

Научная статья

УДК: 351/354

DOI:10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33

ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТОВ И РИСКОВ ИХ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГОСУДАРСТВОМ: ДИНАМИКА 2022–2025 ГГ.

**Южаков Владимир Николаевич¹,
Покида Андрей Николаевич²,
Зыбуновская Наталья Владимировна³,
Старостина Александра Николаевна⁴**

^{1, 2, 3, 4} Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; 119571, Российская Федерация, г. Москва, пр. Вернадского, д. 82.

¹ Доктор философских наук, профессор, директор научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления»; yuzhakov-vn@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5687-1863

² Кандидат социологических наук, директор Научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга; pokida@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5439-3503

³ Научный сотрудник Научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга; nzyb@ranepa.ru; ORCID: 0000-0003-0326-8590

⁴ Стажер-исследователь; научно-исследовательский центр «Центр технологий государственного управления»; starostina-an@ranepa.ru; ORCID: 0000-0001-8116-0919

Аннотация. Цифровизация госуправления – составная часть одной из ключевых национальных целей развития России. Ее успех зависит и от обратной связи с гражданами. Однако пока отсутствует системный сбор оценок ими результатов цифровизации госуправления, в том числе их взаимодействия с государством. Авторами были предложены и апробированы методология, методика и инструментарий регулярного соцопроса граждан с целью выявления указанных оценок. В статье представлены основные результаты четвертого раунда этого соцопроса: выявленные оценки гражданами эффектов и рисков цифровизации госуправления по состоянию на 2025 г. Также приведены данные о динамике выявленных оценок в сравнении с итогами опросов 2022–2024 гг. Соцопрос 2025 г. показал, что за годы наблюдения граждане стали выше оценивать эффекты цифровизации госуправления. При этом наиболее значимыми они сочли эффекты цифровизации госуправления, связанные с повышением удобства их обращения за административными государственными и муниципальными услугами и с экономией времени. В то же время опрос выявил довольно высокий уровень обеспокоенности

граждан рисками цифровизации их взаимодействия с госорганами и учреждениями: более 2/3 респондентов указали на риски утечки персональных данных и мошенничества с их использованием; 82,2% – на высокие риски использования при взаимодействии с государством ИИ-технологий. Практическая значимость полученных данных заключается в возможности их учета для оценки и коррекции (при необходимости) стратегических документов и планов цифровизации государственного управления с точки зрения интересов ее конечных бенефициаров.

Ключевые слова: государственное управление, оценка, цифровизация, цифровая трансформация, эффекты цифровизации, риски цифровизации.

Для цитирования: Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Оценка гражданами эффектов и рисков их цифрового взаимодействия с государством: динамика 2022–2025 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. 2025. № 4. С. 7–33. DOI:10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33

*Данная статья подготовлена в рамках государственного задания
Российской академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации.*

Original article

DOI:10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33

JEL: O33, O38

CITIZENS' ASSESSMENT OF THE EFFECTS AND RISKS OF THEIR DIGITAL INTERACTION WITH THE STATE: DYNAMICS 2022–2025

**Vladimir N. Yuzhakov¹, Andrei N. Pokida²,
Natalia V. Zybunovskaya³, Alexandra N. Starostina⁴**

^{1, 2, 3, 4} Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration;
82 Vernadskogo Av., 119571 Moscow, Russia.

¹ Doctor of Philosophy, Professor; Director of the Center for Technology Governance;
yuzhakov-vn@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5687-1863

² Ph.D. (in Sociology), Director of the Center for Socio-Political Monitoring;
pokida@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5439-3503

³ Researcher; Center for Socio-Political Monitoring;
nzyb@ranepa.ru; ORCID: 0000-0003-0326-8590

⁴ Junior researcher; Center for Technology Governance;
starostina-an@ranepa.ru; ORCID: 0000-0001-8116-0919

Abstract. The digitalization of public administration is an integral part of one of the key national development goals of Russia. Its success depends, among other factors, on feedback from citizens. However, there is currently no systematic collection of citizens'

evaluations of the results of digitalization in public administration, including their interaction with the state. The authors have proposed and tested a methodology, methods, and tools to address this issue through regular social surveys of citizens aimed at identifying these evaluations. This article presents – and this is primarily its novelty – the main results of the fourth round of these social surveys: the identified citizen assessments of the effects and risks of digitalization of public administration as of 2025. It also presents data on the dynamics of these assessments compared to the results of surveys conducted in 2022–2024. A 2025 social survey showed that over the years of observation, citizens have increasingly valued the effects of digitalization in public administration. They considered the most significant effects of digitalization in public administration related to increased convenience in accessing state and municipal administrative services and time savings. At the same time, the survey revealed a relatively high level of concern among citizens about the risks of digitalization in their interactions with government agencies and institutions. More than two-thirds of respondents cited the risks of personal data leakage and fraud; 82.2% cited the high risks associated with the use of AI technologies when interacting with the government. The practical significance of the obtained data lies in the possibility of using it to assess and, if necessary, adjust strategic documents and plans for the digitalization of public administration from the perspective of the interests of its ultimate beneficiaries.

Keywords: public administration, assessment, digitalization, digital transformation, effects of digitalization, risks of digitalization.

For citation: Yuzhakov, V.N., Pokida, A.N., Zybunovskaya, N.V., and Starostina, A.N. (2025) ‘Citizens’ Assessment of the effects and risks of their digital interaction with the state: Dynamics 2022–2025’, *Public Administration Issues*, (4), pp. 7–33. (In Russian). DOI:10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33

The article was written on the basis of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration state assignment research programme.

Введение

Успех решения любых стоящих перед государством задач, в том числе в сфере государственного управления, зависит от того, как полученные результаты оцениваются конечными бенефициарами – гражданами. Эта методологическая и конституционная¹ позиция становится и организационно-политической установкой российского государства², применимой и к решению более значимой задачи – цифровизации государственного управления (в том числе в виде его цифровой трансформации), реализуемой в рамках национальной цели развития «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы»³.

¹ Конституция Российской Федерации. Ст. 2.

² В. В. Путин: «Хочу подчеркнуть: главный результат наших программ измеряется не тоннами, километрами и суммой потраченных денег. Главное – это оценка людей, то, как меняется к лучшему их жизнь» (Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 29 февраля 2024 г.).

³ Утверждена Указом Президента Российской Федерации N 309 от 07.05.2024. «Достижение должно быть обеспечено реализацией национального проекта “Экономика данных и цифровая трансформация государства”». URL: <http://government.ru/rugovclassifier/923/about/> (дата обращения: 14.04.2025).

Теоретической и концептуальной основой исследования возможного содержания этих оценок и статуса, формирования предложений по инструментам их выявления стала ранее разработанная авторским коллективом концепция качества государственного управления как единства его обоснованности, результативности и эффективности (см.: Добролюбова, Южаков, Ефремов и др., 2019; Южаков и др., 2020; Добролюбова, Южаков, Старостина, 2021a), согласно которой в государственном управлении по результатам должны различаться типы результатов – непосредственные, промежуточные и конечные, а характеризующие их показатели должны рассматриваться в соотношении со значениями целевых этих показателей (Южаков, 2016).

Вопросам оценки качества госуправления (понимаемого как совокупность показателей его обоснованности, результативности, эффективности), в том числе в отношении цифровизации госуправления, а также вопросам методологии оценки эффектов и рисков цифровизации госуправления с позиции граждан посвящен ряд публикаций авторов (см. например: Добролюбова Южаков, Старостина, 2021б; Южаков, Покида, Зыбуновская Старостина, 2023; 2024). Данная концептуальная позиция стала исходной для исследования оценок гражданами эффектов и рисков цифровизации госуправления, проводимого в рамках научно-исследовательских работ государственного задания РАНХиГС в соответствующие годы наблюдения в период с 2022 по 2025 гг.

Основным предметом исследования стали оценки граждан, основанные на их личном опыте цифрового (с использованием цифровых технологий) взаимодействия с государством – с представляющими его государственными и муниципальными органами и учреждениями.

Актуальность выбора этого предмета исследования подтверждается тем, что уже в ходе исследования выяснилось – опыт такого цифрового взаимодействия очень распространен. Так, согласно опросу 2025 г., в 2024 г. такой опыт имели 85,1% граждан.

Важно, что, в отличие от других подходов к исследованию хода и итогов цифровизации госуправления, которые фокусируются преимущественно на оценке государственных услуг и сервисов, данное исследование охватывает все основные направления цифрового взаимодействия граждан и государства. В исследовании рассматриваются восемь таких направлений (целей) их взаимодействия⁴.

С учетом того, что граждане в своем повседневном взаимодействии с государством нередко не различают особенности своих партнеров со стороны государства – государственные и муниципальные органы и учреждения, а для цели исследования различия этих двух уровней государства не принципиальны,

⁴ К таковым направлениям отнесены: обращение за административными государственными и муниципальными услугами, дистанционное обучение, в том числе школьников, оплата налогов и сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций, реализация гражданских прав и обязанностей, участие в выработке и принятии решений, получение, передача сведений в госорганы и учреждения, запись для получения бюджетных услуг, подача обращений или жалоб в госорганы и учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов, дистанционные онлайн-консультации врачей (телемедицина), подача жалоб и обращений в госорганы и учреждения для решения конкретных проблем.

в исследовании и в статье речь о них идет как о государственных органах и учреждениях (далее – ГОиУ)⁵.

