

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГ ЦИФРОВОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА: ФРОНТИРЫ И АУТСАЙДЕРЫ*

О. В. Попова

Санкт-Петербургский государственный университет

Поступила в редакцию 18 февраля 2020 г.

Аннотация: в статье проанализированы некоторые результаты социологического исследования (осень 2019 г.) уровня и факторов использования населением услугами цифрового правительства в 10 регионах России. Вычислены 4 группы населения с разным уровнем активности использования предоставляемых правительством онлайн-услуг: с нулевой активностью – 24,9 %; низкой – 33,1 %; средней – 29,5 %; высокой – 12,6 %. Выявлена структура латентных факторов, характеризующих пространство представлений граждан об инструментах цифрового правительства. К ним относятся следующие: доверие инструментам и убежденность в обеспечении конфиденциальности персональных данных граждан; активность использования инструментами электронного правительства; доверие электронному документообороту; культура и опыт использования Интернета в целом; политическое институциональное доверие, технические характеристики услуг цифрового правительства.

Ключевые слова: цифровое правительство, инструменты цифрового правительства, сайты государственных услуг, Россия, граждане, общественное мнение.

Abstract: the article presents some results of a sociological study (2019, November–December) of the level and factors of the use of the population by digital government services in 10 regions of Russia. Four groups of the population with different levels of activity using the online services provided by the government were calculated: with zero activity – 24,9 %; low – 33,1 %; with an average of 29,5 %; with high activity – 12,6 %. The structure of latent factors of the space of citizens' perceptions about the tools of digital government is revealed. These factors include trust in tools and confidence in ensuring the confidentiality of personal data of citizens, the active use of electronic government tools by the population, citizens' trust in electronic document management, the culture and experience of using the Internet as a whole, political institutional trust, and technical characteristics of digital government services.

Key words: digital government, digital government tools, public service sites, Russia, citizens, public opinion.

Развитие информационного общества из некоего прогноза футурологов воплощается в повседневную реальность во многих странах мира, в том числе в России [1–3]. В апреле 2016 г. Всемирным банком в сотрудничестве с Институтом развития информационного общества был опубликован доклад «Цифровое правительство 2020. Перспективы для России» (URL: <http://www.iis.ru/docs/DigitalGovernmentRussia2020RUS>).

В Российской Федерации к настоящему времени функционирует комплексная программа развития цифрового правительства на основе пакета государственных постановлений, к которым относятся, в частности, Постановление Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р (в ред. от 17.06.2015) «Об утверждении Государственной программы Российской Федерации “Информационное общество (2011–

2020 годы)»», Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы», Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организации по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» (с изменениями от 08.08.2010, 28.12.2011), Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями», Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2009 г. № 1088 «О государственной автоматизирован-

* Статья написана в рамках реализации гранта РФФИ № 18-011-00756 «Исследование гражданского участия в публичном управлении в условиях формирования цифрового правительства».

© Попова О. В., 2020

ной информационной системе “Управление”» (с изменениями и дополнениями от 08.09.2011, 28.12.2012), Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1382 «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем».

Цифровое правительство как система государственного управления, использующая преимущества цифровых технологий при создании государственных услуг, их оптимизации и трансформации, является важным компонентом развития цифровой экономики [4]. Распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р была утверждена программа «Цифровая экономика Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1030 введен в действие проект «О системе управления реализацией программы “Цифровая экономика Российской Федерации”» как значимый компонент гарантии национальной безопасности и технологической независимости России. Из наиболее свежих документов следует отметить Постановление Правительства РФ от 2 марта 2019 г. № 234 «О системе управления реализацией национальной программы “Цифровая экономика Российской Федерации”».

«Цифровая трансформация должна вести к кардинальному изменению подходов в организации работы органов власти с использованием цифровых технологий и алгоритмов» [5, с. 4].

Постепенно меняются дискурсивные практики обозначения предоставляемых государством цифровых услуг. Если раньше использовался преимущественно термин «электронное правительство» [6] для обозначения комфортной в использовании гражданами системы государственных и муниципальных услуг, высоких показателей автоматизации взаимодействия населения с государством, легкого доступа к нужной информации через систему единых порталов с оптимизацией периода регистрации вопросов, то теперь все чаще используется термин «цифровое правительство» [7]. В этом случае акцент делается на возможности оперативного использования огромного количества накапливаемых во всевозможных государственных информационных системах данных при принятии решения, связанного с системой отношений «социум – государство» [8–10].

