

Научная статья

УДК: 351/354

DOI: 10.17323/1999-5431-2024-0-2-85-109

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ – ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ОЦЕНОК ГРАЖДАН (НА ОСНОВЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ РАНХИГС 2022–2024 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, 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 Младший научный сотрудник научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления»; starostina-an@ranepa.ru; ORCID: 0000-0001-8116-0919

Аннотация. В статье обращено внимание на отсутствие в настоящее время комплексной оценки влияния цифровизации государственного управления на его качество. Авторы для решения этой проблемы разработали методику оценки влияния цифровизации госуправления на его качество с точки зрения граждан, а также представили в статье результаты ее применения.

Источником данных для исследования на основе этой методики послужили результаты проводимых РАНХиГС (с участием авторов) общероссийских соцопросов граждан (2022–2024 гг.). Респонденты оценивали, в том числе, предложенные им утверждения об эффектах цифровизации госуправления, соотнесенные с основными параметрами качества государственного управления (его обоснованности, результативности и эффективности).

Результаты применения методики позволяют сделать выводы: а) о целесообразности ее использования для оценки усилий государства по цифровизации

госуправления и б) о весьма высокой оценке гражданами влияния цифровизации госуправления на ключевые параметры его качества – рассчитанный по итогам опросов индекс влияния цифровизации на качество госуправления в 2022 г. составлял 3,75 балла, в 2023 г. – 3,97 балла, в 2024 г. – 4 балла.

Ключевые слова: качество государственного управления, государственное управление, оценка, цифровизация, цифровая трансформация, эффекты цифровизации.

Для цитирования: 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.

Original article

CITIZENS' ASSESSMENT OF THE IMPACT OF DIGITALISATION ON THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION (BASED ON SOCIOLOGICAL SURVEYS OF RANEPА 2022–2024)

**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 Sciences (in Philosophy), Professor, Director of the Center for Technology Governance; yuzhakov-vn@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5687-1863

² PhD (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 article draws attention to the problem of the current lack of a comprehensive assessment of the impact of digitalization in public administration on its quality.

In order to contribute to its solution, we have developed the methodology to assess the impact of the digitalization of public administration on its quality from the point of view of citizens and the results of its application.

The source of data for assessing the impact of digitalization in public administration on its quality based on this methodology was the results of nationwide social surveys of citizens conducted by the RANEPА (2022-2024) with the participation of the authors. Respondents evaluated, among other things, proposed statements about the consequences of the digitalization of public administration, correlated with the main parameters of the quality of public administration (its validity, efficiency, and effectiveness). The results of applying the methodology allow us to draw conclusions: a) about the feasibility of using it to assess the state's efforts to digitalize public administration; b) about the very high assessment by citizens of the impact of digitalization of public administration on key parameters of its quality: in 2022, the index of the impact of digitalization on the quality of public administration was 3.75 points; in 2023, 3.97 points; in 2024, 4 points.

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

For citation: 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 RANEPА 2022-2024)', *Public Administration Issues*, 2, pp. 85–109. (In Russian). DOI: 10.17323/1999-5431-2024-0-2-85-109.

JEL Classification: O33, O38.

Введение

Цифровизация государственного управления, включая его цифровую трансформацию, стала в нашей стране практической задачей, статус которой постоянно повышается и в решениях государства, и в восприятии граждан. Последним на сегодняшний день подтверждением этого стало включение Президентом Российской Федерации в число национальных целей развития страны на очередной период цели «цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы»¹.

При этом, на взгляд авторов данной статьи, нельзя упускать из внимания, что ни национальные цели развития в целом, ни достижение данной национальной цели развития (в отношении госуправления) не является самоцелью. Смысл этой задачи – в создании и реализации за счет цифровых технологий принципиально новых возможностей повышения качества госуправления. Это и совершенствование процессов (процедур) исполнения всех типов государственных функций, включая предоставление государственных услуг², и дальнейшее освоение государством (уже на основе цифровых технологий) принципа управления по результатам, и, соответственно, исходя из него – повышение результативности, эффективности и обоснованности

¹ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 N 309 «О национальных целях развития Российской Федерации страны на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года». URL: <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/84648.html> (дата обращения: 12.05.2024).

² По ранее обоснованному мнению авторов, государственные услуги являются одним из типов государственных функций (см. например: Южаков и др., 2020).

как каждого из типов государственных функций, так и госуправления в целом (см.: Добролюбова и др., 2019).

В настоящее время при оценке успехов цифровизации госуправления и при выборе на этой основе ее приоритетов на очередные периоды такой (комплексный) подход реализуется, на взгляд авторов данной статьи, не в полной мере. Акцент делается на отдельных, представляющихся наиболее важными на данный момент, аспектах цифровизации госуправления. Так, в качестве ожидаемого общественно-значимого результата реализации национального проекта «Цифровая экономика»³ в части цифровизации госуправления, т. е. в том числе и его цифровой трансформации, определен результат, касающийся исполнения только одного типа государственных функций – государственных и муниципальных услуг: «обеспечение удовлетворенности граждан качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг».

Достижение этого общественно-значимого ожидаемого результата планируется путем реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление»⁴.

Отнесение показателей данного федерального проекта к той или иной государственной функции и бенефициару, на которого должны быть направлены положительные эффекты и выгоды от цифровизации, позволяет сказать, что чаще всего показатели призваны охарактеризовать результативность цифровизации государственной функции по предоставлению госуслуг (административных, прежде всего) для граждан. При этом отражают они, как правило, результаты либо непосредственные (количество зарегистрированных пользователей единого портала государственных услуг (ЕПГУ)), либо промежуточные (доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием ЕПГУ, от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде; доля граждан, являющихся пользователями ЕПГУ и использующих сервисы подписания документов ЕПГУ при получении государственных и коммерческих услуг (сервисов), от общего количества пользователей ЕПГУ).

Показателем конечного результата является показатель «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ», что, с одной стороны, соответствует заявленному обще-

³ Утвержден протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. N 7, актуальная версия паспорта национального проекта – ИС «Электронный бюджет», раздел «Национальные проекты». URL: <https://budget.gov.ru> (дата обращения: 12.05.2024).

⁴ Утвержден президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 28 мая 2019 г. N 9), актуальная версия паспорта национального проекта – ИС «Электронный бюджет», раздел «Национальные проекты». URL: <https://budget.gov.ru> (дата обращения: 12.05.2024).