Ежегодно указанные оценки со стороны граждан (по состоянию на год наблюдения) оставались предметом исследования. Исследовалась также и динамика этих оценок за весь соответствующий период наблюдения. Такие оценки со стороны граждан (по состоянию на текущий год) были предметом исследования 2025 г., итоги которого представлены в данной статье.

Логично было предположить (стартовая гипотеза всех раундов исследования с 2022 г. по 2025 г. включительно)⁶, что для изучения данного предмета исследования и установления соответствующей обратной связи с гражданами необходим инструмент, позволяющий обеспечить систематическое и достаточно полное выявление и анализ оценок гражданами используемых ими результатов цифровизации госуправления – их достижений (эффектов) и создаваемых ими рисков.

Исследовательской и управленческой *проблемой* при этом (как и на старте исследования – в 2022 г.⁷) остается, на наш взгляд, отсутствие как системной базы данных таких оценок для соответствующего года наблюдения, так и настроенного и признанного официального инструмента сбора этих оценок граждан – их мониторинга. В том числе, и прежде всего, в части оценок гражданами достижений и рисков их цифрового взаимодействия с государством.

К этому следует добавить отсутствие в стратегических документах целостной системы показателей, которая бы позволила оценивать влияние цифровизации на качество государственного управления в его совокупности, а не через призму отдельных государственных функций или процессов (Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2023; 2024).

Отдельно отметим, что выявление оценок гражданами рисков цифрового взаимодействия с государством на уровне официальных стратегических документов в сфере цифровизации государственного управления в настоящее время не предусмотрено.

Гипотеза, высказанная на старте исследования и подтверждавшаяся в прошедших его раундах, состоит в том, что, на наш взгляд, данный пробел может быть устранен за счет разработки, апробации и регулярного проведения (в качестве базы для «запуска» официального мониторинга) специализированного ежегодного соцопроса граждан.

⁵ Под государственными органами и учреждениями в настоящем исследовании подразумеваются любые органы власти федерального, регионального уровня, органы местного самоуправления, государственные бюджетные учреждения федерального, регионального и муниципального уровня, в которые обращались граждане по одному из выделенных в исследовании направлений (целей) (получение административных услуг, бюджетных услуг, подача жалобы и т.д.).

В анкете соцопроса респонденты были информированы об этом.

В вопросах анкеты проводимого в рамках данного исследования соцопроса, направленных на оценку гражданами цифровизации конкретного направления их взаимодействия с ГОиУ, поясняется, об оценке какого взаимодействия с ГОиУ идет речь в данном случае.

⁶ Что и было сделано авторским коллективом на старте исследования (в 2022 г.) исходя из действовавших на тот период стратегических документов по этой тематике.

⁷ Подробнее о стартовом, сохраняющем значение анализе проблемы см.: (Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., 2020); (Добролюбова Е.И. и др., 2021б).

Целью исследования рассматриваемой проблемы в 2025 г. стало выявление оценок гражданами эффектов и рисков цифровизации взаимодействия государства и граждан по состоянию на 2025 г. В качестве метода исследования, как и в предыдущие годы, использовался общероссийский соцопрос граждан. Опрос готовился и проводился по предложенным и в предыдущих раундах апробированным авторами методологии, методике и инструментарию в формате телефонного опроса. Подробно методика проведения социологического опроса изложена в статье авторского коллектива: «Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив» (Южаков и др., 2023).

Новизна предлагаемого авторским коллективом подхода заключается в комплексном изучении основных направлений цифрового взаимодействия граждан с государством, что позволяет получить полную картину оценки эффектов и рисков цифровизации государственного управления с позиции конечного бенефициара. Новизна проведенного в 2025 г. исследования состоит в оригинальности полученных данных, отражающих состояние предмета исследования в этот год исследования.

Краткий обзор исследований задач и возможностей оценки цифрового взаимодействия граждан и государства

Использование цифровых технологий в государственном управлении активно расширяется, что повышает эффективность государственного управления, способствует более оперативному и более комфортному взаимодействию государства и граждан (Морозова, Смирнова, Аничкина, 2023; Афанасьева, Коростышевская, 2024). Социологические опросы населения по вопросу цифровизации общества в целом и цифровизации госуправления в частности позволяют получить актуальные данные, проследить динамику оценок граждан относительно влияния цифровых технологий на их повседневную жизнь.

Краткий обзор зарубежных исследований

Обращение к зарубежным исследованиям показывает, что спектр тем изучения цифровизации государственного управления, в том числе с использованием социологических методов, достаточно широк. Исследуются вопросы цифрового участия граждан в принятии решений и выработке государственной политики (Fredriksson, Modigh, 2023; Shin, Floch et al., 2024; Lega, Giunta, Pirnay et al., 2024), в том числе электронное голосование (Turnbull-Dugarte, Devine, 2023), цифровое неравенство при взаимодействии с госорганами и учреждениями (Morte-Nadal, Esteban-Navarro, 2025; Traversa, Ivaldi, 2024), проектирование цифровых платформ по предоставлению государственных социальных услуг (Equey et al., 2024), ограничения (барьеры), препятствующие цифровизации (Irani et al., 2022), влияние цифровизации на снижение уровня коррупции (Liu, Bayramoglu, Mahmood et al., 2024), в частности повышение прозрачности системы госзакупок (Khorana et al., 2024), утечка данных в государственном секторе (Hamid, Huda, 2025), цифровизация сфер образования (Rahman et al., 2023; Kubikova et al., 2024) и здравоохранения (Doctor et al., 2023; Kanwel et al., 2024) и др.

Для оценки влияния цифровизации на результативность и эффективность государственного управления используются как данные различных междунаро-

ных индексов (Zou et al., 2023), так и данные социологических опросов (Gu et al., 2023; Li, Gu, 2025; Nguyen et al., 2024). Например, исследование влияния цифровизации на достижение целей устойчивого развития (далее – ЦУР) в Бразилии (Furtado et al., 2023) продемонстрировало, что цифровые инструменты могут быть успешно использованы для достижения ЦУР, в частности для достижения социального равенства, и способствовать таким образом устойчивому развитию.

Оценка влияния использования цифрового формата взаимодействия на удовлетворенность граждан Китая работой местного правительства в период пандемии (онлайн-опрос, 5982 респондента) показывает, что использование электронного правительства и восприятие его прозрачности положительно влияют на удовлетворенность граждан работой местного правительства в условиях чрезвычайных ситуаций (Gu et al., 2023). Исследование отношения к электронному правительству граждан Вьетнама (1000 респондентов, имеющих опыт использования электронного правительства) выявило, что вовлеченность граждан в развитие электронных форм взаимодействия с государством имеет значительное влияние на принятие электронного правительства (Nguyen et al., 2024).

Краткий обзор российских исследований

Отечественные исследования, как и зарубежные, в той или иной мере затрагивают различные аспекты взаимодействия граждан и государства, такие как получение в электронном формате государственных услуг, использование биометрии при взаимодействии с государством, оценку гражданами хода реализации национального проекта в сфере цифровизации государственного управления, риски цифровизации.

Так, комплексное исследование, посвященное изменениям в различных сферах жизни общества в результате развития цифровых технологий, провел Институт статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ (далее – ИСИЭЗ) (Стрельцова, Кузина, Полякова и др., 2025). Опросы проведены ИСИЭЗ в декабре 2022 г. и апреле-мае 2024 г. (более 10 тыс. человек в каждом опросе в возрасте 14 лет и старше). Более 85% общего числа опрошенных в рамках репрезентативного опроса в 2024 г. пользовались Интернетом за три предшествующих опросу месяца. Рассмотрен ряд вопросов цифровой трансформации, в том числе условия для цифровой трансформации, цифровые навыки россиян, их повседневные практики использования цифровых технологий, позитивные и негативные эффекты цифровой трансформации и др.

Отметим также, что ИСИЭЗ на регулярной основе проводятся исследования в области статистики цифровой экономики в России (Абашкин, Абдрахманова, Вишневский и др., 2025).

В марте 2024 г. Школа коммуникаций НИУ ВШЭ совместно с РОМИР исследовала отношение россиян к информационным технологиям (далее – ИТ) (НИУ ВШЭ, РОМИР, 2024). Был использован комплексный подход к применению методов исследования: «анализ обсуждений российского медиаполя» (1 млн сообщений) и репрезентативный опрос населения (n=2500, 18–65 лет, онлайн-опрос (CAWI), использована лонгитюдная панель РОМИР). Данные в отчете по результатам социологического опроса приводятся в разрезе социально-демографических групп. В фокусе исследования – активное расширение использования ИТ и их влияние на разные аспекты жизни общества, безопасность данных, использование ИИ.

В числе работ последних лет можно отметить публикацию представителей НИУ ВШЭ (Егоров, Филиппов, Ахременко, 2025), в которой предложен авторский подход к изучению факторов отношения граждан к государственным институтам и практикам, который, как указывают авторы, может дополнить традиционные опросные методы. Авторы обращают внимание на мотивацию отказа людей от каких-либо форм электронного обслуживания, цифровых госуслуг. На основании анализируемых публикаций в социальных сетях (более 1 тыс. комментариев к постам) с использованием разных методов анализа авторы рассматривают характеристики государственной услуги как факторы, влияющие на ее восприятие гражданами.

