

Каспийский регион: политика, экономика, культура. 2025. № 3 (84). С. 56–64.
THE CASPIAN REGION: Politics, Economics, Culture. 2025. Vol. 3 (84). P. 56–64.

Научная статья
УДК 351.9+323.01+65.012.4+681.3.004.2
doi: 10.54398/1818-510X.2025.84.3.007

**ЦИФРОВОЕ ГОСУДАРСТВО: ОСОБЕННОСТИ, МЕХАНИЗМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ГРАЖДАНАМ СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ**

Зайко Яна Валерьевна

Санкт-Петербургский государственный университет, г. Санкт-Петербург, Россия
yanazayko@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0005-6561-3400>

Аннотация. Динамично трансформирующаяся система государственного управления под влиянием цифровых технологий делает актуальным рассмотрение государственных электронных услуг в качестве важной составляющей цифрового государства. С одной стороны, сервисы помогают оптимизировать процесс взаимодействия государства и гражданина, а с другой – теряют уровень доверия в силу вызовов современности. В связи с этим целью данной статьи является выявление специфики вовлечения жителей в получении цифровых услуг. В качестве метода был применен метод фокус-групп. В 2024 г. было опрошено более 100 респондентов в нескольких регионах России (Краснодарский и Ставропольский края, Нижегородская область, Москва, Санкт-Петербург, Иркутская и Свердловская области, Приморский край). Результаты проведенного исследования позволяют утверждать, что цифровая трансформация способствовала созданию возможности получения услуг по всей территории страны в режиме онлайн. Однако такие проблемы, как: технологический разрыв регионов, безопасность персональных данных, ограниченная функциональность сервисов, активность мошенников и др. создают дополнительные риски для власти. Портал «Госуслуги» воспринимается жителями как инструмент для получения услуг, а не как платформа для гражданского участия. Развитие инициатив позволит увеличить вовлеченность населения в принятии политических решений, тем самым улучшив эффективность проводимой политики.

Ключевые слова: власть, сетевое государство, цифровое государство, цифровизация, государственное управление, информационные технологии, информационная безопасность, государственные услуги, цифровые сервисы, «Госуслуги»

Благодарности: исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда, проект №22-78-10049 «Государство и гражданин в условиях новой цифровой реальности».

Для цитирования: Зайко Я. В. Цифровое государство: особенности, механизмы и перспективы предоставления государственных услуг гражданам современной России // Каспийский регион: политика, экономика, культура. 2025. № 3 (84). С. 56–64. <https://doi.org/10.54398/1818-510X.2025.84.3.007>.



Это произведение публикуется по лицензии Creative Commons “Attribution” («Атрибуция») 4.0 Всемирная.

**THE DIGITAL STATE: FEATURES, MECHANISMS AND PROSPECTS
OF PROVIDING E-GOVERNMENT SERVICES TO CITIZENS OF MODERN RUSSIA**

Iana V. Zaiko

Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia
yanazayko@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0005-6561-3400>

Abstract. The dynamically transforming system of public administration under the influence of digital technologies makes it relevant to consider public electronic services as an important component of the digital state. On the one hand, services help to optimize the process of interaction between the state and the citizen, and on the other, they lose their level of trust due to the challenges of our time. In this regard, the purpose of this article is to identify the specifics of the involvement of residents in

obtaining digital services. The focus group method was used as a method. In 2024, more than 100 respondents were surveyed in several regions of Russian Federation (Krasnodar Krai, Stavropol Krai, Nizhny Novgorod Region, Moscow, St. Petersburg, Irkutsk Region, Sverdlovsk Region, Primorsky Krai). The results of the study suggest that digital transformation has contributed to the creation of online services across the country. However, problems such as the technological gap in the regions, the security of personal data, the limited functionality of services, the activity of fraudsters, etc. create additional risks for the authorities. The “Gosuslugi” portal is perceived by residents as a tool for obtaining services, rather than as a platform for civic engagement. The development of initiatives will increase the involvement of the population in political decision-making, thereby improving the effectiveness of the policy.

Keywords: government, network state, digital state, digitalization, public administration, information technology, information security, public services, digital services, “Gosuslugi”

Acknowledgements: the work was supported by the Russian Science Foundation, Project No. 22-78-10049 “The State and the Citizen in the New Digital Reality”.

