствовала оптимизации процесса взаимодействия граждан с органами власти. В силу совершенствования законодательной базы и, в частности, принятия федерального закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”» граждане Российской Федерации получили возможность направлять обращения в органы государственной власти и местного самоуправления с помощью портала «Госуслуги». Примечательно, что ранее на отсутствие такой возможности обращалось внимание в научной литературе: в частности, О.И. Филонова и Е.Н. Полякова отмечали, что системное отсутствие такого функционала способствует снижению эффективности работы органов власти с обращениями граждан и уменьшению уровня удобства получения услуг заявителем [Филонова, Полякова 2018]. Принятие и исполнение указанного выше феде-

¹ Россия вошла в топ-10 стран-лидеров в области цифровизации госуправления. – *Всемирный банк*. 17.11.2022. Доступ: <https://d-russia.ru/rossija-voshla-v-top-10-stran-liderov-v-oblasti-cifrovizacii-gosupravlenija-vsemirnyj-bank.html> (проверено 11.05.2025).

² Национальные проекты-2022: цифровая экономика. – *ВЦИОМ. Новости*. 31.01.2023. Доступ: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2022-cifrovaja-ehkonomika> (проверено 04.12.2024).

³ Национальные цели России: итоги 2023 года. – *ВЦИОМ. Новости*. 25.12.2023. Доступ: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-celi-rossii-itogi-2023-goda> (проверено 04.12.2024).

⁴ Наша цифровая повседневность. – *ВЦИОМ. Новости*. 14.05.2024. Доступ: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nasha-cifrovaja-povsednevnost> (проверено 04.12.2024).

рального закона устранило данный пробел. По состоянию на сегодняшний день платформа обратной связи (ПОС) является непосредственным элементом инфраструктуры электронного правительства и позволяет через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», виджеты на сайтах органов власти направлять обращения по широкому спектру вопросов, а также принимать участие в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. По состоянию на конец 2023 г. 1-е место в рейтинге субъектов РФ по внедрению ПОС занимает Калужская область; замыкают рейтинг с наименьшим числом набранных баллов Республика Алтай, Республика Тыва и Республика Ингушетия; ведется работа по созданию ПОС в новых субъектах РФ, таких как Донецкая Народная Республика, Луганская Народная Республика, Запорожская и Херсонская области¹, вступивших в процесс интеграции в политico-правовое поле России. Обращения граждан к органам власти Москвы осуществляются при помощи платформы *mos.ru* и связанных с ней сервисов.

В рамках анализа цифровых механизмов обращений граждан в органы власти следует упомянуть электронные (интернет-) приемные на сайтах органов власти, с помощью которых можно отправить обращение по любым вопросам, связанным с непосредственными полномочиями органов власти, где требуется официальный ответ в соответствии с федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данный способ широко распространен, однако имеет некоторые технические ограничения: так, например, они могут касаться объема сообщений и числа прикрепляемых файлов.

Альтернативным способом электронного обращения граждан в органы власти с целью решения проблем преимущественно локального характера являются специально предназначенные для этого сайты и мобильные приложения, предназначенные для жителей конкретных субъектов РФ. Темы сообщения в них ограничены вопросами развития конкретного региона. В качестве примеров подобных сервисов могут выступать порталы и мобильные приложения «Активный гражданин», синхронизированные с платформой *mos.ru*, «ДоброДел» в Московской области, «Народный контроль» в Республике Татарстан и их аналоги. Начиная с декабря 2020 г., по поручению президента РФ во всех субъектах РФ созданы центры управления регионами (ЦУР), представляющие собой единые пункты мониторинга и обработки поступающих от жителей жалоб, в т.ч. и электронным способом, в различных сферах жизни региона. На основе поступающих в ЦУР данных готовятся аналитические материалы, исходя из которыхрабатываются предложения по дальнейшему развитию региона.

В целом, отдельные исследователи склонны рассматривать расширение цифровых механизмов обращений граждан в органы власти, в т.ч. посредством использования ЕПГУ, в качестве тенденции переноса в сеть политической коммуникации гражданина и чиновника [Филонова, Полякова 2018], отмечая при этом, что участие активных онлайн-пользователей происходит на фоне открытости и прозрачности процессов государственного управления и увеличения легитимности политической власти в жизнедеятельности граждан [Бронников 2013]. В контексте анализа представляет интерес и экспертное мнение директора Института исследований культуры факультета гумани-

¹ Платформа обратной связи. – Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Доступ: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/1058/> (прроверено 04.12.2024).

тарных наук НИУ ВШЭ В. Куренного, полагающего, что внедрение цифровизации в процесс взаимодействия граждан и государства (в т.ч. и на уровне ЕПГУ) является воплощением идеи контроля и полной автоматизации не в частной сфере, поддерживаемой аномально высоким доверием к технологиям¹.

По результатам исследования в целом отмечается высокая степень распространенности системы электронных обращений граждан в органы власти и местного самоуправления. Недостаточная степень развития соответствующего инструментария характерна для отдельных субъектов РФ, в числе которых регионы, вошедшие в состав России согласно итогам референдумов, проведенных в 2022 г., в силу незавершенности процесса их интеграции в единое политico-правовое поле.

Список литературы

Бронников И.А. 2013. Современные особенности российской интернет-аудитории как участника политической коммуникации. – *PolitBook*. № 2. С. 44-59. EDN: RAOPLR.

Ежов Д.А. 2020. О национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года в контексте построения эффективного государства. – *Власть*. Т. 28. № 6. С. 78-80. DOI: 10.31171/vlast.v28i6.7725. EDN: LACJHB.

Петрова С.В., Сидорова А.В. 2021. Трансформация политического и избирательного процесса в условиях цифровизации. – *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. № 1. С. 209-213. DOI: 10.22394/2079-1690-2021-1-1-209-213. EDN: VRSXEJ.

Филонова О.И., Полякова Е.Н. 2018. Правовое обеспечение внедрения цифровых технологий в сфере электронных обращений граждан в органы государственной власти. – *Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования*. Т. 4. № 4. С. 119-132. DOI: 10.21684/2411-7897-2018-4-4-119-132. EDN: YXPJJZ.

EZHOV Dmitriy Aleksandrovich, Cand.Sci. (Pol.Sci.), Associate Professor; Associate Professor of the Chair of Political Science, Faculty of Social Sciences and Mass Communications, Financial University under the Government of the Russian Federation (49/2 Leningradsky Ave, Moscow, Russia, 125167; president@lenta.ru)

DIGITAL MECHANISMS OF APPEAL OF CITIZENS OF THE RUSSIAN FEDERATION TO THE AUTHORITIES: DYNAMICS AND GEOGRAPHY OF DISTRIBUTION

Abstract. The article analyzes the digital mechanisms of appeal of citizens of the Russian Federation to the authorities and local self-government. The author establishes that the degree of dissemination of electronic public services is determined by regional specifics. A special emphasis is placed on the compliance of the digitalization of the public sector with the national development goals of the Russian Federation until 2030.

Keywords: digitalization, authorities, electronic public services, digital technologies, digital transformation

¹ Куренной В.А. Разбор демографического будущего нашей страны с позиции философа и культуролога. – *ВЦИОМ. Новости*. 28.06.2024. Доступ: <https://wciom.ru/expertise/vitalii-anatolevich-kurennoi-direktor-instituta-issledovanii-kultury-fakulteta-gumanitarnykh-nauk-vsheh> (проверено 11.05.2025).