Среди комплексных исследований, посвященных цифровому развитию России, следует отметить ежегодные аналитические исследования по различным направлениям цифрового развития страны, выполненные АНО «Цифровая экономика» при поддержке Правительства России и Минцифры России. «Белая книга цифровой экономики» по итогам 2023 г. (АНО «Цифровая экономика», 2023) содержит ряд статистических и иных агрегированных данных относительно взаимодействия государства, бизнеса и общества, в том числе данные по аудитории Интернета, использованию гражданами ЕПГУ, данные по информационной безопасности России и др.

В 2024 г. завершилась реализация национального проекта «Цифровая экономика» (сроки реализации: 2018–2024 гг.). Согласно исследованию ВЦИОМ «Национальные проекты – 2024» (ВЦИОМ, 2025) о реализации в России национального проекта «Цифровая экономика» знают, слышали 55% респондентов. Осведомлены об использовании раздела «Здоровье» на портале госуслуг для записи к врачу, доступа к электронным медицинским документам, получения рецепта и т.д. – 88% общего числа опрошенных, а о переводе социально значимых госуслуг (запись в кружки и секции, «Европротокол-онлайн», поступление в вуз онлайн, «Госуслуги Авто» и др.) в электронную форму – 86%. В рамках оценки эффективности реализации нацпроекта 88% респондентов отмечают, что выросло количество онлайн-сервисов в сфере госуслуг, 74% наблюдают повышение цифровой грамотности людей.

Результаты ряда исследований демонстрируют настороженное отношение россиян по вопросу информационной безопасности: по данным ВЦИОМ (март 2024 г., телефонное интервью, 1600 респондентов от 18 лет и старше) (ВЦИОМ, 2024), 68% респондентов испытывают опасения, что их персональные данные (пароли, банковские счета) (далее – ПД) могут быть украдены в Интернете, могут быть взломаны аккаунты в соцсетях, личные кабинеты на сайтах, 31% опрошенных таких опасений не испытывает. Весомая доля респондентов считает, что не сможет защитить свои устройства (смартфоны и компьютеры) от вредоносных вирусов и программ, кибератак (44%), выше доля таких ответов среди возрастных граждан. В отношении использования новых технологий (умные устройства, ИИ) мнения россиян разделились: 33% считают, что они не повлияют на сохранность ПД, 32% считают, что они снизят ее, 23% думают, что благодаря новым технологиям сохранность ПД увеличится.

Аналогичные опасения россиян в отношении безопасности своих персональных данных фиксируют и другие исследования (НАФИ, 2024; Adindex, 2023).

Опасения россиян обусловлены возможными негативными последствиями для них, главным образом хищением средств с личных счетов и кражей персональных данных. Большинство опрошенных первостепенную роль в защите ПД отводят правоохранительным органам и государству.

Между тем рост уровня цифровой грамотности россиян приостановился. Соответствующие данные с 2018 г. на регулярной основе получает НАФИ (НАФИ, 2025). По данным 2024 г. показатель (индекс) цифровой грамотности составил довольно высокое значение – 71 п.п. (из максимально возможных 100 п.п.). По сравнению с замером 2018 г. индекс существенно увеличился (в 2018 г. 52 п.п.), однако он не повышается уже в течение трех лет.

Исследования различных аспектов взаимодействия граждан и государства с использованием цифровых технологий (получения в электронном формате государственных услуг, оценки гражданами хода реализации национального проекта в сфере цифровизации государственного управления, рисков цифровизации) имеют очевидное значение для понимания взаимодействия граждан и государства и в целом для цифровизации государственного управления. Однако (и в этом их ограничение) эти исследования не ориентированы на комплексное выявление оценок гражданами эффектов и рисков цифрового взаимодействия с государством в лице его органов и учреждений. Они касаются отдельных аспектов, но не цифровизации всех государственных функций. Как правило, они посвящены наиболее массовым государственным функциям, таким как административные госуслуги или контрольно-надзорная деятельность, но не учитывают все сформировавшиеся направления цифровизации взаимодействия граждан и ГОиУ, не рассматривают это взаимодействие с использованием цифровых технологий с позиций опыта личного участия граждан во взаимодействии с ГОиУ, а также с учетом возможности последующей оценки влияния цифровизации на повышение качества государственного управления в целом (цифровизация рассматривается скорее как самоцель, а не как средство повышения результативности и эффективности деятельности государства). Важно, что исследования, посвященные рискам цифровизации, как правило, освещают лишь какой-то один вид риска (утечка ПД, риск применения ИИ) и поэтому не позволяют осуществлять системную оценку рисков взаимодействия граждан с ГОиУ в цифровом формате.

На наш взгляд, в отличие от упомянутых исследований предложенная и реализуемая в РАНХиГС методика позволяет избежать этих ограничений и ориентирует именно на комплексное выявление оценок гражданами эффектов и рисков их цифрового взаимодействия с ГОиУ в отношении цифровизации всех государственных функций и цифровизации всех сформировавшихся (восьми выявленных) направлений цифровизации взаимодействия граждан и ГОиУ, исходя из опыта личного участия граждан во взаимодействии с ГОиУ с использованием цифровых технологий, с учетом формирования возможности последующей оценки влияния цифровизации на повышение качества госуправления в целом.

Результаты применения этой методики при проведении РАНХиГС в 2025 г. очередного ежегодного соцопроса граждан, ориентированного на выявление оценок ими эффектов и рисков цифровизации их взаимодействия с ГОиУ, представлены далее.

Оценка гражданами эффектов их цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями

Основным методом получения эмпирических данных выступил телефонный опрос взрослого населения (18 лет и старше) Российской Федерации (САТИ-опрос), представляющего различные социально-демографические группы. Объем выборочной совокупности в 2025 г. составил 2000 респондентов в 50 субъектах Российской Федерации, представляющих все федеральные округа⁸.

Опрос проведен со 2 по 15 апреля 2025 г. Использовалась вероятностная многоступенчатая стратифицированная выборка с контролируемыми параметрами (метод квот). Квотирование по каждому субъекту осуществлялось по полу, возрасту, образованию и типу населенного пункта.

Проведение телефонного интервью осуществлялось методом случайной генерации, с использованием кодов для генерации мобильных и стационарных номеров, представленных в реестре российской системы, и плана нумерации. Доля стационарных телефонов, по которым совершены результативные звонки и проведены интервью, составила 24%, мобильных телефонов – 76%.

Распределение основных социально-демографических характеристик респондентов опроса 2025 г. представлено в Таблице 1.

Таблица 1

Социально-демографические характеристики выборки, реализованной в опросе 2025 г.

Социально-демографические характеристики	Доля в общем числе опрошенных, %
Мужчины / женщины	44,0 / 56,0
Возрастные группы, лет: 18–24 / 25–29 / 30–39 / 40–49 / 50–59 / 60 и старше	9,2 / 7,0 / 20,3 / 17,8 / 19,4 / 26,3
Образование: высшее или незаконченное высшее / среднее специальное / полное среднее / неполное среднее, начальное	40,3 / 41,5 / 14,5 / 3,7
Место проживания: столичные, краевые или областные центры / иные города / села	39,3 / 35,9 / 24,8
Уровень материального положения (субъективная оценка): высокий / средний / низкий / затруднились ответить	29,3 / 58,1 / 10,9 / 1,7
Основное занятие: занятые по найму / руководители предприятий / ИП без наемных работников, самозанятые / пенсионеры / занятые домашним хозяйством, временно не работающие / студенты, учащиеся / другое	46,2 / 3,6 / 9,5 / 24,7 / 3,3 / 4,0 / 4,1 / 4,6
Наличие инвалидности: нет / да	90,5 / 5,5

Источник: Данные соцопроса РАНХиГС, 2025 г.

⁸ Это в целом соответствует объему выборочной совокупности соцопросов, проведенных ранее. В 2024 г. – 2000 респондентов, в 2023 г. – 2029 респондентов, в 2022 г. – 2010 респондентов.

В целом оно соответствует данным официальной статистики⁹ и результатам опросов прошлых раундов мониторинга, что позволяет корректно проводить сопоставления данных (Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2023).

Согласно методике исследования, выявлялись оценки гражданами эффектов цифровизации по каждому из выявленных сформировавшихся направлений цифрового взаимодействия граждан с ГОиУ.

При этом, по данным соцопроса 2025 г., в сумме в ответах респондентов отмечено наличие, хоть и в разной степени, всех рассматриваемых эффектов цифровизации госуправления¹⁰.

В первую очередь, значительное большинство граждан соглашались с тем, что использование цифровых технологий (далее – ЦТ) обеспечивает повышение удобства обращения за административными госуслугами¹¹ и качества их предоставления (82,3% опрошенных в 2025 г.)¹².

Весьма заметен для респондентов и такой эффект цифровизации госуправления, как экономия для граждан времени на взаимодействии с ГОиУ. Его наличие признали 80,3% граждан.

Значительная доля респондентов высоко оценила утверждения, что: «ЦТ обеспечивают равный доступ всех к госуслугам» (74,8%); «цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг» (74,1%).

Наименее заметны для граждан эффекты цифровизации госуправления, отраженные в следующих оцениваемых респондентами суждениях: а) «ЦТ не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению»; б) «цифровые технологии снижают уровень коррупции».

Данные за весь период наблюдения (2022–2025 гг.) показывают, что большинство эффектов цифровизации в госуправлении граждане стали замечать чаще.

⁹ Итоги ВПН-2020. URL: <https://rosstat.gov.ru/vpn/2020> (дата обращения: 14.04.2025).

