Сушанский А. С. – канд. пед. наук, доцент
arsu@mail.ru
Воробьева С. А.
svorobyova2002@mail.ru

Анализ содержания цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы

Актуальность темы исследования заключается в том, что в процессе перехода нашего государства к цифровому пути развития перед органами государственной власти и органами местного самоуправления ставятся новые задачи по модернизации управленческих процессов при помощи применения современных электронных технологий. Тем самым, внедрение элементов цифрового управления в деятельность органов исполнительной власти представляется перспективным шагом в направлении повышения уровня взаимодействия с населением. Перевод взаимоотношений органов власти и населения в электронную форму очень долгий и скрупулезный процесс, который предполагает оценку рисков. Для этого процесса необходим поиск баланса традиционных форм и применение цифровых технологий, который будет индивидуален для каждого органа исполнительной власти.

Объект исследования является цифровое взаимодействие граждан с Управой района Куркино.

Предметом исследования являются особенности цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы.

Цель исследования состоит в том, чтобы выявить проблемы цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы.

Проблема исследования заключается в недостаточной результативности цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы.

Методом исследования является анкетирование.

Авторский анализ. На современном этапе развития государства большое влияние оказывают цифровые технологии. Они с большой скоростью меняют привычные для всех способы и формы взаимодействия людей не только между собой, но и взаимодействие населения с властью, а также способствуют формированию новых возможностей и инструментов в сфере государственного и муниципального управления.

С развитием цифровых технологий постепенно происходит переход к оказанию онлайн-услуг государственного и муниципального характера, который обеспечивает оптимизацию процессов жизнедеятельности населения, повышает уровень жизни, а также повышает качество и эффективность государственного управления.

Переход социально-значимых сфер жизнедеятельности населения в режим цифровизации дает множество новых возможностей:

— повышение доступа к оказанию онлайн-услуг для граждан по всей стране;

— автоматизация цифровых процессов для подготовки определенных решений, а также документов по онлайн-запросам пользователей;

— снижение уровня коррупции;

— возможность наблюдения в открытой форме за деятельностью органов власти при помощи цифровых платформ [1].

Цифровое взаимодействие с населением на уровне Управы района Куркино г. Москвы осуществляется благодаря такому инструменту как цифровые платформы, в которых предоставляются различные государственные и муниципальные услуги населению (см. таблицу 1).

Таблица 1

Основные платформы цифрового взаимодействия Управы района Куркино г. Москвы с населением

Название цифровой платформы	Характеристика
Управа района Куркино	Официальный сайт Управы района Куркино, который может посетить любой желающий. На сайте ежедневно публикуются актуальные новости района. ЖКХ, строительство, транспортная система и социальная жизнь населения имеют отдельные страницы на сайте, в которых наиболее подробно расписаны данные сферы деятельности района Куркино. На сайте также представлен раздел «Электронная приемная», посредством которого происходит цифровое взаимодействие населения с Управой района Куркино г. Москвы. Именно там граждане могут оставить свое обращение, а также ознакомиться с ответами на обращения аналогичного характера, опубликованные ранее [6].
Центр госуслуг района Куркино - Мои документы.	Данный сайт представляет собой единое место предоставления онлайн-услуг, посредством которых осуществляются различные запросы граждан. Например: прием документов, их регистрация и выдача гражданам, а также организациям. «Мои документы» помогают населению совершить множество необходимых для них действий онлайн: — подать заявку на получение или замену паспорта гражданина РФ или загранпаспорта; — зарегистрировать сделки по недвижимому имуществу граждан; — подать документы на постановку иностранных граждан на учет и др. Таким образом, граждане могут проконсультироваться по данным вопросам онлайн, оставив заявку или записаться в многофункциональный центр заранее на определенное время [5].
ДОБРОДЕЛ	Добродел является интерн-порталом, который был создан Постановлением Правительства Московской области в 2015 году для осуществления взаимодействия органов власти с населением Подмосковья. Данный портал позволяет гражданам взаимодействовать с органами исполнительной власти и решать интересующие их вопросы и проблемы без заполнения бумажных документов, а также личного обращения в живую. Особенностью подобного формата взаимодействия является прозрачность, поскольку обращения и карта проблемных областей доступны к просмотру на портале, а также есть возможность не согласиться с решением проблемы уже после получения ответа на обращение, в случае чего оно будет отправлено на повторное рассмотрение и доработку [7].
Активный гражданин	Цифровая платформа «Активный гражданин» разработана для проведения голосований по решению различных вопросов городского развития среди определенных групп населения при помощи электронной формы опросов. В данном проекте поднимаются вопросы относящиеся к полномочиям органов исполнительной власти города Москвы, которые установлены определенными нормативно-правовыми актами [2]. Результаты онлайн-голосований предоставляются в различных формах (например: разработка и принятие новых законов города Москвы или постановлений Правительства Москвы).
Mos.ru	Данная цифровая платформа представляет из себя некую поисковую систему внутри города, при помощи которой осуществляется получение быстрого доступа к деятельности органов исполнительной власти и прямой связи с ними. Сайт становится непосредственным проводником в области цифрового взаимодействия с населением. Граждане могут получить ответы на актуальные и инте-