ственно-значимому результату федерального проекта, с другой – позволяет сделать вывод о том, что под цифровизацией управления понимается в большей мере цифровизация предоставления госуслуг, в то время как госуправление включает в себя и ряд других государственных функций (контрольно-надзорная деятельность, выработка государственной политики, антикоррупционная деятельность и т. д.).

Аналогичная ситуация, как показали ранее проведенные исследования (Южаков и др., 2023; Южаков, Старостина, 2024), наблюдается и для показателей национальной цели по трансформации госуправления, предусмотренных Указом Президента от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

При этом комплексная оценка влияния цифровизации госуправления на его качество (как совокупности ключевых параметров – обоснованности, результативности и эффективности) в стратегических документах не отражается.

Подводя итог, можно сформулировать исследовательскую проблему следующим образом: заявленные на настоящий момент в национальном проекте «Цифровая экономика» общественно-значимые результаты цифровизации сферы госуправления и показатели, характеризующие их достижение, не предполагают:

- оценки основными бенефициарами (гражданами) эффектов и выгод цифровизации госуправления в целом и по ряду государственных функций в частности (в то время как такая оценка, по неоднократным заявлениям Президента Российской Федерации⁵, должна являться основным индикатором результативности и эффективности цифровизации госуправления);
- интегральной оценки влияния цифровизации госуправления на его качество – в настоящий момент оценивается только выполнение отдельных государственных функций и/ или отдельные процессы цифровизации.

На взгляд авторов статьи, признание и решение этой проблемы является значимым условием разработки новых стратегических документов (предусмотренных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2024 N 309), необходимым для успешной цифровой трансформации госуправления.

Авторами настоящего исследования была разработана методика оценки влияния цифровизации госуправления на его качество и проведена ее апробация на материале данных, полученных в ходе проведенных РАНХиГС в 2022–2024 гг. репрезентативных общероссийских соцопросов граждан. Эти опросы были посвящены выявлению оценок гражданами эффектов

⁵ Путин В.В. Заседание Совета по стратегическому развитию и национальным проектам: «Ключевой критерий эффективности нашей работы – это оценка граждан ... как они воспринимают динамику, темп, качество изменений в их жизни». 21.12.2023. URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/73083> (дата обращения: 18.01.2024).

⁶ Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации: «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». 2024. URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/messages/73585> (дата обращения: 29.03.2024).

и рисков цифровизации госуправления, в том числе (и, фактически, прежде всего) цифровизации их взаимодействия с госорганами и учреждениями.

Теоретической и методологической основой разработки предлагаемой методики послужил ранее сформулированный и обоснованный с участием авторов подход к пониманию качества госуправления как единства его обоснованности, результативности и эффективности (Южаков и др., 2020; Добролюбова и др., 2021а). Этот подход базируется, в свою очередь, на разработанной с участием авторов модели госуправления по результатам для России (Южаков, 2016). Данная модель была сформулирована как попытка синтеза и развития действующих парадигм (моделей) государственного управления (прежде всего, *New Public Management*, где основное внимание уделяется вопросам качества оказания госуслуг и эффективности использования бюджетных ресурсов) и подхода, в рамках которого под качеством госуправления имеется в виду достижение конечных общественно значимых результатов (управление по результатам) (подробнее см.: там же – с. 167–170).

Цель настоящей статьи – представление методики оценки влияния цифровизации госуправления на его качество и основных результатов проведения такой оценки (на основе указанной методики и данных общероссийских соцопросов граждан, проведенных РАНХиГС в 2022–2024 гг.).

Влияние цифровизации государственного управления на его качество: краткий обзор литературы

По итогам существующих обзоров литературы (Добролюбова и др., 2021б) наблюдается отсутствие единого комплексного подхода к оценке влияния цифровизации госуправления на его качество, в частности на такие параметры, как результативность и эффективность, в том числе из-за отсутствия установленного толкования понятия качества госуправления.

При этом существуют работы, рассматривающие влияние цифровизации на повышение благосостояния общества в целом, результативность и/или эффективность выполнения отдельных государственных функций, деятельности отдельных госорганов.

Ряд исследований направлен на выделение и изучение общественных ценностей (Twizeyimana, Andersson, 2019), привносимых использованием цифровых технологий в государственном управлении, электронным правительством. Например, рассматривается влияние цифровизации на повышение национального благосостояния наряду с другими направлениями (образование, здравоохранение и др.) (Torres, Augusto, 2020).

Отмечается положительная взаимосвязь между развитием электронного правительства и цифровой экономикой (Zhao, Wallis, Singh, 2015). Цифровизация и развитие информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) оказывает влияние на экономический рост (Fernández-Portillo, Almodóvar-González, Hernández-Mogollón, 2020), на государственное управление в целом (Androniceanu, Georgescu, Sabie, 2022).

Рассматриваются возможные положительные эффекты использования отдельных цифровых технологий при предоставлении госуслуг (Shahaab,

Khan, Maude, Hewage, Wang, 2023). Так, например, блокчейн-система, при применении ее Companies House (государственное агентство Великобритании, осуществляет регистрацию и ведет реестр компаний), позволит сократить время, затраты и административную нагрузку получателям госуслуг агентства, упростит обмен информацией между ведомствами, а госуслуги, необходимые обществу, будут создаваться быстрее и экономически эффективнее, что, в свою очередь, повысит доверие граждан/компаний к правительству.

Оценка гражданами выгод от их цифрового взаимодействия с государством и, в частности, от цифровизации предоставления им госуслуг осуществляется в том числе социологическими методами (Dobrolyubova, 2022). Например, проведенные в крупных городах Мексики (Luna, Picazo-Vela, Vyannemekh, Luna-Reyes, 2024) фокус-группы по изучению мнения граждан о создаваемых цифровыми госуслугами общественных ценностях показали, что преимуществами цифрового формата предоставления госуслуг являются: оперативность их получения, большая справедливость со стороны госорганов, стандартизация. Доступность получения госуслуги в любое время и в любом месте обеспечивает гражданам экономию денег (в том числе на транспортных расходах) и времени.

Китайские исследователи (Huang, Li, Ng, Wang, 2023) оценивали соотношение спроса и предложения цифровых госуслуг с целью определения эффективности (рационального соотношения затрат/выгод). В результате они пришли к выводам: на реализацию (поставку) цифровых госуслуг уходит много средств и ресурсов; точная оценка соответствия спроса и предложения позволит более точно осуществлять процесс перевода госуслуг в цифровой формат.