¹⁰ Респонденты оценивали представленные им в анкете утверждения о наличии преимуществ, создаваемых внедрением ЦТ во взаимодействие ГОиУ с гражданами (это 13 эффектов, перечисленных на рис. 1).

Они оценивали эти утверждения по пятибалльной шкале, где 1 балл указывал на абсолютное несогласие с утверждением о наличии каждого эффекта, а 5 баллов – на полное согласие с ним. При обработке данных проводился подсчет доли ответов с оценками 4 и 5 баллов в общем количестве ответов. Фактически тем самым определяется доля граждан, признающих наличие соответствующего эффекта (вида эффектов), которую, на наш взгляд, можно рассматривать и как показатель распространенности соответствующего эффекта, и как оценку гражданами его значимости.

¹¹ То есть госуслуг, связанных с подтверждением по запросам граждан их прав, например, на получение выплат, на получение бюджетных, социальных госуслуг, в том числе на образование, на лечение.

¹² Высокая оценка использования ЦТ в связи с получением госуслуг не случайна, так как в этой сфере на протяжении ряда лет ведется активная работа со стороны государства по совершенствованию их предоставления гражданам в цифровом виде. Функционирует и регулярно совершенствуется портал ЕПГУ, которым могут воспользоваться граждане для обращений по различным вопросам в электронном виде (в том числе получить госуслуги, оплатить штрафы и госпошлины, записаться к врачу, получить сведения и др.). Существуют и другие государственные порталы, где граждане могут в дистанционной форме взаимодействовать с госорганами, например, региональные порталы госуслуг, портал ФНС. Следует отметить возможности использования мобильных приложений государственных сервисов для удобства пользователей.

Рисунок 1

**Оценка гражданами наличия преимуществ (эффектов)
цифровизации госуправления, по данным опросов 2022–2025 гг.:
доля респондентов, оценивших их наличие на 4 и 5 баллов
по пятибалльной системе, % от общего числа опрошенных**



Примечание: * вариант ответа добавлен в 2024 г.

Источники: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных РАНХиГС в 2022–2025 гг. (– и далее, если не указано иное).

Наиболее заметные изменения, по сравнению с 2022 г., наблюдаются в оценках использования технологий цифрового контроля, цифровой фиксации инцидентов в целях улучшения общественной безопасности, снижения аварийности и др. (+13,6 п.п.).

Сейчас граждане больше осознают преимущества этих технологий для обеспечения личной безопасности.

В этих оценках, очевидно, отражается то, что данное направление цифровизации госуправления в последние годы активно развивается. Например, используются камеры фото- и видеофиксации для контроля автодорожной ситуации, камеры в общественных местах, в жилых районах, в жилых домах (подъездные, дворовые) в целях обеспечения безопасности жителей.

В отношении этого эффекта цифровизации можно упомянуть статистику Научного центра БДД МВД России: «в 2024 г. возбуждено 255,1 млн дел об административных правонарушениях в сфере БДД, из которых 93% – в автоматическом режиме в ходе эксплуатации комплексов фотовидеофиксации»¹³. По информации МВД Москвы, каждое пятое преступление раскрывается с помощью систем наблюдения; за последние 10 лет благодаря камерам на 23,3% сократилось общее число зарегистрированных преступлений в Москве¹⁴.

В изучаемом перечне эффектов цифровизации особенно выделяются те, отношение к которым за несколько лет в восприятии граждан практически не изменилось:

- 1) 70,9% опрошенных в опросе 2025 г. согласны с тем, что «цифровые технологии позволяют гражданам сэкономить деньги». Доля таких респондентов уменьшилась на 0,2 п.п. относительно опроса 2022 г.;
- 2) цифровые технологии снижают уровень коррупции (+1,3 к 2022 г.). При этом наличие эффекта цифровизации госуправления в отношении снижения уровня коррупции россияне из года в год отмечают нечасто (на уровне 40–44%). Вероятно, по мнению большинства, ЦТ не способны решить окончательно проблемы в этой области.

В целом такие оценки данных эффектов цифровизации госуправления показывают, что цифровизация в общественном мнении не является (или пока не стала) панацеей от всех существующих проблем в обществе.

В плане полученных оценок стоит отметить, что ЦТ могут влиять на ситуацию с коррупцией неоднозначно. С одной стороны, «безбумажный» способ получения госуслуг обладает антикоррупционным потенциалом, так как минимизирует необходимость непосредственного взаимодействия госорганов и получателей услуг. Повышается прозрачность принимаемых решений.

С помощью технологий ИИ для профилактики коррупционных нарушений в 2022 г. создана государственная информационная система противодей-

¹³ Научным центром БДД МВД России подготовлен информационно-аналитический обзор «Правоприменительная деятельность в области безопасности дорожного движения в 2024 году» // Научный центр БДД МВД России. 01.07.2025. URL: <https://xn--90aga7a7b.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/66822927/> (дата обращения: 28.10.2025).

¹⁴ Маскировка не поможет: система распознавания лиц в Москве выдает результат точнее 99% // Комсомольская правда. 08.04.2025. URL: <https://www.msk.kp.ru/daily/27683/5072815/> (дата обращения: 25.04.2025).

ствия коррупции «Посейдон»¹⁵. В то же время активное развитие цифровых технологий стимулирует появление новых видов коррупционных нарушений, в том числе «е-коррупцию» с использованием криптовалюты (Меняйло, Крупенников, 2023).

Как показывают данные опроса, предшествующий опыт граждан по цифровому взаимодействию с государством отражается на их восприятии эффектов цифровизации, увеличивая позитивные оценки. Например, среди тех граждан, кто в течение 2024 г. использовал возможности цифровых технологий при обращении за административными госуслугами, 90,0% согласились с тем (сумма 4 и 5 баллов), что цифровизация повышает удобство обращения за госуслугами и качество их предоставления. Аналогично значительно выше среднего (88,4%) гражданами оценена возможность с помощью цифровизации сэкономить время на взаимодействии с ГОиУ. На пользу использования ЦТ для обеспечения равного доступа всех к госуслугам указали 82,5%, для сокращения сроков оказания госуслуг – 81,8%.

Однако такие высокие оценки наблюдаются только в том случае, если респонденты остались довольны своим предшествующим опытом использования ЦТ. Если граждане в результате получения административных госуслуг с использованием ЦТ указали, что цифровизация позволила улучшить доступность и качество этих госуслуг, то среди них 93,2% соглашались с пользой цифровизации для повышения удобства обращения и качества получения госуслуг. Если граждане остались не удовлетворены этим опытом, соответствующая оценка составляет только 56,0%.

Оценки респондентами эффектов цифровизации госуправления дифференцированы по социально-демографическим группам граждан. Реже отмечают эффекты цифровизации госуправления граждане социально-уязвимых групп, среди которых респонденты 60 лет и старше, пенсионеры, люди с инвалидностью, граждане с низким уровнем материального достатка. Эти же граждане реже используют ЦТ при взаимодействии с государством.

Например, о том, что цифровизация помогает сэкономить деньги, сообщили 77,5% респондентов с высоким уровнем материального положения, 71,0% – со средним уровнем доходов, 53,7% – с низким.

Как правило, ниже оценивают эффекты цифровизации граждане с низким уровнем цифровых навыков. Например, среди респондентов, считающих высоким уровень своих цифровых навыков, 89,5% высоко оценили эффекты использования ЦТ для удобства обращения за госуслугами, при наличии среднего уровня цифровых навыков на это указали 82,6%, низкого – 66,2%.

По всем изучаемым эффектам цифровизации госуправления реже дают высокие оценки люди, не доверяющие государственным органам и учреждениям.

Например, если среди респондентов, доверяющих ГОиУ, высоко оценили использование технологий цифрового контроля, цифровой фиксации инциден-

¹⁵ Указ Президента Российской Федерации от 25 апреля 2022 г. N 232 «О государственной информационной системе в области противодействия коррупции “Посейдон” и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации» // Гарант. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404436076/> (дата обращения: 25.04.2025).