	ресующие их вопросы, определенные онлайн-услуги, бланки документов или контактную информацию в интересующей их области [3]
Единый портал государственных и муниципальных услуг	Госуслуги являются справочным, информационным порталом по оказанию государственных онлайн-услуг. Данный сайт предназначен для повышения уровня открытости и прозрачности деятельности органов власти, оказания государственных и муниципальных услуг в электронном формате юридическим лицам, организациям и гражданам РФ [4].

Описанные в таблице 1 цифровые платформы представляют собой инструменты цифрового взаимодействия Управы района Куркино г. Москвы с населением. На данных платформах граждане могут получать онлайн-услуги, не выходя из дома.

Для выявления особенностей цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино, авторами был проведен социологический опрос среди жителей района Куркино г. Москвы.

Анкета состояла из 6-ти вопросов. Анкетирование проводилось в феврале 2023 года с помощью рассылки через Google-формы через социальную сеть ВКонтакте, при ответах сохранялся принцип анонимности [8]. Результаты проведенного анкетирования представлены ниже.

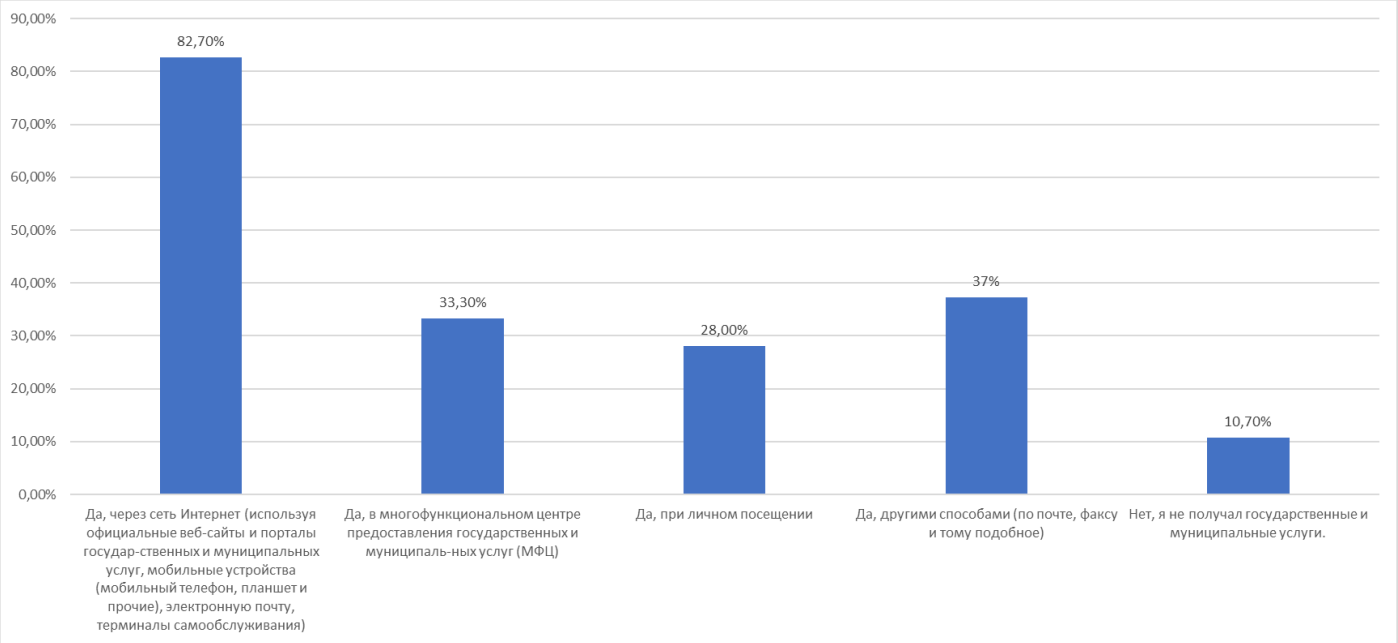


Рис. 1 – Ответ респондентов на вопрос: «Получали ли Вы государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев. Если да, то какие способы при этом использовали?»