К 2019 г. в стране создано и функционирует свыше 130 порталов государственных слуг и 35 000 сайтов государственных структур различного уровня, постоянно совершенствуется система инструментов цифрового правительства [11; 12]. По итогам 2018 г. при планируемом показателе 70 % реально, согласно официальным данным, 72 % населения страны пользовались услугами цифрового правительства. Разброс по регионам значительный: если для

лидера внедрения услуг цифрового правительства – Московской области – этот показатель был равен 93,91 %, то для самого отстающего субъекта РФ – Оренбургской области – только 26,47 %.

Среди основных показателей эффективности развития цифрового государственного управления присутствуют два связанных с характером взаимодействия граждан с органами государственной власти: к 2024 г. в цифровом виде должны осуществляться не менее 70 % взаимодействия граждан и коммерческих организаций с государственными (муниципальными) органами и бюджетными учреждениями, 100 % приоритетных государственных услуг и сервисов предоставляться без необходимости личного посещения государственных органов и иных организаций, с применением реестровой модели, онлайн, проактивно.

Введение инструментов электронного правительства не может быть одномоментным, оно реализуется постепенно. Например, уже к 2018 г., согласно официальным данным, до 50 % взрослого населения России использовало наиболее значимую технологию – портал «Государственные услуги» (URL: <https://www.gosuslugi.ru/>). К этому времени успешно прошло внедрение такого элемента инфраструктуры автоматизированных информационных систем сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Представляет определенный исследовательский интерес вопрос о том, какие социально-демографические группы активно включаются в процесс использования инструментами цифрового правительства, а какие отстают по этому показателю. Вопрос этот неспроста, поскольку ответ на него позволяет оптимизировать информационную и образовательную политику государства в отношении целевых групп граждан с целью включения их в новые работы цифрового правительства.

Характеристики и результаты исследования

В ноябре–декабре 2019 г. был проведен опрос взрослого населения в 10 регионах Российской Федерации с целью выяснения уровня включенности в проекты цифрового правительства и отношения к ним.

Объем выборки составил 1200 респондентов. Контроль квотной несвязанной выборки осуществлялся по признакам пола, возраста, региона проживания и типа населенного пункта.

Мужчины составили 44,1 %, женщины – 55,9 % от числа опрошенных.

Доля респондентов в возрасте от 18 до 24 лет составила 12,7 %, 25–30 лет – 11,0 %, 31–39 лет – 15,6 %, 40–49 лет – 17,3 %, 50–59 лет – 18,8 %, 60 лет и старше – 24,6 %.

Среди опрошенных жители мегаполиса, регионального центра составили 49,2 %, других городов в регионах – 26,0 %, поселков городского типа – 4,8 %, сел, поселков, деревень – 20,0 %.

Опрос проводился в Москве, Санкт-Петербурге, Белгородской, Московской, Смоленской, Тамбовской, Тульской, Ульяновской, Ярославской областях и Республике Башкортостан как в наиболее развитых с точки зрения внедрения услуг цифрового правительства субъектах РФ. Респонденты всех 10 обследуемых регионов в целях корректности сравнения данных по содержательным вопросам были представлены в равном количестве.

Практически 2/3 опрошенных действительно пользуются порталом «Госуслуги» (в этом смысле официально публикуемая информация соответствует действительности), еще 7,2 % зарегистрированы на нем, но не используют предоставляемые возможности, 18,2 % информированы о данной возможности, 6,3 % даже о ней не слышали (табл. 1).

Таблица 1

Опыт использования порталом «Госуслуги» (%)

Варианты ответов	Процент
Зарегистрирован и пользовался	66,9
Зарегистрирован, но не пользовался	7,2
Не зарегистрирован, но слышал о нем	18,0
Даже не слышал о портале «Госуслуги»	6,3
Другое	1,2
Затрудняюсь ответить	0,4
Всего	100,0

Инфоматами, которые предоставляют возможность заходить на портал «Госуслуги», пользуются пока лишь 7,5 % от числа тех, кто обращается к услугам этого портала, или 5 % всех опрошенных.

Другими сайтами, помимо «Госуслуг», пользуются 37,3 % респондентов.