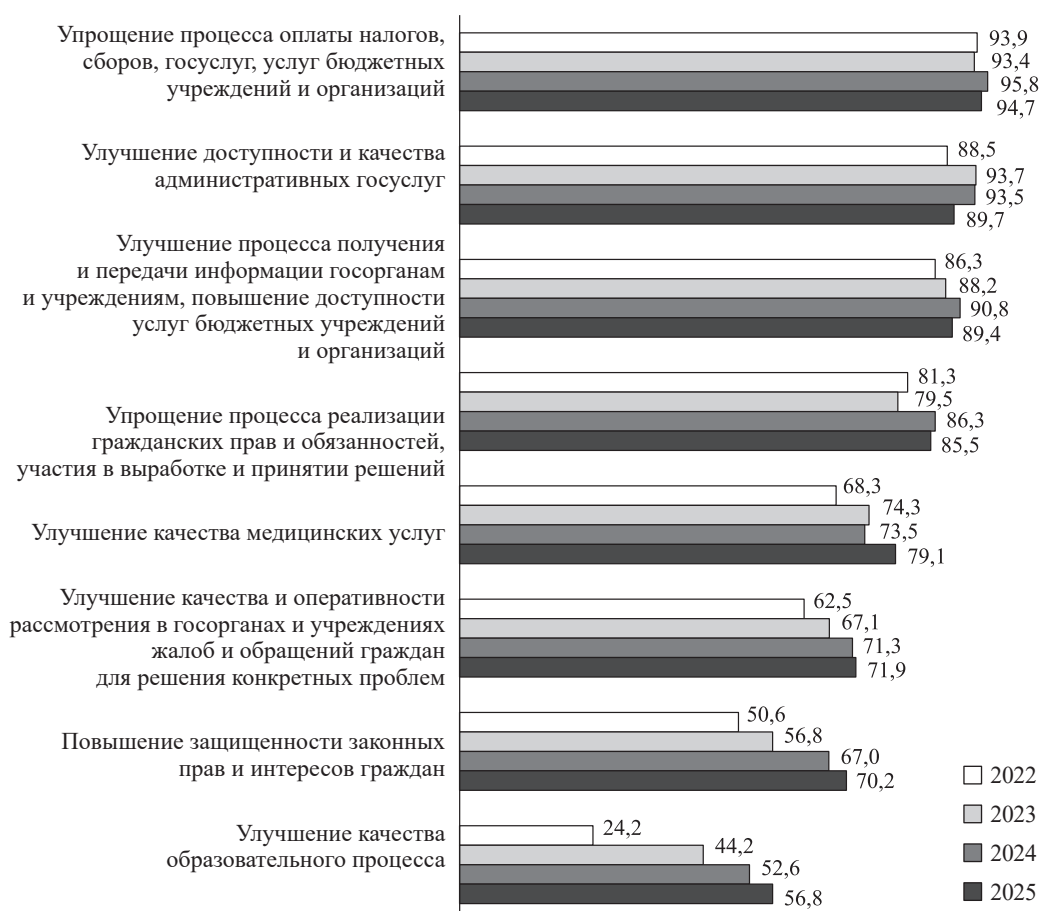
тов для общественной безопасности 76,8%, то среди участников опроса, не доверяющих ГОиУ, так же считают только 45,7%.

Аналогично в отношении пользы ЦТ для снижения коррупции высказались 47,8% среди доверяющих ГОиУ, и только 20,0% так считают в группе тех, кто сообщил, что госорганам и учреждениям не доверяет.

Обращаясь к вопросу удовлетворенности граждан использованием ЦТ при взаимодействии с ГОиУ, можно отметить, что не все направления электронного взаимодействия оказывают одинаковое влияние на оценки пользователей. Тем не менее результаты опроса показывают, что по большинству направлений граждане демонстрируют высокий уровень удовлетворенности (рис. 2).

Рисунок 2

Динамика удовлетворенности пользователей возможностями ЦТ по каждому отдельному направлению цифрового взаимодействия с ГОиУ за 2022–2025 гг., % от числа использовавших ЦТ по соответствующим направлениям взаимодействия



Например, значительная часть респондентов, воспользовавшихся соответствующей формой цифрового взаимодействия с ГОиУ, уверены, что цифровизация упрощает процесс оплаты налогов и сборов, госуслуг, иных услуг (94,7%),

улучшает доступность и качество госуслуг (89,7%), улучшает процесс получения и передачи информации в ГОиУ (89,4%), упрощает процесс реализации гражданских прав и обязанностей (85,5%). При этом стоит отметить, что эти направления цифрового взаимодействия с государством стабильно высоко оцениваются гражданами за все время проведения социологического мониторинга (с 2022 г.). Отмечаемые изменения в сравнении с данными по прошлым замерам укладываются в рамки статистической погрешности.

По остальным направлениям цифрового взаимодействия граждан с ГОиУ стартовые позиции на момент начала первого исследования (2022 г.) были значительно ниже, однако ежегодно, по данным замеров, наблюдается большая уверенность пользователей в их полезности.

С 2022 г. на 19,6 п.п. выросла уверенность заявителей в том, что цифровизация повышает защищенность законных прав и интересов граждан. В 2025 г. такого мнения придерживаются уже 70,2% из тех респондентов, кто обращался в соответствующие органы за защитой.

Наиболее существенные изменения произошли в части использования возможностей дистанционного обучения. В текущем опросе доля тех, кто самостоятельно (или его дети, внуки) пользовался такими возможностями и заявил, что дистанционное обучение с использованием ЦТ позволяет улучшить качество образовательного процесса, составила 56,8%. В 2022 г. на долю респондентов с такой позицией приходилось только 24,2%. За четыре года рост составил 32,6 п.п.

В отношении дистанционного образования можно отметить следующие особенности, определяющие изменения оценок. Во-первых, в 2022 г. опрос фиксировал эффекты от внедрения цифровых технологий во время пандемии COVID-19, когда общество ни морально, ни технически еще не было готово к столь стремительному использованию дистанционных форм обучения. С тех пор граждане адаптировались к новым технологиям и дистанционное обучение уже не выступает вынужденной мерой. Во-вторых, существенно изменился состав пользователей дистанционных форм обучения. В настоящее время это уже не только родители (а также бабушки и дедушки) школьников, а граждане, самостоятельно выбравшие эту форму обучения в личных целях.

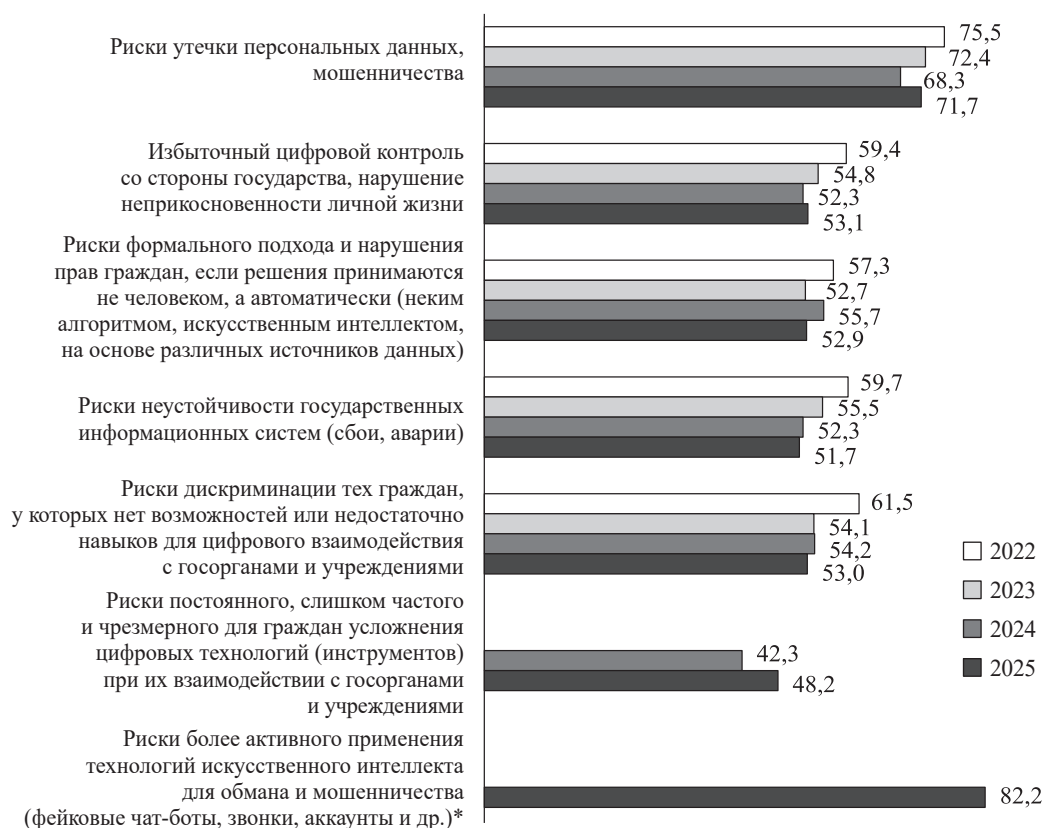
Оценка гражданами рисков их цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями

В целом, население замечает не только положительные стороны цифрового взаимодействия с ГОиУ, но и многочисленные риски, обусловленные им. Согласно методике исследования, выделен ряд таких рисков для их оценки респондентами (всего семь). В исследовании 2025 г. в перечень изучаемых рисков добавлены риски более активного применения технологий ИИ для обмана и мошенничества в связи с актуализацией данной проблематики в последнее время (выявленные оценки гражданами использования технологий ИИ при взаимодействии с ГОиУ и итоги их анализа планируется представить в рамках отдельной статьи).

Данные опроса 2025 г. показывают, что в оценках всех выделенных для анализа рисков преобладает доля тех, кто считает их уровень высоким (по сумме ответов «скорее высокий» и «очень высокий») (рис. 3).

Рисунок 3

Доля респондентов, считающих высокими следующие риски цифрового взаимодействия с ГОиУ, % от общего числа респондентов опросов соответствующих лет



Примечание: *вариант ответа добавлен в 2025 г.

Наименее остро воспринимаются риски постоянного слишком частого и чрезмерного для граждан усложнения ЦТ при их взаимодействии с ГОиУ. Тем не менее о высоком уровне этих рисков заявили 48,2%, что указывает на проблемы в этой области в восприятии россиян.

Исключение составляет молодежь, которая значительно реже отмечает такие проблемы (33,0% в возрастной группе 18–24 года, 40,0% в возрастной группе 25–29 лет) в силу своих социально-демографических особенностей – большая мобильность в плане освоения новых технологий, что обусловлено социализацией в условиях цифровой среды.