For citation: Zaiko Ia. V. The Digital State: Features, Mechanisms and Prospects of Providing E-Government Services to Citizens of Modern Russia. *Kaspiyskiy region: politika, ekonomika, kultura* [The Caspian Region: Politics, Economics, Culture]. 2025, no. 3 (84), pp. 56–00. <https://doi.org/10.54398/1818-510X.2025.84.3.007>.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Введение

Современный мир претерпевает масштабные трансформации, обусловленные стремительным развитием цифровых технологий. Всеобъемлющий процесс цифровизации распространяется на все сферы жизни общества, включая политическую. В данном случае драйвером «метаморфоз власти» является необходимость адаптации традиционных политических институтов к вызовам новой эпохи. Как следствие, появившийся концепт «цифрового государства» сочетает в себе модель государственного управления, которая интегрирует цифровые системы в функционирование государства, включая анализ больших данных, имплементация решений, обеспечение информационной безопасности, предоставление услуг и др.

Однако ключевым в структуре работы «цифрового государства» служат не только инновации, но и философия взаимоотношения власти и социума, в которой гражданин становится центральным звеном данного механизма. «В последнее десятилетие наблюдается ряд трансформационных процессов в административной системе, когда на первый план выходят стратегия, подвижность, реагирование на риски и стрессы, системные параметры государственного управления, его публичная интегрированность с обществом, в основе которого лежат проблемы сотрудничества и координации» [12, с. 118], – отмечает Л. В. Сморгун. Данная идея отображается в рамках нового государственного менеджмента, в котором соуправление (co-governance) [11, с. 273] выступает одним из принципов «сервисного государства», обеспечивающим предоставление государственных электронных услуг гражданам посредством оптимизированных цифровых порталов.

С одной стороны, в нынешних реалиях электронные сервисы предоставляют жителям возможность быстрого, простого и удобного взаимодействия с органами власти: теперь граждане могут пользоваться широким спектром государственных услуг или принимать участие в политической жизни страны без потребности личной коммуникации с представителями государственных учреждений. С другой стороны, интеграция цифровых платформ позволяет правительствам оптимизировать алгоритмы, снизить финансовые затраты (в том числе за счет передачи части полномочий частным акторам), охватить отдаленные районы и уязвимые группы населения, повысить гибкость управления «в стиле “public”» (открытость, публичность, прозрачность) [8, с. 320]. Также инновационные инструменты повышают вовлеченность граждан в принятии политических решений, что обеспечивает рост доверия к власти, снижение социального недоверия и формирование благоприятных условий для устойчивого развития общества [27, с. 5].

За последнее время почти все страны приняли меры по внедрению онлайн-платформ. Согласно данным «Индекса онлайн-услуг» (OSI, Online Services Index) рейтинга электронного правительства, все 193 государства-члена ООН внедрили в управление сервисы электронных услуг [3, с. 137]. Однако, несмотря на это, прослеживаются негативные тенденции в данной области. В развивающихся странах от 60 до 80 % проектов создания электронных сервисов терпят неудачу или только начинают работать только частично [23, с. 2240]. При этом и в развитых государствах

отмечается падение уровня доверия к государственным электронным сервисам и их использованию со стороны граждан, потому что успешная реализация проекта электронных услуг зависит не только от политики, но и от того, как жители воспринимают эти услуги [18, с. 165].

Основная часть

В рамках концепции управления цифровой эрой (Digital Era Governance, DEG), которая является преемником новой парадигмы государственного управления (New Public Management, NPM), идея преобразования государственного управления с помощью цифровых платформ выходит на первый план [28, с. 90]. Ключевым становится структурирование государственных услуг (E-government services) и их интеграция во все государственные учреждения на основе запросов граждан. Так, цифровое правительство характеризуется тем, что предоставление услуг гражданам осуществляется посредством сотрудничества и обмена информацией между гражданами и государственными информационными порталами.