В анкетировании приняло участие 107 человек, все они являются жителями района Куркино г. Москвы. Из рисунка 1 мы видим, что лишь 8 человек не получали данные услуги. 62 респондента (82,7 %) отметили, что пользовались государственными и муниципальными услугами путем получения их через сеть Интернет при помощи различных цифровых платформ и устройств. Предоставлением услуг через МФЦ пользуются 25 респондентов (33,3 %), 28 респондентов отправляют запросы и обращения по почте, и 21 человек (28 %) предпочли получить услуги при личном посещении. Можно говорить о том, что большая часть опрошенных пользуются именно онлайн-услугами органов исполнительной власти, что говорит нам об активном развитие цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино.

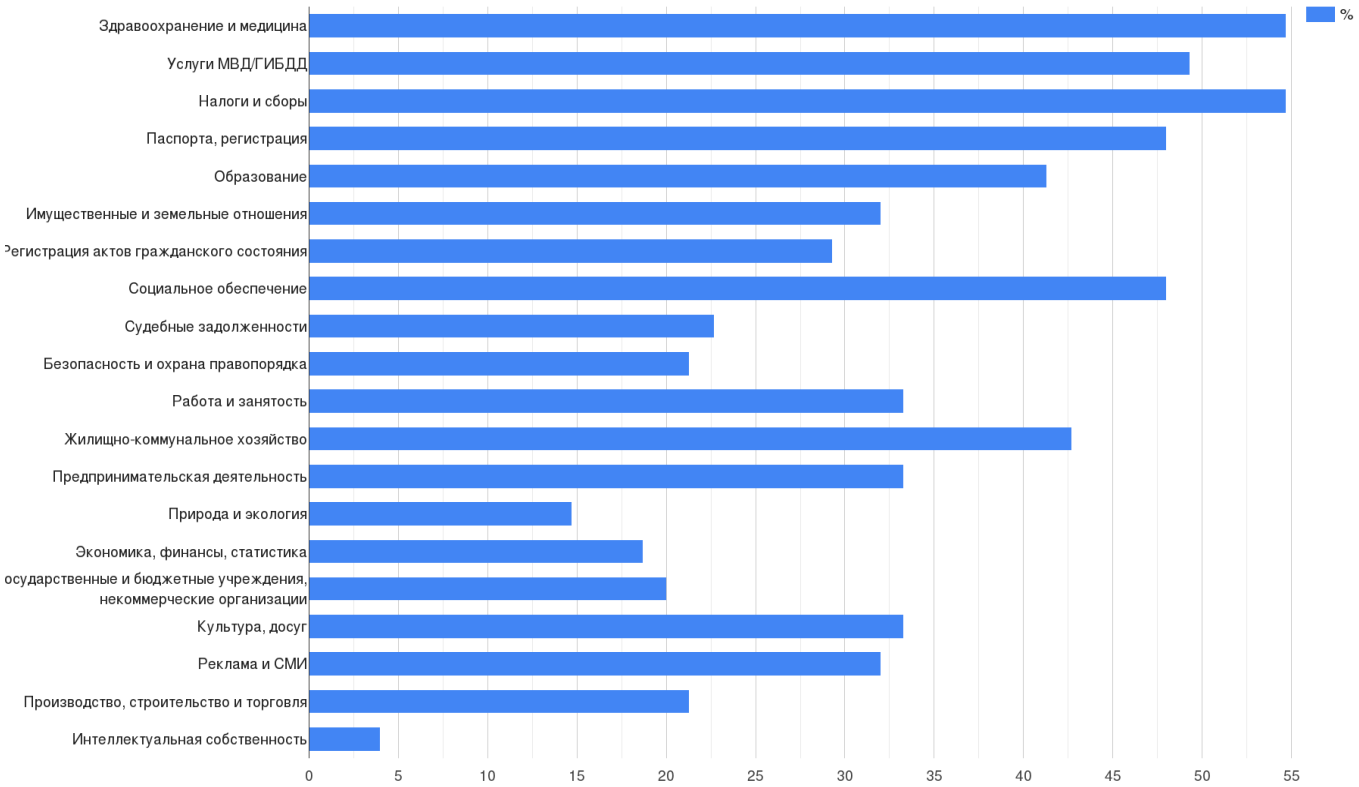


Рис. 2 – Ответ респондентов на вопрос: «Назовите, какие категории государственных и муниципальных услуг Вы получали через сеть Интернет при помощи цифровых платформ (официальные сайты и порталы государственных услуг, электронная почта и т. п.)»