Важнейшим инструментом цифрового правительства является электронная подпись, которая значительно упрощает решение многих вопросов для граждан (табл. 2). Каждый четвертый (21,4 %) знает и использует эту технологию, 58,4 % слышали о ней, но пользоваться не доводилось. Каждый пятый гражданин России даже не слышал о технологии электронной подписи.

Таблица 2

Информированность и использование электронной подписи (%)

Варианты ответов	Процент
Знаю и использую	21,4
Знаю, но не использую	58,4
Не знаю и не использую	20,0
Затрудняюсь ответить	0,2
Всего	100,0

Анализ показал, что российские граждане чаще всего используют только один инструмент цифрового правительства – 33,1 % (чаще всего это – портал «Госуслуги»); 29,5 % – два инструмента цифрового правительства, три инструмента используют менее 12 % респондентов. Медианное значение этого показателя – 1. Устойчивое большинство граждан используют не более двух инструментов цифрового правительства (табл. 3).

Таблица 3

Количество используемых инструментов электронного правительства (%; вычисленная переменная)

Количество инструментов	Процент	Накопленный процент
0	24,9	24,9
1	33,1	58,0
2	29,5	87,5
3	11,9	99,4
4 и более	0,6	100,0
Всего	100,0	

Каждый четвертый житель обследованных регионов не пользуется ни одним инструментом онлайн, предлагаемым правительством. Это очень высокий показатель, свидетельствующий о необходимости более активной работы органов государственной власти по расширению перечня предлагаемых услуг, развития программ информирования населения о таких проектах и повышении информационной грамотности населения.

На основании этих данных можно выделить 4 группы респондентов по показателю активности использования предоставляемых электронным правительством услуг: а) нулевая активность – 24,9 %; б) низкая – 33,1 %; в) умеренная, средняя – 29,5 %; г) высокая активность – 12,6 %.

Наиболее типичный социально-демографический профиль людей с нулевой активностью, не имеющих никакого опыта использования предоставляемых цифровым правительством услуг: женщины с начальным, неполным средним и средним (школьным), начальным профессиональным и средним профессиональным образованием, неработающие пенсионеры, относящие себя к низшему слою, с ежемесячным доходом на каждого члена семьи ниже 20 000 руб., жители Тульской и Тамбовской областей (статистически значимые стандартизованные остатки (далее – с.з.с.о.) равны соответственно +1,6, +2,0, +4,6, +2,9, +3,1, +8,2, +3,1, +2,0, +1,9, +2,8, +1,6, +3,5). Эти люди чаще всего вообще не пользуются никакими устройствами для выхода в Интернет либо используют только какое-то одно устройство в этих целях; у них нет никакого опыта использования каких-либо мес-

сенджером, интернет-каналом или социальных сетей в онлайн-пространстве; в крайнем случае они используют только какой-то один; впрочем, встречаются и те, кто использует 3 ресурса коммуникации онлайн (соответственно с.з.с.о. равны +11,8, +2,9, +11,4, +2,1, +1,7).

С точки зрения их социально-демографических характеристик, типичный профиль людей с низкими показателями активности использования предоставляемых цифровым правительством услуг выяснить достаточно сложно, поскольку эти граждане используют только один, самый распространенный инструмент услуг цифрового правительства: это в основном пользователи портала «Госуслуги», относящиеся к очень разным социальным группам. Они чаще других ограничиваются использованием только 2 ресурсов коммуникации онлайн (с.з.с.о. равен +1,7), что характеризует не только низкий уровень потребности в интернет-коммуникации, но, скорее всего, и невысокий показатель информационной культуры работы в интернет-пространстве.

Наиболее типичный социально-демографический профиль людей с умеренной, средней активностью использования предоставляемых электронным правительством услуг следующий: это люди в возрасте от 25 до 30 лет, специалисты с высшим образованием на производстве или вне производства (наука, культура, здравоохранение), с ежемесячным доходом на каждого члена семьи от 40 000 до 60 000 руб., жители Москвы (с.з.с.о. равны соответственно +2,1, +3,9, +2,3, +2,8, +2,8, +2,0). Они чаще всего прибегают к 3 техническим устройствам для выхода в Интернет, пользуются разнообразными – от 7 до 10 – каналами онлайн-коммуникации, т. е. достаточно активны и в плане присутствия в интернет-пространстве, обладают хорошими навыками работы в интернете (с.з.с.о. равны соответственно +3,3, +2,2, +2,1).