Наиболее остро воспринимаются респондентами риски утечки персональных данных, мошенничества и связанные с ними риски более активного применения технологий ИИ для обмана и мошенничества (фейковые чат-боты, звонки, аккаунты и др.): 71,7% и 82,2% респондентов соответственно указали на их высокий уровень. Столь высокий уровень опасений населения в отношении потенциальных угроз цифровизации говорит о необходимости внимательного и взвешенного подхода со стороны государства к внедрению новых техно-

логий с применением разных мер информационной защиты в цифровой среде. Данные оценки респондентов в целом аналогичны оценкам респондентов, участвовавших в опросе ВЦИОМ (ВЦИОМ, 2024): 68% респондентов, согласно данному исследованию, испытывали опасения, что их персональные данные могут быть украдены в Интернете, могут быть взломаны аккаунты в соцсетях, личные кабинеты на сайтах и т.д.

О проблеме безопасности личных данных свидетельствуют также другие данные проведенного социологического опроса: в течение 2024 г. 59,8% респондентов сталкивались с попытками обмана (мошенничества) на основе кражи или другого неправомерного использования персональных данных, в том числе с применением технологий искусственного интеллекта (фейковые чат-боты, фейковые звонки, фейковые аккаунты и др.).

В этой группе респондентов опасения относительно рисков кибербезопасности соответственно выше, чем в среднем по выборке: доля ответов о высоком уровне рисков утечки персональных данных, мошенничества составила 77,7%, а о высоком уровне рисков более активного применения технологий ИИ для обмана и мошенничества – 87,9% (при средних значениях – 71,7% опрошенных, посчитавших высоким уровень рисков утечки персональных данных, мошенничества вообще, и 82,2% опрошенных, посчитавших высоким уровень рисков касательно применения для обмана и мошенничества технологий ИИ). В этих случаях предшествующий позитивный/негативный опыт граждан по использованию ЦТ влияет на их восприятие рисков. Более остро воспринимаются эти риски также людьми, имеющими высшее образование (соответственно 76,3% и 87,2%), жителями административных центров (76,1% и 85,8%), ИП и самозанятыми (78,8% и 88,4%).

На оценках всех изучаемых рисков отражается уровень доверия граждан госорганам и учреждениям. Если это доверие отсутствует, то по большинству рисков об их высоком уровне заявляет больше респондентов. Например, в этом случае о высоком уровне рисков избыточного цифрового контроля со стороны государства сообщили 70,5% граждан, о рисках утечки персональных данных, мошенничества с их использованием – 81,5%, о рисках более активного применения технологий ИИ для обмана и мошенничества – 87,2%.

Поэтому для снижения уровня рисков в восприятии граждан следует укреплять их доверие государству, что положительно скажется на чувстве безопасности, защищенности от каких-либо проблем в сфере использования ЦТ. Важна доверительная цифровая среда во взаимоотношениях государства с населением. Однако следует отметить, что восприятие рисков в свою очередь влияет на оценки доверия государству: при высоком уровне воспринимаемых рисков выше доля тех, кто не доверяет ГОиУ.

Анализ динамики воспринимаемых рисков цифровизации показывает некоторое снижение их остроты (рис. 3). Например, в оценках респондентов к 2022 г. уровень рисков дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями, снизился на 8,5 п.п., уровень рисков неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии) снизился на 8,0 п.п., и на 6,3 п.п. снизился уровень рисков избыточного цифрового контроля со стороны государства.

Отмеченные изменения могут быть обусловлены тем, что население в целом привыкает к цифровой среде, адаптируется к цифровым процессам, соответственно, менее остро воспринимает риски цифровизации. Стоит обратить внимание и на активную деятельность государства в плане развития цифровых технологий и мерах по кибербезопасности и повышению ответственности за незаконное распространение персональных данных. Однако говорить об устойчивой тенденции снижения уровня рисков пока рано. В частности, следует учитывать фактическую ситуацию в сфере кибербезопасности¹⁶.

Отдельно стоит обратить внимание на риски постоянного, слишком часто и чрезмерного для граждан усложнения цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями, которые демонстрируют не снижение, а повышение их уровня в оценках респондентов (+5,9 п.п. к 2024 г.). В данном случае необходимо учитывать, что при условии интенсивного расширения и усложнения ЦТ гражданам может не хватать имеющихся цифровых навыков.

Заключение

Таким образом, по данным проведенного РАНХиГС в 2025 г. соцопроса граждан, направленного на выявление оценок ими эффектов и рисков цифровизации их взаимодействия с ГОиУ, респонденты в основном отмечают положительные эффекты цифровизации госуправления. При этом в первую очередь они признают выгоды цифровизации, связанные с получением госуслуг.

По итогам соцопроса 2025 г. с учетом динамики всех раундов соцопроса (2022–2025 гг.) можно сформулировать следующие предложения:

1. При разработке стратегических документов, планов дальнейшей цифровизации взаимодействия граждан и ГОиУ (и госуправления в целом) важно учитывать, что оценки гражданами наличия создаваемых цифровизацией преимуществ (эффектов) достаточно высоки, но значимо дифференцированы по их видам: от 41% респондентов, считающих, что использование ЦТ снижает коррупцию, до 82,3% респондентов, считающих, что ЦТ повышают удобство обращения за административными госуслугами.

В связи с этим имеет смысл целенаправленно поддерживать «отстающие», но значимые эффекты цифровизации госуправления. Так, обращает на себя внимание оценка гражданами эффекта использования цифровых технологий для решения проблемы коррупции. Сегодня, согласно оценкам респондентов, в этом вопросе цифровизация помогает недостаточно.

2. Дальнейшее использование цифровых технологий для улучшения взаимодействия государства с гражданами и в целом госуправления предполагает:

- достаточную и по возможности опережающую цифровую подготовку граждан;
- повышение доверия граждан государственным органам и учреждениям как к субъектам цифровизации.

¹⁶ РФ заняла в 2024 году пятое место по числу утекших личных данных // InfoWatch: ТАСС. URL: <https://tass.ru/obschestvo/23439577> (дата обращения: 27.03.2025).

3. Следует, *исходя из оценок граждан*, предпринять следующие меры по минимизации потенциальных угроз цифрового взаимодействия государства с гражданами:

- обратить специальное внимание на необходимость совершенствования киберзащиты россиян;
- принять и осуществлять комплекс мероприятий, направленных на защиту интересов граждан и включающих как усиление ответственности виновного, так и повышение цифровой грамотности населения, внедрение современных технологий и методов защиты паролей и банковских счетов;
- обучать кадры для работы в сфере информационной безопасности, а также расширять осведомленность россиян в вопросах использования цифровых технологий, в том числе по обеспечению безопасности своих персональных данных.

4. Для практического использования результатов фактически проводимого (в формате серии соцопросов) мониторинга оценок гражданами эффектов и рисков цифровизации взаимодействия государства и граждан целесообразно также *предусмотреть* в действующих и (или) разрабатываемых стратегических документах по вопросам цифровизации госуправления (в том числе в части оценки его цифровой зрелости) *в качестве обязательных следующие моменты*:

- 1) показатель (показатели) результативности цифровизации госуправления оценки гражданами эффектов и рисков цифровизации взаимодействия государства с гражданами и его (их) целевых значений;
- 2) проведение официального мониторинга достижения этого (этих) показателя (ей) в формате ежегодного общероссийского соцопроса граждан, направленного на выявление оценки гражданами эффектов и рисков цифровизации их взаимодействия с ГОиУ;
- 3) учет итогов указанного мониторинга – официальное рассмотрение вопроса о необходимости (отсутствии необходимости) коррекции действующих решений по вопросам цифровизации взаимодействия ГОиУ с гражданами и в целом по вопросам госуправления, связанным с достижением целевых значений предлагаемого показателя результативности цифровизации госуправления.

При этом, на наш взгляд, целесообразно также использовать (1) для подготовки требований к указанному официальному мониторингу оценки гражданами цифровизации их взаимодействия – разработанные и применяемые РАНХиГС методику и инструментарий соцопросов, составляющих в настоящее время ее фактический мониторинг, и (2) для определения желаемой динамики улучшений и целевых значений указанного показателя в качестве его стартовых значений – его значения, выявленные в указанных соцопросах РАНХиГС 2022 или 2025 г.

Официальный мониторинг оценок гражданами эффектов и рисков цифровизации взаимодействия государства с гражданами (или шире – цифровизации государственного управления) можно предусмотреть в качестве самостоятельного мониторинга указанных оценок или как процедуру в рамках ежегодного мониторинга достижения установленной Указом Президента Российской Фе-

дерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» N 309 от 07.05.2024¹⁷ национальной цели развития – «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы».