Рассматривая ответы респондентов на 2-й вопрос, авторы выявили, что предоставление онлайн-услуг государственного и муниципального характера охватывает все сферы жизнедеятельности населения. В настоящее время гражданам, чтобы записаться на прием к врачу, оплатить налоги или ЖКХ, запросить и получить справку 2-НДФЛ, необходимо 5 минут времени, мобильное устройство (мобильный телефон, планшет, ноутбук), а также выход в сеть Интернет.

Наибольшую популярность государственных и муниципальных услуг, полученных жителями района Куркино города Москвы через сеть Интернет, являются (расположены по убыванию):

- Здравоохранение и медицина – 54,7 %;
- Налоги и сборы – 54,7 %;
- Налоги и сборы – 54,7 %;
- Услуги МВД/ГИБДД – 49,3 %;
- Паспорта, регистрация – 48%;
- Социальное обеспечение – 48 %;
- Жилищно-коммунальное хозяйство – 42,7 %;
- Образование – 41,3 %;
- Работа и занятость – 33,3 %;
- Предпринимательская деятельность – 33,3 %;
- Культура, досуг – 33,3 %;
- Имущественные и земельные отношения – 32 %;

— Реклама и СМИ – 32 %;

— Регистрация актов гражданского состояния – 29,3 %;

— Судебные задолженности – 22,7 %;

— Безопасность и охрана правопорядка – 21,3 %;

— Производство, строительство и торговля – 21,3 %;

— Государственные и бюджетные учреждения, некоммерческие организации – 20 %;

— Экономика, финансы, статистика – 18,7 %;

— Природа и экология – 14,7 %;

— Интеллектуальная собственность – 4 %.

Эти данные говорят нам о высокой заинтересованности граждан района Куркино г. Москвы в получении онлайн-услуг по различным вопросам их жизнедеятельности, что показывает нам необходимость осуществления цифрового взаимодействия.

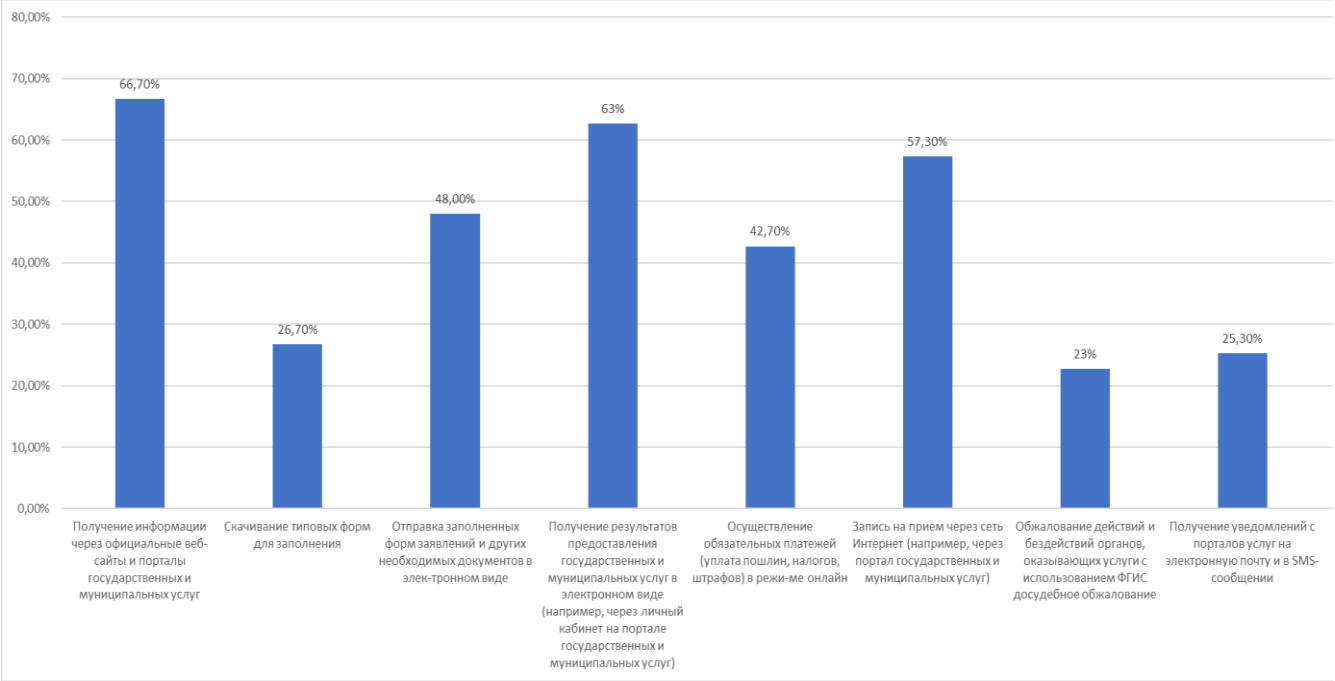


Рис. 3 – Ответ респондентов на вопрос: «Укажите, какие действия Вы совершали при взаимодействии с органами власти через сеть Интернет (используя при этом официальные сайты и порталы по оказанию государственных и муниципальных услуг)»