А. В. Чугунов отмечает, что «методы и технологии электронного участия являются необходимой экосистемой обеспечения реализации принципов концепции e-Governance в сфере государственного и муниципального управления» [17, с. 19]. С другой стороны, исследования показали, что электронные сервисы следует рассматривать как инструмент легитимации, который помогает поддерживать авторитарный режим [22, с. 262].

При этом З. Патергианнаки и Я. А. Поллалис подчеркивают существующий диссонанс между государственными электронными услугами с ожиданиями и потребностями граждан, а также недостаточный уровень вовлеченности жителей в их использовании [26, с. 540]. В связи с этим были разработаны концепции, направленные на изучение факторов, определяющих намерения граждан обращаться к получению услуг в электронном формате.

Традиционно исследователи рассматривают концепцию общественной ценности, которая фокусируется на целях и интересах граждан, а также на их оценке ценности (Proposed Public Value of E-government Adoption Model, PVEGAM) [20, с. 95]. Также является актуальной модель внедрения технологий (Technology Acceptance Model, TAM). В связи с тем, что технологические переменные (например, ожидаемая производительность) не учитывали контекстуальную специфику электронного правительства, была создана модель единой теории принятия и использования технологий (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT). В концепции существуют четыре фактора: ожидаемая производительность, ожидаемые усилия, социальное влияние и благоприятные условия. Социальное влияние играет положительную роль, но его влияние незначительно после внедрения новых сервисов и услуг, а также на молодых людей [21, с. 8]. Также из-за роста внедрения технологий искусственного интеллекта в сервисы предоставления государственных услуг должны быть учтены новые характеристики дизайна – алгоритмическая прозрачность и надежность [29, с. 4]. Исследователи Высшей школы экономики В. Ю. Егоров, И. Б. Филиппов и А. С. Ахременко на основании трех характеристик (обязательность, сенситивность и цифровое качество) проводили оценку сервисов электронного правительства в публичной дискуссии во «ВКонтакте» [5, с. 215].

Д. М. Рогозин и О. Б. Солодовникова акцентируют внимание на внешние факторы: развитие потенциала государственных служащих, работа с общественным мнением, координация и сотрудничество, увеличение роли местного управления и поиск доказательств эффективности собственной работы [9, с. 82]. Под последним подразумеваются «площадки, где доказательства могут быть рассмотрены и обсуждены, а не просто прочитаны за ноутбуком» [19, с. 22].

Гражданское участие в принятии политических решений посредством сервисов государственных электронных услуг представляется важным аспектом, поскольку вовлечение граждан обеспечивает более эффективную систему государственного управления. С. В. Володенков отмечает, что правительства при внедрении цифровых экосистем должны учитывать «аристотелевский принцип», создав дизайн, способный предоставить гражданам возможности для самовыражения [1, с. 304]. О важности создания «городского собрания» утверждал К. Х. Кули еще в 1909 г.: «...В общем смысле они означают расширение человеческой природы, то есть способность выражать себя в социальных единицах. Они делают возможным организацию общества, опирающегося на высшие способности человека, на интеллект и симпатии, а не на авторитет, касты и рутину. Они означают свободу, перспективу, неограниченные возможности» [6, с. 79].

Цифровизация предоставления государственных услуг в России является одним из ключевых проектов, который реализуется и масштабируется на протяжении последних 20 лет – за это время жители страны прошли путь от необходимости подготовки бумажных документов и очередей в государственных учреждениях до комфортного получения электронных услуг.

Интеграция электронных сервисов была централизованной для стандартизации процесса во всех регионах [16, с. 124]. Основополагающим документом являлась «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.» [14]. В 2025 г. началась

реализация проектов направления «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы» [2] и национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства» [7] по поручению президента РФ.

На текущий момент более 112 млн пользователей зарегистрированы на «Госуслугах». По итогам 2024 г. было отмечено, что ежедневно обращаются к portalу 14 млн граждан (примерно на четверть больше, чем в 2023 г.). Согласно рейтингу субъектов РФ Минцифры по внедрению платформы обратной связи (ПОС) в 2024 г. (за исключением Москвы и Московской области), лидерами стали Ханты-Мансийский автономный округ, Калужская, Оренбургская и Ростовская области, Санкт-Петербург и др. [4].