Отдельно можно отметить исследование (Shi, Dai, Duan, Li, 2023), посвященное выделению показателей и оценке результативности и эффективности предоставления госуслуг (рассматривались сферы образования, здравоохранения, транспорта, социального обеспечения и занятости, охрана окружающей среды) в 35 крупных городах Китая. Оно интересно тем, что авторы в методике оценки результативности и эффективности выделяют показатели промежуточных результатов государственной услуги и конечных общественно-значимых результатов, при этом в качестве показателей конечных общественно-значимых результатов ими предлагается использовать показатели удовлетворенности населения (образованием, здравоохранением и т. д.). Оценку эффективности они понимают как соотношение затрат и выгод (результатов). Данный подход в общих чертах созвучен подходу к оценке результативности и эффективности цифровой трансформации госуправления для граждан, предлагаемому Е. И. Добролюбовой и др. (2016б).

Ряд исследований отечественных авторов посвящен изучению эффективности функционирования ЕПГУ (например: Тарасова, 2022; Круг и др., 2022). Отдельно можно выделить исследование эффектов использования ЕПГУ как одного из инструментов модели «правительства как платформы» (Styrin, Mossberger, Zhulin, 2022).

Исследователи уделяют внимание оценке конечными бенефициарами цифровизации бюджетных государственных услуг, например, оценке сту-

дентами и преподавателями качества дистанционного образования в период пандемии (Денисова и др., 2022; Усманов, Исраилова, 2023); врачами – эффективности использования цифровых технологий в учреждениях здравоохранения (Галицкая, Мещерякова, 2022), а также оценке удовлетворенности клиентов городского центра занятости (Лищук, Капелюк, 2023).

Аналізу влияния цифровизации на выполнение госфункции по антикоррупционной деятельности также посвящены работы как отечественных (например, Евсиков и др., 2022; Курындин, 2023), так и зарубежных исследователей. Так, на основе анализа международных индексов «восприятия коррупции» (CPI), развития электронного правительства (EGDI), человеческого капитала (HCI), а также индекса телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ) было выявлено, что повышение уровня развития электронного правительства и развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры страны положительно связано с усилением контроля над коррупцией с течением времени, при этом рост количества онлайн-сервисов не связан с усилением контроля над коррупцией с течением времени (Silal, Jha, Saha, 2023).

В целом по итогам обзора литературы, как уже отмечалось, можно сказать, что комплексный подход к оценке влияния цифровизации госуправления на основные его параметры отсутствует (исключение составляет подход, предложенный авторским коллективом РАНХиГС (Добролюбова и др., 2021б)). Однако для ряда государственных функций (предоставление государственных административных и бюджетных госуслуг, антикоррупционная деятельность) разрабатываются различные подходы к оценке влияния цифровизации на их выполнение, с использованием в том числе показателей, предлагаемых в рамках стратегических документов в сфере цифровизации государственного управления (для России) и международных индексов (Kontogeorgis, Varotsis, 2021; Androniceanu Georgescu, 2022; Zou, Mao, Yan, Liu, Duan, 2023).

Методика оценки влияния цифровизации государственного управления на его качество на основе опросов граждан

Методика оценки влияния цифровизации госуправления на его качество на основе опросов граждан включает:

- систему основных для этой оценки понятий;
- инструментарий для соцопроса граждан, предусматривающий группу вопросов для выявления оценок предлагаемых суждений об эффектах (направлениях) цифровизации госуправления по ключевым параметрам качества госуправления (его обоснованности, результативности и эффективности);
- правила (формулы) расчета и таблицы интерпретации общей оценки влияния цифровизации госуправления с позиции граждан на его а) обоснованность, б) результативность и в) эффективность;
- формулу расчета и правило интерпретации индекса влияния цифровизации госуправления на его качество.

Опрос граждан с использованием указанного инструментария проводится в рамках ежегодного общероссийского соцопроса граждан, направленного на выявление оценки ими эффектов цифровизации госуправления в соответствии с методикой его проведения.

Основные понятия

Под цифровизацией госуправления в данной работе понимается применение различных цифровых технологий государственными и муниципальными органами, учреждениями, бюджетными организациями при осуществлении ими государственных функций, в том числе в части их взаимодействия при этом с гражданами.

Целью цифровизации госуправления может быть улучшение как отдельных процессов, процедур исполнения государственных функций, так и отдельных показателей их исполнения, госуправления. Безотносительно того, изменяется ли при этом (или насколько глубоко изменяется) содержание самого госуправления.

Под цифровой трансформацией госуправления авторы предлагают понимать существенное качественное изменение на основе цифровизации содержания самого госуправления, в том числе отдельных его процедур, стадий управленческого цикла, государственных функций и их типов, приводящее к повышению качества госуправления. Целью цифровой трансформации госуправления является, таким образом, повышение качества исполнения различных типов государственных функций, госуправления в целом.

Следует отметить, что предлагаемая методика направлена на выявление влияния цифровизации не столько на отдельные процессы, процедуры, показатели госуправления, сколько на качество (обоснованность, результативность, эффективность) госуправления в целом. В этом смысле речь идет о выявлении наличия влияния не вообще цифровизации госуправления, а собственно его цифровой трансформации.

В этой связи в данной работе понятия «цифровая трансформация государственного управления» и «цифровизация государственного управления» предлагается считать равными по объему.

Под эффектами цифровизации госуправления для граждан понимается оценка гражданами влияния цифровизации госуправления на параметры обоснованности, результативности и эффективности госуправления.

В данной работе также используется терминология и основные положения, разработанные в рамках инициативного законопроекта «Об обеспечении качества государственного управления в Российской Федерации» (Южаков и др., 2020).

В частности, под качественным госуправлением понимается госуправление, отвечающее требованиям его обоснованности, результативности и эффективности.

При этом под обоснованностью госуправления подразумевается обязательное наличие достаточных (признаваемых достаточными) оснований для государственного вмешательства.

Под результативностью госуправления понимается степень достижения его конечных, общественно-значимых результатов, промежуточных результатов и непосредственных результатов, характеризующих их показатели результативности и целевых (пороговых) значений этих показателей.

Под эффективностью госуправления имеется в виду результативность обеспечения государственных функций при минимизации издержек граждан, организаций и публично-правовых образований.

Индекс влияния цифровизации госуправления на его качество – расчетный индекс, отображающий оценку гражданами влияния цифровизации госуправления на его обоснованность, результативность и эффективность.

Оценка гражданами влияния цифровизации государственного управления на повышение его обоснованности

То, как граждане оценивают влияние цифровизации госуправления на повышение его обоснованности, показывают результаты социологического опроса, а именно распределение ответов респондентов на следующие утверждения о возможных эффектах (выгодах) для них от внедрения цифровых технологий в госуправлении (оценка осуществляется всеми респондентами согласно методике соцопроса):

- цифровые технологии повышают беспристрастность принятия решений государством и его органами, представителями, благодаря им закон применяется ко всем одинаково (O_1);
- цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к госуслугам (получение справок, документов, свидетельств...) (O_2);
- цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам (медицинским, образовательным, социальным и др.) (O_3);
- цифровые технологии снижают коррупцию (O_4).