Большинство респондентов (66,7 %) при ответе на 3-й вопрос отметили, что получают необходимую для них информацию при помощи официальных веб-сайтов и порталов по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Также стоит отметить:

— 57,3 % записываются на прием через сеть Интернет;

— 63 % получают результаты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

— 42,7 % осуществляют обязательные платежи в режиме онлайн;

— 26,7 % пользуются услугой «скачивание типовых форм для заполнения»;

— 48 % отправляют заполненные формы заявлений и другие необходимые документы в электронном виде;

— 25,3 % пользуются удобной функцией для «получения уведомлений» с цифровых порталов услуг.

Из этого следует, что на данном этапе развития цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино, многие услуги жители получают именно благодаря цифровым платформам по оказанию онлайн-услуг государственного и муниципального характера. Проблем не выявлено.

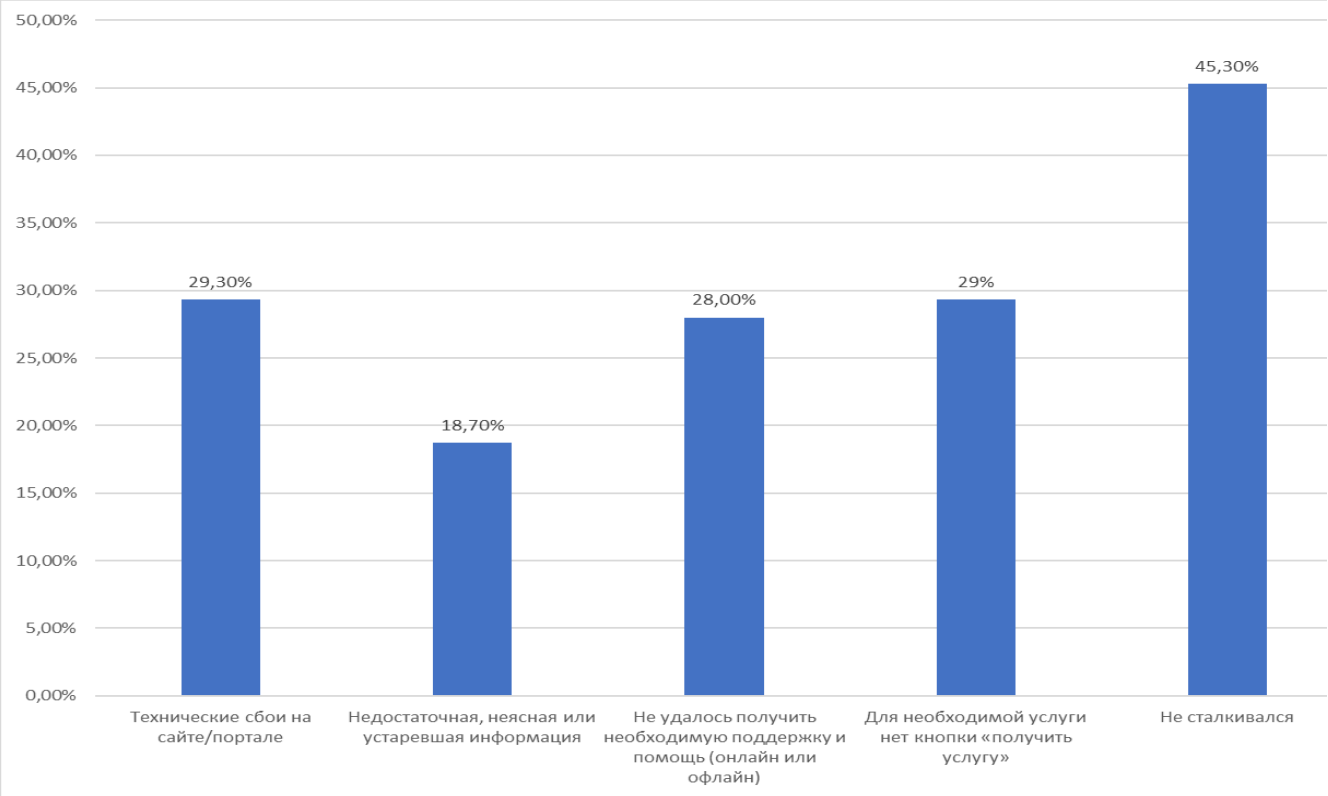


Рис. 4 – Ответ респондентов на вопрос: «Укажите, с какими из указанных проблем Вы сталкивались при использовании официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг?»