Вице-премьер, руководитель аппарата правительства Дмитрий Григоренко отметил три ключевых направления в своем интервью деловому журналу «Эксперт»: использование Big Data совместно с бизнесом для аналитики и внедрения более эффективных решений, наборы данных для развития сервисов на базе искусственного интеллекта, переход на Единый цифровой ID универсальный цифровой идентификатор (аналог eID в ЕС), который заменит бумажные документы [4].

Ключевым для цифрового прогресса портала выступает контроль качества предоставления государственных услуг. Со стороны власти постоянно проводится технический контроль, сбор статистических данных, обработка информации от ведомств и др. Отечественные исследователи изучают как систему «Госуслуг» [16, с. 124], так и специфику работы отдельных механизмов (искусственный интеллект, блокчейн, Big Data) [13], дистанционного электронного голосования и перспектив его развития [10]. Однако в связи с тем, что мониторинг дает представление об общих тенденциях, необходимы дополнительные разработки для более точного прогнозирования развития портала «Госуслуги». Именно поэтому целью данного исследования является выявление специфики вовлечения населения в получении цифровых услуг.

В качестве метода выступает метод фокус-групп. В 2024 г. было проведено 8 фокус-групп в нескольких регионах России: Краснодарский край (г. Краснодар, март 2024 г.), Ставропольский край (г. Пятигорск, апрель 2024 г.), Нижегородская область (Нижний Новгород, март 2024 г.), Москва (январь 2023 г.), Санкт-Петербург (ноябрь 2023 г.), Иркутская область (г. Иркутск, декабрь 2024 г.), Свердловская область (г. Екатеринбург, июль 2024 г.), Приморский край (г. Владивосток, май 2024 г.).

Участниками фокус-групп стали респонденты (более 100 чел.), имеющие опыт работы в сфере цифровизации государственного управления в различных учреждениях (высших учебных заведениях, политических партиях, государственных органах власти и др.).

Единый гайд для фокус-групп включал в себя отдельный блок вопросов, посвященный сервисам цифровых государственных услуг, для изучения «гражданского активизма» в цифровом пространстве и выявления особенностей работы граждан с цифровыми государственными услугами на региональном уровне. Исследовались вопросы, касающиеся работы региональных цифровых сервисов и сервисов государственных услуг, а также необходимости доработки сервисов, участия и перспектив электронного голосования и др.

При оценке портала «Госуслуги» респонденты исходили из личного опыта, а также опыта своего ближайшего окружения, – все имели опыт получения государственных электронных услуг. Большинство из них положительно оценивают работу сервиса («получение, например, справок от государства, ускорилось и упростилось в разы, есть МФЦ и «Госуслуги», это упрощает жизнь»).

Наиболее популярными системами в предоставлении государственных услуг являются: налоговая («Личный кабинет налогоплательщика», «Мой налог»), здравоохранения («запись к врачу»), судебная («Правосудие онлайн»), ЖКХ («Госуслуги.Дом») и благоустройства («Формирование комфортной городской среды»). При этом региональная корреляция отсутствует. Наиболее положительно респонденты оценивают работу сервиса Федеральной налоговой службы «Личный кабинет налогоплательщика» («налоговый вычет можно удачно подать, легко ... решился вопрос за неделю, а до этого три месяца решался»). Функция записи на прием к врачу получила максимум отрицательных оценок от респондентов («записался через «Госуслуги», мне дали талончик, я пришел, мне сказали, что здесь живая очередь ... получается, все в Советский Союз обратно пришло, я стоял очередь за талоном ... почти час»).

Регионы имеют достаточно большое количество собственных региональных сервисов. Респонденты в Краснодарском крае отметили сервисы: «Моя Анапа», «Мой Новороссийск», «Квартплата онлайн», «Портал общественных обсуждений Краснодара»; в Санкт-Петербурге – «Наш Санкт-Петербург»; в Екатеринбурге – «Активный Екатеринбург»; в Иркутске – «Система Город», в Москве – «Добродел» и «Активный гражданин».

Респонденты отмечают отсутствие стабильного интернета и связи на отдаленных территориях нашей страны («в прошлом году был на Камчатке, там, например, более-менее стабильный интернет появился вот буквально совсем недавно, и в то же время мы рассуждаем, что в Москве по глазам, по словам, по голосу будут вычислять людей»).