Респондентам предлагается оценить каждое из утверждений по шкале от 1 до 5, где «1» – это совсем не согласен, а «5» – полностью согласен.

Общая оценка влияния цифровизации госуправления на его обоснованность с позиции граждан рассчитывается по формуле (1):

$$ЦО = \frac{\sum O_i}{4}, \quad (1)$$

где: O_i – оценка i -того утверждения, отражающего влияние цифровизации госуправления на повышение его обоснованности.

Интерпретация общей оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его обоснованности проводится в соответствии с градацией, приведенной в Таблице 1.

Оценка гражданами влияния цифровизации государственного управления на повышение его результативности

Оценка гражданами влияния цифровизации госуправления на повышение его результативности основывается на оценке респондентами соцопроса следующих утверждений о возможных эффектах (выгодах) для

них от внедрения цифровых технологий в госуправлении, предлагаемых им в качестве блока вопросов соцопроса (оценка осуществляется всеми респондентами согласно методике соцопроса):

- благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможности участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов (P_1);
- цифровые технологии повышают удобство обращения за административными госуслугами (по выдаче справок, документов, свидетельств и др.) и качество их предоставления (P_2);
- цифровые технологии повышают качество бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных) (P_3);
- цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрения обращений граждан (P_4);
- цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами (P_5);
- использование технологий цифрового контроля (например, социального мониторинга, QR-кодов, камер на дорогах и др.) улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям (P_6).
Общая оценка влияния цифровизации госуправления на его результативность с позиции граждан рассчитывается по формуле (2):

$$ЦР = \frac{\sum P_i}{6}, \quad (2)$$

где: P_i – оценка i -того утверждения, отражающего влияние цифровизации госуправления на повышение его результативности.

Интерпретация общей оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его результативности проводится в соответствии с градацией, приведенной в Таблице 1.

Оценка гражданами влияния цифровизации государственного управления на повышение его эффективности

Оценка гражданами влияния цифровизации госуправления на повышение его эффективности основывается на оценке респондентами соцопроса следующих утверждений (оценка осуществляется всеми респондентами согласно методике соцопроса):

- цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействии с госорганами и учреждениями (Θ_1);
- цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги (например, за счет более низких пошлин за госуслуги, отсутствия необходимости нотариального заверения документов и т. д.) (Θ_2).

Общая оценка влияния цифровизации госуправления на его эффективность с позиции граждан рассчитывается по формуле (3):

$$ЦЭ = \frac{\Theta_1 + \Theta_2}{2}. \quad (3)$$

Интерпретация общей оценки влияния цифровизации государственного управления на повышение его эффективности проводится в соответствии с градацией, представленной в Таблице 1. При проведении анализа учитывается как общая оценка (ЦЭ), так и средние баллы, полученные по отдельным ее компонентам (Э₁).

Таблица 1

Интерпретация общей оценки влияния цифровизации государственного управления на повышение его обоснованности/результативности/эффективности

Значение ЦО	Значения О ₁	Интерпретация
Ц(О/Р/Э)>4	Все О ₁ / Р ₁ / Э ₁ удовлетворяют условию: О ₁ / Р ₁ / Э ₁ >3,5	По мнению граждан, цифровизация госуправления приводит к существенному повышению его обоснованности/результативности/эффективности
3,5 ≤ Ц (О/Р/Э) ≤ 4	Все О ₁ / Р ₁ / Э ₁ удовлетворяют условию: О ₁ / Р ₁ / Э ₁ >3	По мнению граждан, цифровизация госуправления в целом приводит к повышению его обоснованности/результативности/эффективности
2,5 ≤ Ц (О/Р/Э) < 3,5	О ₁ / Р ₁ / Э ₁ удовлетворяют условию: О ₁ / Р ₁ / Э ₁ >3 хотя бы по двум из четырех утверждений	По мнению граждан, цифровизация госуправления в целом не влияет на уровень его обоснованности/результативности/эффективности, хотя по некоторым направлениям такое влияние возможно
Ц (О/Р/Э) ≤ 2,5	Не устанавливаются	По мнению граждан, цифровизация госуправления не приводит к повышению его обоснованности/результативности/эффективности

Источники: составлено авторами.

О наличии положительных оценок гражданами влияния цифровизации госуправления на уровень его обоснованности/результативности/эффективности свидетельствует соответствие оценок первым двум уровням приведенной шкалы.

Индекс влияния цифровизации государственного управления на его качество

Исходя из оценки гражданами влияния цифровизации госуправления на уровень его обоснованности, результативности и эффективности может быть рассчитан индекс влияния цифровизации государственного управления на его качество (на качество государственного управления) с позиции граждан.

Индекс (ЦК) рассчитывается по формуле (4):

$$ЦК = ЦО \times 0,3 + ЦР \times 0,4 + ЦЭ \times 0,3. \quad (4)$$

При этом о положительном влиянии цифровизации госуправления на повышение его качества можно говорить в том случае, когда ЦК > 3,5 и при этом значения его компонентов (ЦО, ЦР, ЦЭ) не ниже 3.

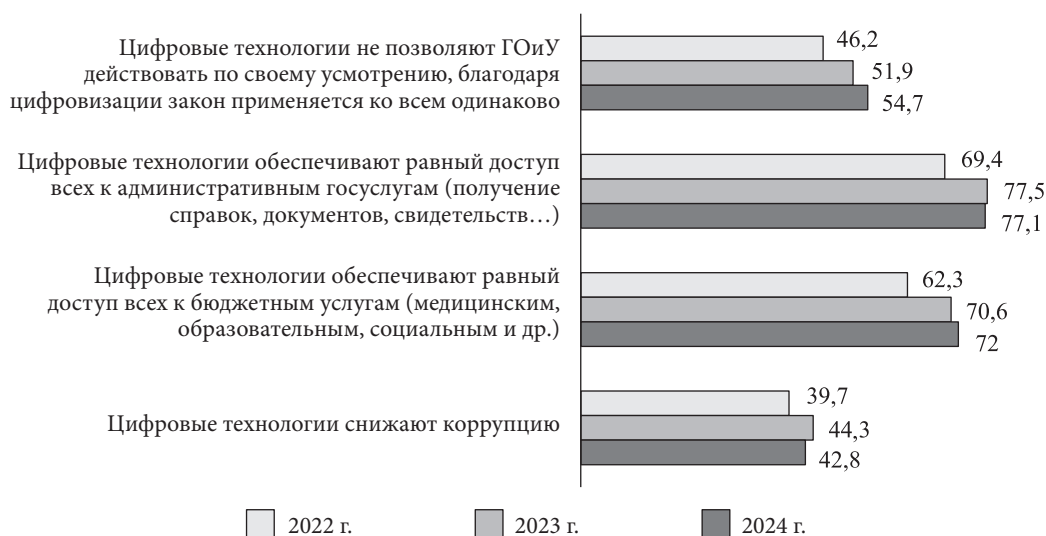
Результаты оценки гражданами эффектов цифрового взаимодействия с государством и индекс влияния цифровизации государственного управления на его качество (обоснованность, результативность, эффективность)