Типичный социально-демографический профиль людей с высокой активностью использования предоставляемых электронным правительством услуг выглядит следующим образом: в возрасте от 25 до 49 лет, с высшим образованием, бизнесмены, индивидуальные предприниматели, специалисты с высшим образованием вне производства (наука, культура, здравоохранение), относящие себя к промежуточному между высшим и средним слоем и к среднему слою, с ежемесячным доходом на каждого члена семьи от 40 000 до 60 000 руб. и выше, наиболее обеспеченные жители Москвы, Санкт-Петербурга, а также областных центров (с.з.с.о. равны соответственно +1,7, +2,9, +2,1, +2,5, +4,7, +3,3, +1,6, +1,9, +3,4, +5,3, +2,5, +1,8, +1,6). Они чаще всего используют 2 технических устройства для выхода в Интернет, пользуются 7, 8 или более чем 12 каналами коммуникации онлайн

(с.з.с.о. равны соответственно +2,7, +3,1, +1,8, +1,7, +2,5, +2,1).

Убеждены, что существующие системы электронных государственных услуг абсолютно удобны, 43,2 % респондентов; 40,6 % полагают, что они удобны лишь отчасти. Категорически негативно оценивают их удобство 6,9 % респондентов. Затрудняются ответить 9,3 %. Считают безличный, электронный способ подачи документов через электронный портал без общения со служащими более удобным 60,8 %. Полагают, что удобнее сдать документы конкретному человеку, как было раньше, 29,7 %. Затруднились ответить на вопрос 9,5 % респондентов.

Наблюдается тесная связь между интенсивностью использования инструментов электронного правительства и убежденностью в том, что подача документов электронным способом удобнее. Среди тех, кто дал четкий положительный ответ в пользу безличного способа подачи документов, люди с нулевой активностью использования ресурсов электронного правительства составляют только 14,5 %, а со средней и высокой – в совокупности 50,6 % (с.з.с.о. равны соответственно –5,6, +2,3, +3,0). Наибольший скептицизм по поводу удобства существующих сейчас электронных услуг склонны проявлять именно те люди, которые вообще не имеют опыта использования услуг электронного правительства (с.з.с.о. равен –2,2).

Убеждены, что граждане имеют все гарантии сохранения тайны личных сведений при использовании электронных платформ, 31,9 % респондентов, не согласны с этим 54,5 %. Затруднились ответить на вопрос 13,6 % респондентов. Наибольшую склонность верить в обеспечение электронными системами персональных сведений проявляют граждане со средним уровнем активности использования инструментов электронного правительства. Они же наиболее оптимистично настроены и в отношении того, что электронный документооборот действительно гарантирует информационную безопасность граждан на высоком уровне (с.з.с.о. равен +1,8).

Не имеющие опыта работы с электронным документооборотом граждане склонны отрицать целесообразность перехода на «цифру»; поддерживают эту программу обладатели среднего и высокого уровней активности использования услуг цифрового правительства (с.з.с.о. равны соответственно –3,9, +2,0, +3,5) (табл. 4).

Убеждены, что скорость рассмотрения дел увеличилась в различных государственных инстанциях после введения электронных документов, 56,1 %. Полагают, что скорость рассмотрения не изменилась, 18,9 % респондентов. Считают, что рассмотрение дел проходит медленнее, чем раньше, 7,1 %. Затруднились ответить 17,9 % (табл. 5).

Таблица 4

Отношение к замене «бумажного» документооборота электронным респондентов с разным уровнем активности использования инструментов цифрового правительства (%)

Поддержка замены типов документооборота	Уровень активности использования инструментов цифрового правительства				
	Нулевой	Низкий	Средний	Высокий	Всего
Да	17,3 -3,9	31,6	33,6 2,0	17,5 +3,5	100,0
Другой ответ	34,3 +4,4	34,8	24,3 -2,2	6,6 -3,9	100,0
Всего	24,7	33,1	29,5	12,7	100,0

Примечание. Вторая цифра в ячейке здесь и далее – статистически значимый стандартизованный остаток.