Для реализации представленных предложений может понадобиться дальнейшее обсуждение следующих моментов: компонентов использованной в данном исследовании методики соцопроса, направленной на выявление оценок гражданами цифровизации их взаимодействия с ГОиУ, в том числе в части определения рассматриваемых в опросе направлений цифровизации этого взаимодействия и формулировок оцениваемых эффектов (утверждений об эффектах) цифровизации взаимодействия граждан с ГОиУ; возможности на основе более углубленного анализа данных этого опроса оценить влияние цифровизации госуправления на его качество.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Абашкин В.Л., Абдрахманова Г.И., Вишневский К.О., Гохберг Л.М. и др. Индикаторы цифровой экономики: 2025: статистический сборник. Москва: ИСИЭЗ ВШЭ, 2025.
2. Аналитический центр НАФИ. Доля пользователей мобильного банка растет, но россияне становятся менее бдительными. 2024. URL: <https://nafi.ru/analytics/dolya-polzovateley-mobilnogo-banka-rastet-no-rossiyane-stanovyatsya-menee-bditelnymi/> (дата обращения: 11.04.2025).
3. Аналитический центр НАФИ. Индекс цифровой грамотности–2024: цифровая грамотность россиян не растет третий год подряд. 2025. URL: <https://nafi.ru/analytics/index-tsifrovoy-gramotnosti-2024-tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-ne-rastet-trety-god-podryad/> (дата обращения: 06.04.2025).
4. АНО «Цифровая экономика». Белая книга цифровой экономики: онлайн-версия. 2023. URL: <https://цифроваяэкономика.рф/auditorium/> (дата обращения: 06.04.2025).
5. Афанасьева О.Н., Коростышевская Е.М. Проблемы внедрения цифровых технологий в государственное управление и формирования умного правительства // Экономика науки. 2024. Т. 10, № 4. С. 52–62. DOI:10.22394/2410-132X.478
6. Всероссийский центр изучения общественного мнения. Аналитический обзор «Национальные проекты – 2024». 2025. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2024> (дата обращения: 15.05.2025).

¹⁷ Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» N 309 от 07.05.2024. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/news/73986?erid=2SDnjc45hpG> (дата обращения: 17.06.2025).

7. Всероссийский центр изучения общественного мнения. Аналитический обзор «Цифровая самооборона». 2024. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/cifrovaia-samooborona> (дата обращения: 25.03.2025).
8. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Ключкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.
9. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н. Мониторинг и оценка результативности и эффективности цифровизации государственного управления: методические подходы. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020.
10. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021а.
11. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021б.
12. Егоров В.Ю., Филиппов И.Б., Ахременко А.С. Войти через Госуслуги? Факторы отношения к сервисам электронного правительства в социальных медиа // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2025. № 1. С. 214–239. DOI:10.14515/monitoring.2025.1.2554
13. Морозова С.С., Смирнова Ю.Г., Аничкина, А.В. Гражданин и государство: особенности взаимодействия в условиях цифровизации государственного управления // Креативная экономика. 2023. Т. 17, № 5. С. 1883–1896. DOI:10.18334/ce.17.5.117973
14. НИУ ВШЭ, Ромир. Отчет «Информационные технологии в восприятии россиян – 2024». 2024. URL: <https://cmd.hse.ru/incomm/research/news/933944676.html> (дата обращения: 03.04.2025).
15. Стрельцова Е.А (рук. авт. колл.), Кузина Л.С., Полякова В.В. и др. Жизнь онлайн: цифровая трансформация российского общества. М.: ИСИЭЗ ВШЭ, 2025.
16. Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 2. С. 33–73. DOI:10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73
17. Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Влияние цифровизации на качество государственного управления – через призму оценок граждан (на основе социологических опросов РАНХиГС 2022–2024 гг.) // Вопросы государственного и муниципального управления. 2024. № 2. С. 85–109. DOI:10.17323/1999-5431-2024-0-2-85-109
18. Южаков В.Н., Талапина Э.В., Добролюбова Е.И., Тихомиров Ю.А. Инициативный проект закона об обеспечении качества государственного управления. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020.
19. Южаков В.Н. Государственное управление по результатам: модель для России // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 2. С. 165–174.

20. Adindex. Больше трети опрошенных россиян не чувствуют себя в безопасности в сети. 2023. URL: <https://adindex.ru/news/researches/2023/11/20/317351.phtml> (дата обращения: 25.03.2025).
21. Doctor E., Eymann T., Fürstenau D., Gersch M., Hall K., Kauffmann A.L., Schulte-Althoff M., Schlieter H., Stark J., Wyrski K. A Maturity Model for Assessing the Digitalization of Public Health Agencies: Development and Evaluation // *Business & Information Systems Engineering*. 2023. DOI:10.1007/s12599-023-00813-y
22. Equey C., Priftis A., Trabichet J.-P., Hutzli V. Designing a digital citizen-centered service // *Technological Forecasting & Social Change*. 2024. DOI:10.1016/j.techfore.2024.123280
23. Fredriksson M., Modigh A. Public involvement in the Swedish health system: citizen dialogues with unclear outcomes // *BMC Health Services Research*. 2023. DOI:10.1186/s12913-023-09947-x
24. Gu E., Meng T., Wang H., Zhang A. Government Use, Perceived Transparency, Public Knowledge of Government Performance, and Satisfaction with Government: An Analysis of Mediating, Moderating, and Framing Mechanisms Based on the COVID-19 Outbreak Control Survey Data from China // *Social Indicators Research*. 2023. DOI:10.1007/s11205-023-03135-4
25. Furtado L.S., Coelho da Silva T.L., Fontenele Ferreira M.G., Fernandes de Macedo J.A., de Melo Lima Cavalcanti Moreira J.K. A framework for Digital Transformation towards Smart Governance: using big data tools to target SDGs in Ceará, Brazil // *Journal of Urban Management*. 2023. DOI:10.1016/j.jum.2023.003
26. Hamid S., Huda M.N. Mapping the landscape of government data breaches: A bibliometric analysis of literature from 2006 to 2023 // *Social Sciences & Humanities Open*. 2025. DOI:10.1016/j.ssaho.2024.101234
27. Irani Z., Abril R.M., Weerakkody V., Omar A., Sivarajah U. The impact of legacy systems on digital transformation in European public administration: Lesson learned from a multi case analysis // *Government Information Quarterly*. 2022. DOI:10.1016/j.giq.2022.101784
28. Kanwel S., Ma Z., Li M., Hussain A., Erum N., Ahmad S. The influence of hospital services on patient satisfaction in OPDs: evidence from the transition to a digital system in South Punjab, Pakistan // *Health Research Policy and Systems*. 2024. DOI:10.1186/s12961-024-01178-8
29. Khorana S., Caram S., Rana N.P. Measuring public procurement transparency with an index: Exploring the role of e-GP systems and institutions // *Government Information Quarterly*. 2024. DOI:10.1016/j.giq.2024.101952
30. Kubikova K., Bohacova A., Slowik J., Pavelkova I. Student adaptation to distance learning: An analysis of the effectiveness, benefits and risks of distance education from the perspective of university students // *Social Sciences & Humanities Open*. 2024. DOI: DOI:10.1016/j.ssaho.2024.100621
31. Lega M., Giunta B., Pirnay L., Simonofski A., Burnay C. Reducing information overload in e-participation: A data-driven prioritization framework for policy-makers // *International Journal of Information Management Data Insights*. 2024. DOI:10.1016/j.jjime.2024.100264

32. Li H., Gu L. Smart Interaction vs. Face-to-Face? Evidence from a Survey Experiment on Perceived Government Responsiveness in China // *Journal of Chinese Political Science*. 2025. DOI:10.1007/s11366-024-09900-7
33. Liu X., Latif Z., Bayramoglu A.T., Mahmood N., Khan S., Ullah E., Latif S. Does Internet Use Help in Reducing Corruption in Selected Asian Economies? A Panel Data Estimation // *Journal of the Knowledge Economy*. 2024. DOI:10.1007/s13132-024-02451-5
34. Morte-Nadal T., Esteban-Navarro M.Á. Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services // *HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES COMMUNICATIONS*. 2025. DOI:10.1057/s41599-025-04576-7
35. Nguyen T.T.U., Nguyen P.V., Truong G.Q., Huynh H.T.N., Le T.P.M.H. Investigating the impact of citizen relationship quality and the moderating effects of citizen involvement on E-government adoption // *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 2024. DOI:10.1016/j.joitmc.2024.103504
36. Rahman A., Islam M.S., Ahmed N.A.M.F., Islam M.M. Students' perceptions of online learning in higher secondary education in Bangladesh during COVID-19 pandemic // *Social Sciences & Humanities Open*. 2023. DOI:10.1016/j.ssaho.2023.100516
37. Shin B., Floch J., Rask M., Bæck P., Edgar C., Berditchevskaia A., Mesure P., Branlat M. A systematic analysis of digital tools for citizen participation // *Government Information Quarterly*. 2024. DOI:10.1016/j.giq.2024.101954
38. Traversa S., Ivaldi E. eGovernment Implementation in Italy. Regional Index for NRRP Goals Evaluation // *Social Indicators Research*. 2024. DOI:10.1007/s11205-024-03361-4
39. Turnbull-Dugarte S.J., Devine D. Support for digitising the ballot box: A systematic review of i-voting pilots and a conjoint experiment // *Electoral Studies*. 2023. DOI:10.1016/j.electstud.2023.102679
40. Zou Q., Mao Z., Yan R., Liu S., Duan Z. Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data // *Technological Forecasting & Social Change*. 2023. DOI:10.1016/j.techfore.2023.122538

REFERENCES

1. Abashkin, V.L., Abdrakhmanova, G.I., Vishnevsky, K.O., Gokhberg, L.M. et al. (2025) *Indicators of digital economy: 2025: statistical collection*. Moscow: HSE. (In Russian).
2. *Adindex* (2023) 'More than a third of surveyed Russians do not feel safe'. Available at: <https://adindex.ru/news/researches/2023/11/20/317351.phtml> (accessed 25 March 2025). (In Russian).
3. Afanasyeva, O.N., and Korostyshevskaya, E.M. (2024) 'Challenges of implementing digital technologies into public administration and forming a "smart government"', *Economics of Science*, 10(4), pp. 52–62. (In Russian). DOI:10.22394/2410-132X.478