Результаты социологических опросов 2022–2023 гг., методический подход к формированию их инструментария подробно изложены в статье «Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив» (Южаков и др., 2023)⁷.

По результатам исследований 2022–2024⁸ гг. можно сказать о сохранении тенденции неравномерного распределения оценок респондентами эффектов, характеризующих влияние цифровизации на повышение обоснованности госуправления (Рисунок 1).

Рисунок 1

Доля респондентов, которые согласились со следующими утверждениями, характеризующими обоснованность государственного управления, по сумме балльных оценок «4» и «5» в 2022–2024 гг., % от общего количества опрошенных



Источники: составлено авторами на основе социологических опросов, проведенных РАНХиГС в 2022, 2023 и 2024 гг. (– и далее, если не указано иное).

⁷ Общероссийские социологические телефонные опросы в 2022 и 2023 гг. проводились с 14 по 28 февраля 2022 г. и с 1 по 9 февраля 2023 г. соответственно. Объем реализованной выборочной совокупности составил в 2022 г. – 2010 респондентов, в 2023 г. – 2029 респондентов в возрасте 18 лет и старше в 50 субъектах Российской Федерации по выборке, представляющей основные социально-демографические группы российского населения. Статистическая погрешность составляет 2,2% (доверительный интервал – 95%).

⁸ Общероссийский социологический телефонный опрос проведен с 20 марта по 15 апреля 2024 г. Опрошены 2000 человек в возрасте 18 лет и старше в 50 субъектах Российской Федерации по выборке, представляющей основные социально-демографические группы российского населения. Статистическая погрешность составляет 2,2% (доверительный интервал – 95%). Результаты опроса 2024 г. представлены в сопоставлении с данными, полученными в 2022 и 2023 гг. по аналогичной методике.

В целом по рассматриваемым показателям в 2023 г. по сравнению с 2022 г. наблюдается рост положительных оценок, так же как и в 2024 г. по сравнению с 2023 г.

Расчет общей оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его обоснованности осуществлялся по формуле (1).

Таблица 2

Общая оценка влияния цифровизации государственного управления на его обоснованность с позиции граждан

Индекс	Выгода (эффект) от реализации цифровых технологий	Средний балл		
		2022	2023	2024
O ₁	Цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению, благодаря цифровизации закон применяется ко всем одинаково	3,33	3,51	3,60
O ₂	Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к административным госуслугам (получение справок, документов, свидетельств...)	3,98	4,25	4,25
O ₃	Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам (медицинским, образовательным, социальным и др.)	3,78	4,06	4,10
O ₄	Цифровые технологии снижают коррупцию	2,98	3,19	3,22
O	Оценка влияния цифровых технологий на повышение обоснованности госуправления	3,52	3,75	3,79

Таким образом, общая оценка влияния цифровизации государственного управления на повышение его обоснованности в опросе 2023 г. составила 3,75 балла из 5, что несколько выше, чем в опросе 2022 г. (3,52 балла). В 2024 г. общая оценка составила 3,79 балла, что несколько выше результатов предыдущих лет.

Интегральная оценка в 2023 и 2024 гг. попала в интервал от 3,5 до 4 баллов, при этом значения всех рассмотренных индексов (показателей) выше 3. Соответственно, можно сказать, что, по мнению граждан, цифровизация госуправления в целом приводит к повышению его обоснованности.

В 2022 г. наблюдается несколько иная ситуация, так как один из индексов не отвечает требованию и составляет 2,98. Соответственно, по мнению граждан, согласно предлагаемой методике оценки в 2022 г., цифровизация госуправления в целом не влияла на уровень его обоснованности, хотя по некоторым направлениям такое влияние возможно.

Оценка гражданами влияния цифровизации государственного управления на повышение его результативности

В целом по сравнению с опросом 2022 г. в 2023 и 2024 гг. отмечается рост положительных оценок респондентами эффектов, характеризующих результативность госуправления (рис. 2).

Рисунок 2

Доля респондентов, которые согласились со следующими утверждениями, характеризующими результативность государственного управления, по сумме балльных оценок «4» и «5» в 2022–2024 гг., % от общего количества опрошенных



Общая оценка влияния цифровизации госуправления на повышение его результативности рассчитана в соответствии с формулой (2).

Таблица 3

Общая оценка влияния цифровизации государственного управления на его результативность с позиции граждан

Индекс	Эффект цифровых технологий	Средний балл		
		2022	2023	2024
P ₁	Благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможностей участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов	3,46	3,71	3,85
P ₂	Цифровые технологии повышают удобство обращения за административными госуслугами (по выдаче справок, документов, свидетельств...) и качество их предоставления	4,21	4,38	4,43
P ₃	Цифровые технологии повышают качество бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных)	3,31	3,64	3,62

Индекс	Эффект цифровых технологий	Средний балл		
		2022	2023	2024
P ₄	Цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрения обращений граждан	3,94	4,17	4,19
P ₅	Цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами	3,46	3,7	3,64
P ₆	Использование технологий цифрового контроля улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям	3,53	3,93	3,92
Оценка влияния цифровых технологий на повышение результативности госуправления		3,65	3,92	3,94

Таким образом, общая оценка влияния цифровизации госуправления на его результативность в опросе 2023 г. составила 3,92 балла, и это выше, чем в опросе 2022 г. В 2024 г. оценка составила 3,94 балла, что незначительно выше значения 2023 г. При этом по каждому из рассматриваемых эффектов и в 2022 г., и в 2023–2024 гг. средний балл превысил пороговое значение в 3 балла. Следовательно, по мнению граждан, цифровизация госуправления в целом приводит к повышению его результативности.