Таблица 5

Представление об изменении скорости рассмотрения вопросов граждан в различных государственных инстанциях после введения электронных документов (%)

Варианты ответов	Процент
Скорость рассмотрения дел увеличилась	56,1
Скорость рассмотрения не изменилась	18,9
Рассмотрение дел проходит медленнее, чем раньше	7,1
Затрудняюсь ответить	17,9
Всего	100,0

Граждане с высоким уровнем активности использования инструментов электронного правительства

склонны считать, что скорость рассмотрения дел граждан в государственных структурах после введения электронного документооборота значительно повысилась, обладатели нулевой активности склонны категорически это отрицать (с.з.с.о. равны соответственно +1,9, +3,4).

Не использующие услуги цифрового правительства граждане склонны не доверять существующим формам электронного документооборота (табл. 6); обладатели среднего и высокого показателей использования услуг цифрового правительства склонны с ними не соглашаться (с.з.с.о. равны соответственно -4,3, +2,6, +2,5). Таким образом, налицо каузальная связь между фактом доверия и интенсивностью использования предлагаемых государством услуг цифрового правительства.

Таблица 6

Доверие к существующим формам электронного документооборота людей с разным уровнем активности использования услуг цифрового правительства (%)

Доверие к формам электронного документооборота	Уровень активности использования услуг цифрового правительства				
	Нулевой	Низкий	Средний	Высокий	Всего
Да	15,2 -4,3	32,4	35,8 +2,6	16,6 +2,5	100,0
Другой ответ	31,7 +3,6	33,5	25,0 -2,2	9,8 -2,1	100,0
Всего	24,7	33,1	29,5	12,7	100,0

Однако мы не можем утверждать, что пользуются услугами цифрового правительства люди именно потому, что доверяют этим инструментам. Скорее всего, речь идет не о функциональном воздействии, а именно о функциональной взаимозависимости, когда не имеющие изначально доверия к технологиям после использования этих инструментов адаптируются и начинают более спокойно воспринимать риски, даже продолжая осознавать их (эффект привыкания). В пользу этого представления говорит то обстоятельство, что на открытый вопрос о причинах

недоверия электронному документообороту ответили 87,4 % опрошенных, хотя не используют совсем самый распространенный инструмент цифрового правительства – «Госуслуги» – всего лишь около трети респондентов.

Наибольшую склонность удовлетворенности уровнем информирования населения государством о развитии программ цифрового правительства проявляют люди со средним уровнем активности использования инструментов электронного правительства, наименьшую – с нулевым. Среди тех, кто четко

высказался положительно по этому вопросу, первые составляют 35,6 %, вторые – 18,1 % (с.з.с.о. равны соответственно +2,2, –1,8).

Гипотеза о влиянии политического институционального доверия на уровень активности использования инструментов электронного правительства подтвердилась лишь частично. На уровне статистически значимых стандартизованных остатков была подтверждена гипотеза о большей склонности людей с низким показателем активности использования инструментов электронного правительства доверять четверем из восьми включенным в анализ структурам политической власти (от органов власти муниципального уровня до главы государства), а с нулевой активностью – пяти институтам политической власти в стране; обе эти группы обладают средним уровнем политического институционального доверия (с.з.с.о. равны соответственно +1,6, +1,7). Связи между использованием определенного количества инструментов электронного правительства и другими показателями уровня политического институционального доверия не обнаружено.

В заключение отметим, что анализ материалов любого проведенного эмпирического исследования, особенно если оно было проведено с помощью количественных методов, требует определенного времени и осмысления – перехода от «ремесленного» подсчета некоторых статистических закономерностей к интерпретации с поиском некоторых концептуальных связей. Анализ восприятия населением удобств и рисков цифрового правительства в этом случае не исключение.

На сегодняшний день уже понятна структура латентных факторов, характеризующих пространство представлений граждан, использующих или избегающих использование инструментов цифрового правительства. Наиболее значимым в отношении населения к предлагаемым государством новым типам услуг онлайн является их психологическое доверие надежности их инструментам и убежденность в обеспечении конфиденциальности данных.

Второй по значимости фактор – активность использования инструментов электронного правительства – определяется на сегодняшний день использованием не столько портала «Госуслуги», сколько, скорее, дополнительных электронных платформ федерального и регионального уровней (их разнообразием) и электронной подписи.

Третий фактор – доверие электронному документообороту – фиксирует не только поддержку замены «бумажных» документов электронными и личное положительное отношение граждан к существующим формам электронного документооборота, но и предполагает их убежденность в аналогичном отношении к этим процессам окружающих.