Анализируя ответы на 4-й вопрос, мы видим: 45,3 % опрошенных отметили, что не сталкивались с проблемами при использовании официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг, что говорит не только о хорошей работе цифровых платформ, но и повышении результативности цифрового взаимодействия населения с Управой района Куркино г. Москвы. Тем самым, мы можем сказать, что цифровые платформы действительно помогают в реализации цифрового взаимодействия между органами государственной власти и населением.

Цифровые технологии совершенствуются, и будут совершенствоваться на протяжении всего своего существования. Цифровые платформы очень помогают органам государственной власти в осуществлении взаимодействия с населением, оказывая им услуги государственного и муниципального характера, но пока что не могут полностью заменить их.

Респонденты указали следующие **проблемы**, с которыми они столкнулись при использовании цифровых платформ:

— не удалось получить необходимую поддержку и помощь в решении их вопроса (28 %);

— нет кнопки «получить услугу» для необходимой для них услуги (29 %);

— на веб-сайтах размещена недостаточная, неясная или устаревшая информация (18,7 %);

— технические сбои на сайтах (29,3 %).

В соответствии с ответами опрошенных на 4-й вопрос была выявлена проблема недоработанной функциональности цифровых платформ по оказанию государственных и муниципальных услуг.

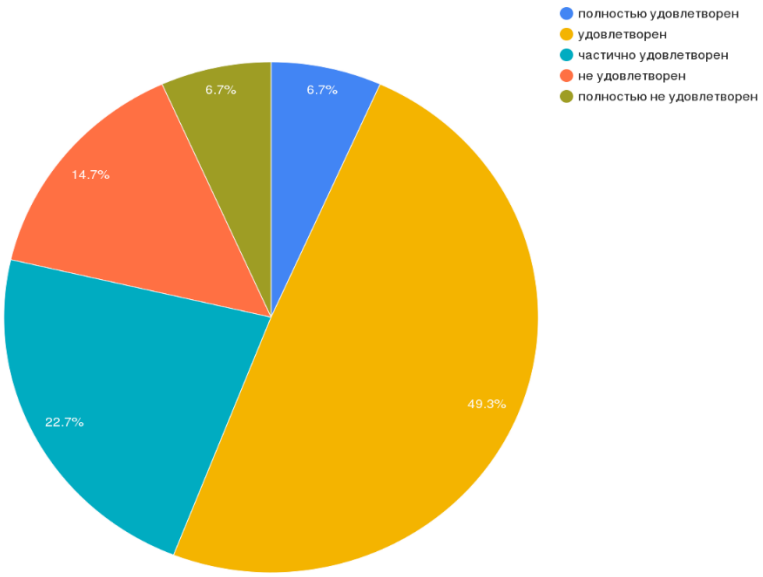


Рис. 5 – Ответ респондентов на вопрос: «Оцените, уровень удовлетворенности качеством предоставленных Вам услуг при использовании сети Интернет»

Данный вопрос дает нам возможность оценить уровень удовлетворенности качеством онлайн-услуг, предоставленных жителям района Куркино г. Москвы. Из рисунка 5 мы видим, что 49,3 % респондентов удовлетворены качеством предоставляемых услуг, 6,7 % полностью удовлетворены, что говорит о высоком уровне работы веб-сайтов по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 22,7 % частично удовлетворены, 14,7 % не удовлетворены и 6,7 % респондентов полностью не удовлетворены. Исходя из данных, мы можем говорить о том, что оценка удовлетворенности показывает нам уровень результативности цифрового взаимодействия между Управой района Куркино и его населением.