4. *Analytical Center NAFI* (2024) 'The share of mobile bank users is growing, but Russians are becoming less vigilant'. Available at: <https://nafi.ru/analytics/dolya-polzovateley-mobilnogo-bankarastet-no-rossiyane-stanovyatsya-menee-bditelnymi/> (accessed 11 April 2025). (In Russian).
5. *Analytical Center NAFI* (2025) 'Digital literacy index 2024: digital literacy of Russians has not been growing for three years in a row'. Available at: <https://nafi.ru/analytics/indeks-tsifrovoy-gramotnosti-2024-tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-ne-rastet-tretiy-god-podryad/> (accessed 06 April 2025). (In Russian).
6. *AHO «Digital Economy»* (2023) *White book of digital economy: online version*. Available at: <https://цифроваяэкономика.рф/auditorium/> (accessed 06 April 2025). (In Russian).
7. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N., Efremov, A.A., Klochkova, E.N., Talapina, E.V., and Startsev, Ya.Yu. (2019) *Digital future of state administration by results*. Moscow: Delo. (In Russian).
8. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N., and Starostina, A.N. (2021a) *Evaluating governance quality: validity, effectiveness, efficiency*. Moscow: Delo. (In Russian).
9. Dobrolyubova, E.I., and Yuzhakov, V.N. (2020) *Monitoring and evaluation of the effectiveness and efficiency of digitalization of public administration: Methodological approaches*. Moscow: Delo. (In Russian).
10. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N., and Starostina, A.N. (2021b) *Digital transformation of public administration: efficiency-effectiveness assessment*. Moscow: Delo. (In Russian).
11. Doctor, E., Eymann, T., Fürstenau, D., Gersch, M., Hall, K., Kauffmann, A.L., Schulte-Althoff, M., Schlieter, H., Stark, J., and Wyrski, K. (2023) 'A maturity model for assessing the digitalization of public health agencies: Development and evaluation', *Business & Information Systems Engineering*. DOI:10.1007/s12599-023-00813-y
12. Egorov, V.Y., Philippov, I.B., and Akhremenko, A.S. (2025) 'Login through Gosuslugi? Factors of public attitude towards e-government services on social media', *Monitoring of public opinion: economic and social changes*, (1), pp. 214–239. (In Russian). DOI:10.14515/monitoring.2025.1.2554
13. Equey, C., Priftis, A., Trabichet, J.-P., and Hutzli, V. (2024) 'Designing a digital citizen-centered service', *Technological Forecasting & Social Change*. DOI:10.1016/j.techfore.2024.123280
14. Fredriksson, M., and Modigh, A. (2023) 'Public involvement in the Swedish health system: Citizen dialogues with unclear outcomes', *BMC Health Services Research*. DOI:10.1186/s12913-023-09947-x
15. Furtado, L.S., Coelho da Silva, T.L., Fontenele Ferreira, M.G., Fernandes de Macedo, J.A., and de Melo Lima Cavalcanti Moreira, J.K. (2023) 'A framework for digital transformation towards smart governance: Using big data tools to target SDGs in Ceará, Brazil', *Journal of Urban Management*. DOI:10.1016/j.jum.2023.003
16. Gu, E., Meng, T., Wang, H., and Zhang, A. (2023) 'Government use, perceived transparency, public knowledge of government performance, and satisfaction with government: An analysis of mediating, moderating, and framing mechanisms based on the COVID-19 outbreak control survey data from China', *Social Indicators Research*. DOI:10.1007/s11205-023-03135-4

17. Hamid, S., and Huda, M.N. (2025) 'Mapping the landscape of government data breaches: A bibliometric analysis of literature from 2006 to 2023', *Social Sciences & Humanities Open*. DOI:10.1016/j.ssaho.2024.101234
18. HSE, Romir. (2024) *Report Information technologies in the perception of Russians – 2024*. Available at: <https://cmd.hse.ru/incomm/research/news/933944676.html> (accessed 03 April 2025).
19. Irani, Z., Abril, R.M., Weerakkody, V., Omar, A., and Sivarajah, U. (2022) 'The impact of legacy systems on digital transformation in European public administration: Lesson learned from a multi case analysis', *Government Information Quarterly*. DOI:10.1016/j.giq.2022.101784
20. Kanwel, S., Ma, Z., Li, M., Hussain, A., Erum, N., and Ahmad, S. (2024) 'The influence of hospital services on patient satisfaction in OPDs: evidence from the transition to a digital system in South Punjab, Pakistan', *Health Research Policy and Systems*. DOI:10.1186/s12961-024-01178-8
21. Khorana, S., Caram, S., and Rana, N.P. (2024) 'Measuring public procurement transparency with an index: Exploring the role of e-GP systems and institutions', *Government Information Quarterly*. DOI:10.1016/j.giq.2024.101952
22. Kubikova, K., Bohacova, A., Slowik, J., and Pavelkova, I. (2024) 'Student adaptation to distance learning: An analysis of the effectiveness, benefits and risks of distance education from the perspective of university students', *Social Sciences & Humanities Open*. DOI:10.1016/j.ssaho.2024.100621
23. Lega, M., Giunta, B., Pirnay, L., Simonofski, A., and Burnay, C. (2024) 'Reducing information overload in e-participation: A data-driven prioritization framework for policy-makers', *International Journal of Information Management Data Insights*. DOI:10.1016/j.jjime.2024.100264
24. Li, H., and Gu, L. (2025) 'Smart interaction vs. face-to-face? Evidence from a survey experiment on perceived government responsiveness in China', *Journal of Chinese Political Science*. DOI:10.1007/s11366-024-09900-7
25. Liu, X., Latif, Z., Bayramoglu, A.T., Mahmood, N., Khan, S., Ullah, E., and Latif, S. (2024) 'Does internet use help in reducing corruption in selected Asian economies? A panel data estimation', *Journal of the Knowledge Economy*. DOI:10.1007/s13132-024-02451-5
26. Morozova, S.S., Smirnova, Y.G., and Anichkina, A.V. (2023) 'The citizen and the state: peculiarities of interaction amidst the digitalization of public administration', *Creative Economy*, 17(5), pp. 1883–1896. DOI:10.18334/ce.17.5.117973
27. Morte-Nadal, T., and Esteban-Navarro, M.Á. (2025) 'Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services', *Humanities and Social Sciences Communications*. DOI:10.1057/s41599-025-04576-7
28. Nguyen, T.T.U., Nguyen, P.V., Truong, G.Q., Huynh, H.T.N., and Le, T.P.M.H. (2024) 'Investigating the impact of citizen relationship quality and the moderating effects of citizen involvement on E-government adoption', *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. DOI:10.1016/j.joitmc.2024.103504

29. Rahman, A., Islam, M.S., Ahmed, N.A.M.F., and Islam, M.M. (2023) 'Students' perceptions of online learning in higher secondary education in Bangladesh during COVID-19 pandemic', *Social Sciences & Humanities Open*. DOI:10.1016/j.ssaho.2023.100516
30. Shin, B., Floch, J., Rask, M., Bæck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., Mesure, P., and Branalat, M. (2024) 'A systematic analysis of digital tools for citizen participation', *Government Information Quarterly*. DOI:10.1016/j.giq.2024.101954
31. Streltsova, E.A. (ed.), Kuzina, L.S., Polyakova, V.V. et al. (2025) *Life online: digital transformation of Russian society*. Moscow: ISIEH HSE.
32. Traversa, S., and Ivaldi, E. (2024) 'eGovernment implementation in Italy. Regional index for NRRP goals evaluation', *Social Indicators Research*. DOI:10.1007/s11205-024-03361-4
33. Turnbull-Dugarte, S.J., and Devine, D. (2023) 'Support for digitising the ballot box: A systematic review of i-voting pilots and a conjoint experiment', *Electoral Studies*. DOI:10.1016/j.electstud.2023.102679
34. VCIOM (2024) *Analytical review: digital self-defense*. Available at: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/cifrovaja-samooborona> (accessed 25 March 2025).
35. VCIOM (2025) *Analytical Review: National Projects – 2024*. Available at: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2024> accessed 15 May 2025).
36. Yuzhakov, V.N., Pokida, A.N., Zybunovskaya, N.V., and Starostina, A.N. (2023) 'Digitalization the interaction between citizens and state: Citizens' assessment of effects, risks and prospects', *Public Administration Issues*, (2), pp. 33–73. (In Russian). DOI:10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73
37. Yuzhakov, V.N., Pokida, A.N., Zybunovskaya, N.V., and Starostina, A.N. (2024) 'Citizens' assessment of the impact of digitalisation on the quality of public administration (based on sociological surveys of RANEPa 2022–2024)', *Public Administration Issues*, (2), pp. 85–109. (In Russian). DOI:10.17323/1999-5431-2024-0-2-85-109
38. Yuzhakov, V.N., Talapina, E.V., Dobrolyubova, E.I., and Tikhomirov, Yu.A. (2020) *Initiative bill on ensuring governance quality*. Moscow: Delo. (In Russian).
39. Yuzhakov, V.N. (2016) 'Result-based public management: The Russian model', *Public Administration Issues*, (2), pp. 165–174 (in Russian).
40. Zou, Q., Mao, Z., Yan, R., Liu, S., and Duan, Z. (2023) 'Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data', *Technological Forecasting & Social Change*. DOI:10.1016/j.techfore.2023.122538

Статья поступила в редакцию 04.07.2025;
 одобрена после рецензирования 22.08.2025;
 принята к публикации 19.11.2025.