Оценка влияния цифровизации государственного управления на повышение его эффективности

Результаты проведенного в 2023 г. опроса показывают, что респонденты положительно оценивают влияние цифровизации государственного управления на повышение его эффективности (Рисунок 3).

Рисунок 3

Доля респондентов, которые согласились со следующими утверждениями, характеризующими эффективность государственного управления, по сумме балльных оценок «4» и «5» в 2022–2024 гг., % от общего количества опрошенных



Более низкая оценка экономии денег в 2024 г. по сравнению с 2023 г. может быть обусловлена как планируемыми повышением государственных пошлин⁹, так и отменой в 2024 г. 30% скидки при оплате государственных пошлин на Едином портале предоставления госуслуг¹⁰.

Общая оценка влияния цифровизации госуправления на повышение его эффективности составила: в 2024 г. – 4,32 балла, в 2023 г. – 4,28 балла, в 2022 г. – 4,13 балла. Оценка выше четырех баллов по двум рассматриваемым эффектам говорит о том, что, по мнению граждан, цифровизация госуправления способствует существенному повышению его эффективности.

Таблица 4

Оценка гражданами влияния цифровизации госуправления на повышение его эффективности

Индекс	Эффект цифровых технологий	Средний балл		
		2022 г.	2023 г.	2024 г.
Э ₁	Цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействии с госорганами и учреждениями	4,15	4,37	4,45
Э ₂	Цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги	4,11	4,19	4,20
Оценка влияния цифровизации госуправления на повышение его эффективности		4,13	4,28	4,32

На основе оценки гражданами влияния цифровизации госуправления на уровень его обоснованности, результативности и эффективности рассчитан индекс влияния цифровизации на качество госуправления с позиции граждан (в соответствии с формулой (4)): в 2022 г. его значение составило 3,75 балла, в 2023 г. – 3,97 балла, в 2024 г. – 4 балла.

Таблица 5

Индекс влияния цифровизации на качество государственного управления с позиции граждан

Индекс	2022	2023	2024
Оценка влияния цифровых технологий на повышение обоснованности госуправления (ЦО)	3,52	3,75	3,79
Оценка влияния цифровых технологий на повышение результативности госуправления (ЦР)	3,65	3,92	3,94
Оценка влияния цифровизации госуправления на повышение его эффективности (ЦЭ)	4,13	4,28	4,32
Индекс влияния цифровизации на качество госуправления (ЦК)	3,75	3,97	4,00

⁹ Федеральный закон от 27 ноября 2023 г. N 539-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

¹⁰ URL: <https://www.rbc.ru/society/05/10/2022/633d863c9a794714bec9a450> (дата обращения: 29.03.2024).

В целом по итогам исследования 2024 г. можно сказать, что граждане положительно оценивают влияние цифровизации на параметры качества госуправления (обоснованность, результативность, эффективность): значение индекса влияния цифровизации на качество госуправления с позиции граждан в 2023 г. и 2024 г. выше, чем в 2022 г.

Заключение

Проведенное исследование показало, что в настоящий момент общественно-значимые результаты цифровизации государственного управления, заявленные в национальной программе «Цифровая экономика» и федеральном проекте «Цифровое государственное управление», не предполагают комплексной и интегральной оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его качества, в том числе с точки зрения основных бенефициаров (граждан).

Как представляется, в ходе предстоящей разработки стратегических документов, направленных на достижение установленной Указом Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» № 309 от 07.05.2024 национальной цели развития – «цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы», было бы целесообразно предусмотреть формирование механизма такой оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его качества.

С учетом представленной в настоящей статье методики такой оценки и рассмотренных результатов ее применения (фактически – трехлетней апробации методики с использованием данных, полученных в ходе проведенных РАНХиГС в 2022–2024 гг. репрезентативных общероссийских социологических опросов по оценке гражданами эффектов и рисков цифровизации госуправления) этот механизм мог бы включать, в том числе:

- признание необходимости систематической и регулярной оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его качества, исходя из оценок граждан;
- утверждение методики такой оценки влияния цифровизации госуправления на повышение его качества, исходя из оценок граждан;
- включение результатов такой оценки и определяемого на ее основе индекса влияния цифровизации госуправления на его качество в число учитываемых ключевых показателей результативности и эффективности усилий государства по цифровизации госуправления, в том числе в состав ключевых показателей цифровой зрелости ключевых отраслей экономики и социальной сферы, включая сферы здравоохранения и образования, а также госуправления.

Подлежащими дальнейшему обсуждению ограничениями данного исследования могут стать: во-первых, точка зрения (оценка) лишь одного из возможных (бизнес, государство, граждане) бенефициаров цифровизации госуправления – граждан; во-вторых, с учетом предлагаемой методики, стандартные ограничения (недостатки) количественных социологических

методов – в частности, субъективность полученных данных, ограниченность времени на проведение интервью и др.

К ограничениям технического характера можно отнести и сложности поиска респондентов, готовых пройти интервью.

Таким образом, для оценки влияния цифровизации госуправления на его качество *в целом*, помимо предлагаемого подхода требуются также иные инструменты оценки: во-первых, оценки со стороны других бенефициаров, во-вторых, оценки объективного контроля, не связанные с субъективным мнением представителя того или иного бенефициара. Соответственно, одним из направлений дальнейшего развития данной темы может стать разработка методики такой оценки.

Полученные в ходе соцопросов 2022–2024 гг. оценки гражданами эффектов цифрового взаимодействия с государством показывают, что граждане высоко оценивают преимущества цифрового взаимодействия с государством. В целом в 2024 г. отмечается более высокая оценка ряда эффектов цифрового взаимодействия с государством.

Результаты применения методики позволяют сделать вывод и о достаточно высокой оценке гражданами влияния цифровизации госуправления на его ключевые параметры: полученные значения индекса влияния цифровизации госуправления весьма высоки, но очевидна и целесообразность усилий государства по их повышению.

Благодарность:

Статья подготовлена в 2024 г. на основе исследования в рамках государственного задания РАНХиГС при Президенте Российской Федерации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Галицкая В.А., Мещерякова Н.Н. «Цифровые парадоксы» в системе здравоохранения // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. № 4. С. 176–196.
2. Денисова О.А., Денисов А.П., Дробышев В.В. Оценка состояния и перспектив дистанционного образования по результатам социологического опроса студентов // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2022. Т. 37, № 4. С. 173–178.
3. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Клочкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.

4. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021а.
5. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021б.
6. Евсиков К.С., Суворов А.А., Братчикова Л.Р. Цифровая трансформация противодействия коррупции // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. 2022. № 1. С. 67–80.
7. Калганов И.С. Оценка результатов функционирования электронного правительства и цифровизации государственных услуг // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2024. № 1. С. 29–41.
8. Круг Э.А., Федюкова Н.В., Карецкая О.А. Оценка качества государственных услуг в условиях цифровизации (на примере портала государственных услуг) // Международный научно-исследовательский журнал. 2022. Т. 120, № 6–5. С. 130–132.
9. Курындин М.А. Цифровизация контрольно-надзорной деятельности как инструмент противодействия коррупции // European and Asian Law Review. 2023. Т. 6, № 1. С. 58–64.
10. Лищук Е.Н., Капелюк С.Д. Оценка качества услуг служб занятости при переходе на клиентоцентричный подход и цифровой формат // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 4. С. 38–70.
11. Николаева А.Б., Чугунов К.В., Юдина С.В. Качество электронных государственных услуг: проблема, подходы к оценке и измерители // Экономика и управление: проблемы, решения. 2023. Т. 6, № 10. С. 175–187.
12. Тарасова М.В., Костылева А.Д. Использование и эффективность Портала государственных услуг в Российской Федерации // Вестник Тульского филиала Финуниверситета. 2022. № 1. С. 355–357.
13. Усманов Т.И., Исраилова Л.Ю. Критерии оценки качества и эффективности образования в условиях дистанционного обучения // Управление образованием: теория и практика. 2023. Т. 13, № 11–2. С. 205–211.
14. 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.
15. Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровое взаимодействие граждан и государства: оценка результативности с позиции граждан // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество). 2024. Т. 21, № 1. URL: <https://doi.org/10.55959/MSU2073-2643-21-2024-1-82-97>

16. 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.
17. Южаков В.Н. Государственное управление по результатам: модель для России // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 2. С. 165–174.
18. Androniceanu A., Georgescu I. E-participation in Europe: a comparative perspective // Public Administration 2022. Iss. 5 (Special Issue I, electronic edition). P. 7–29. URL: <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-5-7-29>
19. Androniceanu A., Georgescu I., Sabie O.M. The Impact of Digitalization on Public Administration, Economic Development, and Well-Being in the EU Countries // Central European Public Administration Review. 2022. Vol. 20, no. 2. P. 9–31. URL: <https://doi.org/10.17573/cepar.2022.2.01>
20. Arsić M. Impact of Digitalization on Economic Growth, Productivity and Employment // Economic Themes. 2020. Vol. 58, no. 4. P. 431–457. URL: <https://doi.org/10.2478/ethemes-2020-0025>
21. Dobrolyubova E.I. Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research // Public Administration Issues. 2022. No. 5. P. 152–181. URL: <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181>
22. Fernández-Portillo A., Almodóvar-González M., Hernández-Mogollón R. Impact of ICT development on economic growth. A study of OECD European union countries // Technology in Society. 2020. Vol. 63, art. 101420. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101420>
23. Huang G., Li D., Ng S.T., Wang L., Wang T. A methodology for assessing supply-demand matching of smart government services from citizens' perspective: A case study in Nanjing, China // Habitat International. 2023. Vol. 138. URL: <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2023.102880>
24. Kontogeorgis G., Varotsis N. Reinstating Greek e-governance: A framework for e-government benchmarking, improvement and government policies // Public Administration. 2021. Iss. 6 (Special Issue II, electronic edition). P. 103–127. URL: <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2021-0-6-103-127>
25. Kuziemski M., Misuraca G. AI governance in the public sector: Three tales from the frontiers of automated decision-making in democratic settings // Telecommunications Policy. 2020. Vol. 44, iss. 6. URL: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2020.101976>
26. Luna D.E., Picazo-Vela S., Buyannemekh B., Luna-Reyes L.F. Creating public value through digital service delivery from a citizen's perspective // Government Information Quarterly. 2024. Vol. 41, iss. 2. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101928>
27. Shahaab A., Khan I.A., Maude R., Hewage C., Wang Y. Public service operational efficiency and blockchain – A case study of Companies House, UK // Government Information Quarterly. 2023. Vol. 40, iss. 1. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101759>

28. Shi J., Dai X., Duan K., Li J. Exploring the performances and determinants of public service provision in 35 major cities in China from the perspectives of efficiency and effectiveness // *Socio-Economic Planning Sciences*. 2023. Vol. 85. URL: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101441>
29. Silal P., Jha A., Saha D. Examining the role of E-government in controlling corruption: A longitudinal study // *Information & Management*. 2023. Vol. 60, iss. 1. URL: <https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103735>
30. Styrin E., Mossberger K., Zhulin A. Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, iss. 1. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101627>
31. Torres P., Augusto M. Digitalisation, social entrepreneurship and national well-being // *Technological Forecasting and Social Change*. 2020. Vol. 161. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120279>
32. Twizeyimana J.D, Andersson A. The public value of E-Government – A literature review // *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36, iss. 2. P. 167–178. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
33. Ulrik B.U. Automated decision-making and good administration: Views from inside the government machinery // *Government Information Quarterly*. 2023. Vol. 40, iss. 4. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101864>
34. Zhao F., Wallis J., Singh M. E-government development and the digital economy: a reciprocal relationship // *Internet Research*. 2015. Vol. 25, iss. 5. P. 734–766.
35. 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 and Social Change*. 2023. Vol. 194. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667>

REFERENCES

1. Galitskaya, V.A. and Meshcheryakova, N.N. (2022) '«Digital paradoxes» in health care system', *Public Administration Issues*, 4, pp. 176–196. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-4-176-196
2. Denisova, O.A., Denisov, A.P. and Drobyshev, V.V. (2022) 'Appraisal of the state and prospects of distance education based on the results of a sociological survey of students', *Review of Omsk State Pedagogical University. Humanitarian Research*, 4 (37), pp. 173–178. DOI: 10.36809/2309-9380-2022-37-173-178