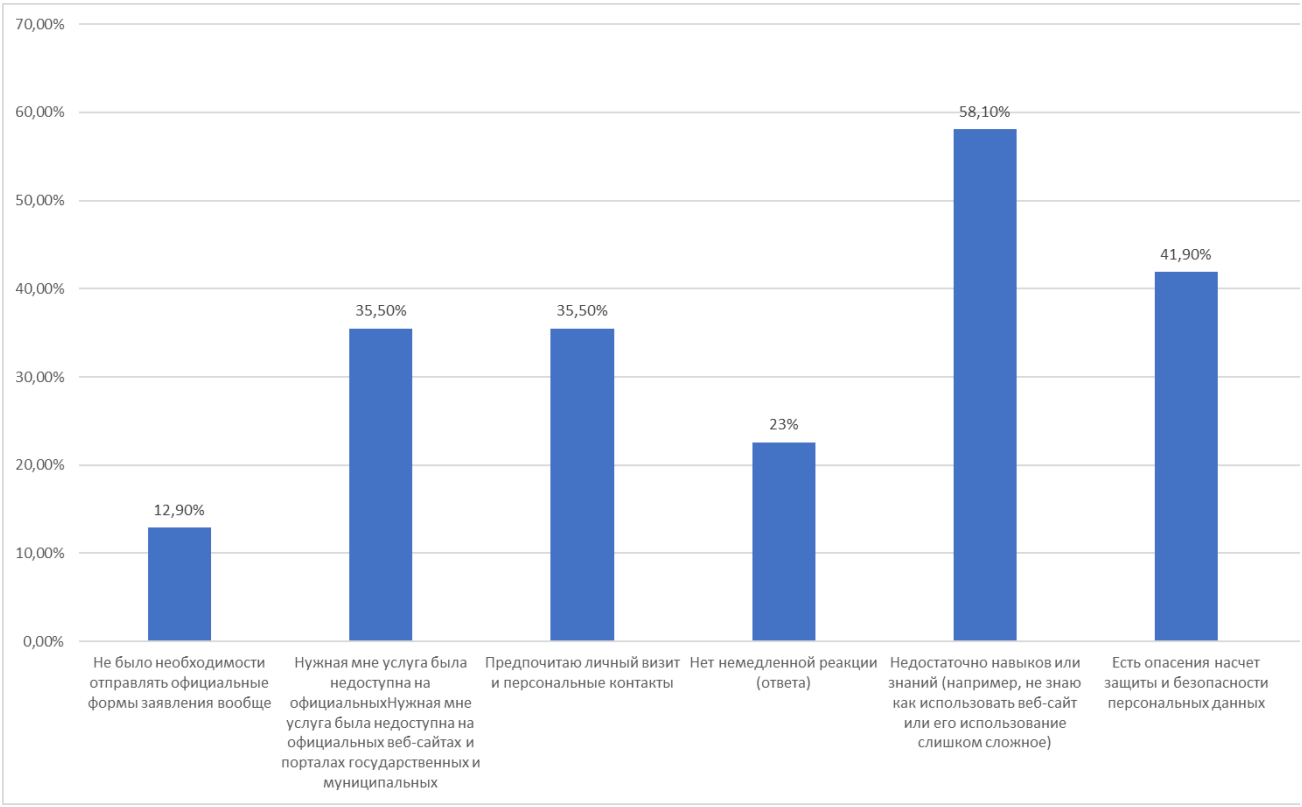


Рис. 6 – Ответ респондентов на вопрос: «Укажите причины, по которым Вы не получали государственные и муниципальные услуги при помощи сети Интернет»

В использовании сети Интернет есть свои особенности и сложности, с которыми до сих пор сталкивается население. 13 человек (41,9 %) высказались о том, что опасаются насчет обеспечения безопасности при использовании их персональных данных, еще 18 человек (58,1 %) сказали, что не имеют определенных навыков и знаний при использовании цифровых платформ, что является определенной проблемой в развитии цифрового взаимодействия населения с органами исполнительной власти.

Некоторые респонденты (35,5 %) заявили, что им необходим личный визит и персональные контакты для получения нужных им услуг, еще 11 человек (35,5 %) отмечают случаи, когда нужная им услуга была недоступна на официальных веб-сайтах и порталах органов власти, а 7 человек и вовсе не получают немедленной реакции для осуществления определенной услуги.

Следовательно, было выявлено несколько **проблем, которые влияют на получение гражданами онлайн-услуг**:

— опасения граждан по поводу обеспечения безопасности их персональных данных;

— недостаточный уровень владения цифровыми технологиями гражданами.

После выявления основных проблем, влияющих на результативность цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы, предложим мероприятия по их минимизации (см. таблицу 2).

Таблица 2

Авторские предложения по улучшению результативности цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино г. Москвы

№ п/п	Какая проблема решается	Наименование меры (мероприятия)	Исполнитель/ исполнители	Необходимые ресурсы	Планируемый результат
1	Недоработан-	1. Создание и	Мин. цифрового	1. ~ 3 млн руб-	1. Будет создана