Культура и опыт использования Интернетом как четвертый фактор отношения граждан к услугам цифрового правительства напрямую характеризует активность интернет-коммуникации граждан и фактически то, что можно обозначить информационной культурой, поскольку фиксирует опыт людей в использовании мессенджеров, социальных сетей и интернет-каналов для коммуникации и доверие им.

Влияние государства в качестве пятого латентного фактора, формирующего отношение людей к услугам цифрового правительства, присутствует в сознании наших сограждан, но политическое институциональное доверие существующим институтам государственного управления офлайн не влияет существенно на их отношение к новым интернет-практикам взаимодействия в системе «гражданин–государство».

Наконец, технические характеристики услуг цифрового правительства имеют для граждан наименьшее значение в формировании их представлений о предпочтениях и рисках новых предоставляемых государством услуг онлайн.

Итак, наиболее важными обстоятельствами в формировании позитивного отношения населения к предоставляемым государством электронным услугам являются опыт их использования и доверие собственно этим технологиям. Политическое институциональное доверие и технические характеристики/достоинства новых электронных инструментов взаимодействия граждан и государства играют несколько меньшую роль в этом процессе.

Из социально-демографических характеристик граждан, определяющих интенсивность использования ими новых инструментов цифрового правительства, наиболее значимыми являются возраст, образование, доход и тип населенного пункта проживания. Первые две характеристики связаны с информационной культурой населения, а две последние определяют востребованность определенными социально-статусными группами этих новых электронных услуг государства.

Исследование показало достаточно высокий уровень цифрового образования населения России в настоящий момент, однако информационная политика государства в отношении предоставляемых им электронных услуг не может ограничиваться только рекламой таких возможностей, необходимо также поддерживать программы ликвидации информационной безграмотности групп населения, не относящихся к поколениям X, Y и Z.

Наконец, исследование со всей жесткостью говорит о том, что в нынешнем информационном обществе государству недостаточно предоставлять качественные инструменты цифрового управления, должна быть сформирована и цифровая среда доверия.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Алексеева И. Ю.* Информационное общество и НБИКС-революция / И. Ю. Алексеева, В. И. Аршинов. – М. : ИФ РАН, 2016.

2. Информационное общество : проблемы становления и закономерности развития / В. Н. Гончаров [и др.]. – Новосибирск : ЦРНС, 2014.

3. Open government : the global context and the way forward. – Paris : OECD, 2016.

4. *Петров М.* Государство как платформа. (Кибер) государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация / М. Петров [и др.]. – М. : Центр стратегических разработок, 2018. – URL: <https://www.csr.ru/upload/iblock/313/3132b2de9ccef0db1eecd56071b98f5f.pdf>

5. Цифровая трансформация государственного управления : мифы и реальность : доклад к XX Апрельской международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9–12 апреля 2019 г. / Д. Ю. Двинских [и др.]; под общ. ред. Н. Е. Дмитриевой. – М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2019.

6. *Черемных В. Ю.* Электронное правительство : модели и перспективы / В. Ю. Черемных, Л. С. Яковлев //

Вестник Поволжского института управления. – 2017. – Т. 17, № 1. – С. 68–74.

7. *Архипова З. В.* Трансформация «электронного правительства» в «цифровое правительство» / З. В. Архипова // Известия Байкал. гос. ун-та. – 2016. – Вып. 26, № 5.

8. *Акаткин Ю. М.* Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность / Ю. М. Акаткин, Е. Д. Ясиновская. – М. : ДПК Пресс, 2018.

9. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова [и др.]. – М. : Дело, РАНХиГС, 2019.

10. *Стырин Е. М.* История формирования электронного правительства в России / Е. М. Стырин. – URL: http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_deloprintesting/detail.php?ID=78993

11. *Даниленко А. Ю.* Безопасность систем электронного документооборота : технология защиты электронных документов / А. Ю. Даниленко. – М. : ЛЕНАНД, 2015.

12. *Курсанов С. А.* Организация и регламенты муниципальных услуг в Российской Федерации / С. А. Курсанов, В. В. Яновский. – М. : Русайнс, 2015.

Санкт-Петербургский государственный университет

Попова О. В., доктор политических наук, профессор, заведующая кафедрой политических институтов и прикладных политических исследований

E-mail: pov_64@mail.ru

Saint Petersburg State University

Popova O. V., Doctor of Political Sciences, Professor, Head of the Department of Political Institutions and Applied Political Studies

E-mail: pov_64@mail.ru