3. 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).
4. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N. and Starostina, A.N. (2021a) *Evaluating governance quality: validity, effectiveness, efficiency*. Moscow: Delo. (In Russian).
5. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N. and Starostina, A.N. (2021b) *Digital transformation of public administration: efficiency-effectiveness assessment*. Moscow: Delo. (In Russian).
6. Evsikov, K.S., Suvorov, A.A. and Bratchikova, L.R. (2022) 'Digital transformation of anti-corruption', *Izvestiya Tula State University. Economic and legal sciences*, 1, pp. 67–80. DOI: 10.24412/2071-6184-2022-1-67-80
7. Kalganov, I.S. (2024) 'Assessment of the results of the functioning of e-government and digitalization of public services', *Intellect. Innovations. Investments*, 1, pp. 29–41. DOI: 10.25198/2077-7175-2024-1-29
8. Krug, E.A., Fedukova, N.V., and Kareckaya, O.A. (2022) 'Assessment of public services quality in digitalization (on the example of State services portal)', *International research journal*, 6–5(120), pp. 130–132. DOI: 10.23670/IRJ.2022.120.6.116
9. Kuryndin, P.A. (2023) 'Digitalization of control and supervisory activities as a tool for anti-corruption', *European and Asian law review*, 6(1), pp. 58–64. DOI: 10.34076/27821668_2023_6_1_58
10. Lishchuk, E.N. and Kapelyuk, S.D. (2023) 'Assessing the quality of employment services in the transition to a client-centric approach and digital format', *Public Administration Issues*, 4, pp. 38–70. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-4-38-70
11. Nikolaeva, A.B., Chugunov, K.V. and Yudina, S.V. (2023) 'Quality of electronic government services: problem, approaches to assessment and measures', *Ekonomika i upravlenie: problemy resheniya*, 6(10), pp. 175–187. DOI: 10.36871/ek.up.p.r.2023.10.06.020 (In Russian).
12. Tarasova, M.V. and Kostyleva, A.D. (2022) 'Use and effectiveness of the Public services portal in the Russian Federation', *Vestnik Tul'skogo filiala Finuniversiteta*, 1, pp. 355–357.
13. Usmanov, T.I. and Israilova, L.Yu. (2023) 'Criteria for assessing the quality and effectiveness of education in distance learning conditions', *Education Management Review*, 13(11–2), pp. 205–211. DOI: 10.25726/x1261-2791-7302-w
14. 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. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73 (In Russian).
15. Yuzhakov, V.N. and Starostina, A.N. (2024) 'Digital interaction between citizens and the state: citizens assessment of effectiveness', *Lomonosov Public Administration Journal Series 21*, 21(1). DOI: 10.55959/MSU2073-2643-21-2024-1-82-97 (In Russian).

16. Yuzhakov, V.N., Talapina, E.V., Dobrolyubova, E.I. and Tikhomirov, Yu.A. (2020) *Initiative bill on ensuring governance quality*. Moscow: Delo. (In Russian).
17. Yuzhakov, V.N. (2016) 'Result-based public management: The Russian model', *Public Administration Issues*, 2, pp. 165–174. (In Russian).
18. Androniceanu, A. and Georgescu, I. (2022) 'E-participation in Europe: a comparative perspective', *Public Administration*, 5 (Special Issue I, electronic edition), pp. 7–29. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-7-29
19. Androniceanu, A., Georgescu, I. and Sabie, O.M. (2022) 'The Impact of digitalization on public administration, economic development, and well-being in the EU countries', *Central European Public Administration Review*, 20(2), pp. 9–31. DOI: 10.17573/cepar.2022.2.01
20. Arsić, M. (2020) 'Impact of digitalization on economic growth, productivity and employment', *Economic Themes*, 58(4), pp. 431–457. DOI: 10.2478/ethemes-2020-0025
21. Dobrolyubova, E.I. (2022) 'Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research', *Public Administration Issues*, 5, pp. 152–181. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181
22. Fernández-Portillo, A., Almodóvar-González, M. and Hernández-Mogollón, R. (2020) 'Impact of ICT development on economic growth. A study of OECD European union countries', *Technology in Society*, 63, art. 101420. DOI: 10.1016/j.techsoc.2020.101420
23. Huang, G., Li, D., Ng, S.T., Wang, L. and Wang, T. (2023) 'A methodology for assessing supply-demand matching of smart government services from citizens' perspective: A case study in Nanjing, China', *Habitat International*, 138. DOI: 10.1016/j.habitatint.2023.102880
24. Kontogeorgis, G. and Varotsis, N. (2021) 'Reinstating Greek e-governance: A framework for e-government benchmarking, improvement and government policies', *Public Administration*, 6 (Special Issue II, electronic edition), pp. 103–127. DOI: 10.17323/1999-5431-2021-0-6-103-127
25. Kuziemski, M. and Misuraca, G. (2020) 'AI governance in the public sector: Three tales from the frontiers of automated decision-making in democratic settings', *Telecommunications Policy*, 44(6). DOI: 10.1016/j.telpol.2020.101976
26. Luna, D.E., Picazo-Vela, S., Buyannemekh, B. and Luna-Reyes, L.F. (2024) 'Creating public value through digital service delivery from a citizen's perspective', *Government Information Quarterly*, 41(2). DOI: 10.1016/j.giq.2024.101928
27. Shahaab, A., Khan, I.A., Maude, R., Hewage, C. and Wang, Y. (2023) 'Public service operational efficiency and blockchain – A case study of Companies House, UK', *Government Information Quarterly*, 40(1). DOI: 10.1016/j.giq.2022.101759
28. Shi, J., Dai, X., Duan, K. and Li, J. (2023) 'Exploring the performances and determinants of public service provision in 35 major cities in China from the perspectives of efficiency and effectiveness', *Socio-Economic Planning Sciences*, 85. DOI: 10.1016/j.seps.2022.101441

29. Silal, P., Jha, A. and Saha, D. (2023) 'Examining the role of e-government in controlling corruption: A longitudinal study', *Information & Management*, 60(1). DOI: 10.1016/j.im.2022.103735
30. Styryn, E., Mossberger, K. and Zhulin, A. (2022) 'Government as a platform: Inter-governmental participation for public services in the Russian Federation', *Government Information Quarterly*, 39 (1). DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627
31. Torres, P. and Augusto, M. (2020) 'Digitalisation, social entrepreneurship and national well-being', *Technological Forecasting and Social Change*, 161. DOI: 10.1016/j.techfore.2020.120279
32. Twizeyimana, J.D and Andersson, A. (2019) 'The public value of E-Government – A literature review', *Government Information Quarterly*, 36(2), pp. 167–178. DOI: 10.1016/j.giq.2019.01.001
33. Ulrik, B.U. (2023) 'Automated decision-making and good administration: Views from inside the government machinery', *Government Information Quarterly*, 40(4). DOI: 10.1016/j.giq.2023.101864
34. Zhao, F., Wallis, J. and Singh, M. (2015) 'E-government development and the digital economy: A reciprocal relationship', *Internet Research*, 25(5), pp. 734–766.
35. 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 and Social Change*, 194. DOI: 10.1016/j.techfore.2023.122667

Статья поступила в редакцию 17.04.2024;
одобрена после рецензирования 20.05.2024;
принята к публикации 05.06.2024.