	ная функциональность цифровых платформ по оказанию государственных и муниципальных услуг.	внедрение единой цифровой платформы, которая будет объединять в себе совокупность информационных систем и приложений по оказанию государственных и муниципальных услуг онлайн. 2.Синхронизация цифровых платформ по оказанию услуг с другими сервисами для предоставления актуальной информации.	развития, связи и массовых коммуникаций РФ.	лей 2. ~ 500 тыс. рублей[1]	единая IT-инфраструктура, обеспечивающая автоматизацию процесса предоставления гос. и муниципальных услуг. 2. Повышение вовлеченности граждан в получении услуг и сервисов в электронном и цифровом виде. 3. Снижение сроков оказания услуг. 4. Упрощение процедуры получения онлайн-услуг, а также повышения качества предоставляемых услуг.
2	Опасения граждан по поводу обеспечения безопасности их персональных данных.	1. Создание программы защиты персональных данных населения.	Мин. цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ.	~ 2 млн рублей[2]	1. Развитие технологий защиты информации, обеспечивающих неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, безопасность информации ограниченного доступа. 2. Предотвращение утечки конфиденциальной информации, приводящей к искажению информации или к сбоям в работе информационных систем.
3	Недостаточный уровень владения цифровыми технологиями у граждан.	Создание образовательной проекта, позволяющего населению получать новейшие знания, умения и навыки в области цифровых технологий.	Мин. цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ.	~ 1,5 млн рублей[3]	Получение определенных знаний, умений и навыков у граждан в области использования цифровых технологий.

Сделаем вывод, что в таблице 2 были разработаны авторские предложения по решению выявленных проблем в анкете, выработаны необходимые мероприятия и предложены

[1] Цена взята из средней стоимости затрат федерального проекта «Цифровое государственное управление».
[2] Цена была рассчитана при помощи платформы «КонтурБезопасность».
[3] Цена была рассчитана при помощи платформы «TIMEPAD».

исполнители данных мероприятий. Таким образом, подведем итог по содержанию таблицы 2:

1. Были выработаны 4 мероприятия по улучшению результативности цифрового взаимодействия граждан с Управой района Куркино.

2. Для исполнения выработанных мероприятий авторами предложено привлечь Мин. цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

3. Авторами была определена стоимость реализации предложенных мер: 7 млн рублей.

Общие выводы по исследованию. Авторами исследования было выявлено, что население района Куркино достаточно активно пользуется онлайн-услугами государственного и муниципального характера, что положительно сказывается на цифровом взаимодействии населения с Управой района Куркино, а также повышает уровень доверия населения к власти.

Развитие цифрового взаимодействия напрямую зависит от работы и оказания услуг через цифровые платформы органов государственной власти. У Управы района Куркино существует несколько таких платформ (таблица 1), которые помогают населению в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не выходя из дома. Поиск нужной информации, запрос на оказание услуг, отправка обращений и получения обратной связи по определенному вопросу и другие различные онлайн-услуги и представляют из себя эффективно развивающееся цифровое взаимодействие [9, с. 29-30].

Данное исследование будет полезно Управе района Куркино г. Москвы и другим органам власти в процессе изучения и организации цифрового взаимодействия с населением района.

Данное исследование будет полезно при изучении следующих учебных дисциплин: «Теория и механизмы современного государственного управления», «Управление в социальной сфере», «Модернизация системы государственного и муниципального управления», «Система государственного и муниципального управления», «Государственная и муниципальная служба», «Прогнозирование и планирование», «Деловые коммуникации», «Информационная политика государства», «Политические институты процессы и технологии», «Региональная политика», и др.

Литература

1. Сорокина Г. П., Широкова Л. В., Астафьева И. А. Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственногои муниципального управления // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2019. № 2. – С. 73-83.

2. О проекте [Электр. ресурс] // Активный Гражданин. URL: https://ag.mos.ru/about-new (дата обращения: 23.02.2023).

3. Новый портал mos.ru: зачем и для кого Москвы [Электр. ресурс] // Официальный сайт Мэра. URL: https://www.mos.ru/news/item/1185073/ (дата обращения: 23.02.2023).

4. Основные функции портала [Электр. ресурс] // ГОСУСЛУГИ. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/general/45 (дата обращения: 23.02.2023).

5. Центр госуслуг «Мои документы» – Куркино [Электр. ресурс] // GOGOV. URL: https://gogov.ru/mfc/msk/m27633 (дата обращения: 23.02.2023).

6. Управа района Куркино [Электр. ресурс] // Портал Правительства Москвы. URL: https://kurkino.mos.ru/about/structure/ (дата обращения: 23.02.2023).

7. О проекте [Электр. ресурс] // ДОБРОДЕЛ. URL: https://dobrodel.mosreg.ru/about (дата обращения: 25.02.2023).

8. Анкета опроса граждан района Куркино города Москвы [Электр. ресурс] // Google Формы. URL: https://forms.gle/rGidhMoEvNEf5ivr8 (дата обращения: 20.02.2023).

9. Цыбаков Д. Л. Молодежная политика как фактор развития государственно-гражданского диалога в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2017. № 2 (25). С. 26-30.