Дистанционное электронное голосование не является приоритетным способом участия в выборах – только около трети респондентов принимали участие в дистанционном электронном голосовании. Во-первых, это связано с тем, что не все регионы подключены к данной системе. Во-вторых, у населения наблюдается низкий уровень доверия к цифровой системе в обеспечении принципа тайного голосования и организации наблюдательного процесса за ходом выборов в Сети («электронное голосование как будто легче было бы подделать»), отсутствие понимания гражданами технологии работы системы («прием с учетного ящика, он непонятен даже для акторов избирательного процесса») и в целом степень доверия к процессу подсчета голосов («люди понимают, что государству не то, чтобы нельзя верить, но в каких-то вопросах однозначно не стоит доверять безоговорочно»). В-третьих, для многих личное участие в выборах считается важным традиционным событием в жизни («посмотреть, в каком состоянии школа, встретить может быть учителей, знакомых, в каком состоянии район, то есть вернуться как бы обратно, вспомнить детство»).

Наибольшую дискуссию вызвал вопрос участия в дистанционном электронном голосовании. Более половины респондентов, которые принимали участие, отметили свой опыт как негативный («настал день голосования, и эта система полностью обрушилась и зависла»), остальная часть респондентов дала положительную оценку, отметив прозрачность динамики количества голосов, упрощение процесса голосования, оптимизацию процесса, расширение возможностей для голосования.

Респонденты из регионов, не подключенных к системе электронного голосования, надеются на ее внедрение, и в ближайшем будущем большинство россиян будет выбирать дистанционный способ голосования как наиболее предпочтительный. Респонденты считают, что данный процесс в будущем будет происходить по примеру опыта Москвы. Предположительно, это станет возможным благодаря технологическому развитию и информационной работе с гражданами, формированию понимания в сознании избирателей системы электронного голосования («если нам адекватно, объективно расскажут, покажут, что тайна голосования будет соблюдена, что подсчет голосов проводится абсолютно независимо, верно, беспристрастно и честно»). Несмотря на возможный тотальный переход в будущем на дистанционное электронное голосование, необходимо оставить альтернативный способ голосования – личное участие («нужно обязательно оставить право выбора и исключить дискриминацию, которая при полном голосовании электронном, безусловно, возникает»).

К основным недостаткам портала «Госуслуги» респонденты относят: отсутствие цифровых навыков, особенно у жителей пенсионного возраста и людей с дополнительными потребностями («те сферы, где государство не дорабатывает, это возрастная дифференциация, это географическая дифференциация»); сервисы не полностью переведены в «цифру» («когда идет вот такое дублирование, мне кажется, это как-то неправильно, несовершенно, нужно это как-то модернизировать»); приложения «Госуслуг» и сервисы органов власти разрозненны («жалобы от одного и того же человека на одну и ту же тему, сориентироваться, что отвечали, какие меры принимали, зачастую очень сложно»); срок в 30 дней для рассмотрения обращений кажется долгим («можно написать какую-то там отписку, а у них по регламенту 30 дней на ответ»); активное использование портала мошенниками («активная история с уводом, так называемым, аккаунтов от «Госуслуг», которые, по сути дела, предназначают мошенникам полноценный доступ ко всему»); отсутствие системного подхода и недостаточный уровень межведомственного взаимодействия («в каком-то дворе положили новый асфальт, и тут же через несколько дней приехала другая организация от ЖЭК и раскопала»); недостаточная степень вовлеченности жителей в решение общественных вопросов и ограниченный функционал сервисов, в которых есть функция голосования («на цифровую коммуникацию и на какие-то, скажем так, добровольные инициативные дела просто уже ни сил, ни времени, ни желания остается»).

К факторам доверия к государственным электронным сервисам респонденты отнесли:

- гарантированность безопасности и конфиденциальности персональных данных со стороны государства («те, кто сознательно не желает взаимодействовать в цифровом поле и пользоваться цифровыми сервисами, они в основном ссылаются как раз на то, что есть высокие риски утечки данных в цифровом пространстве»);
- пользовательский интерфейс (UI) и пользовательский опыт (UX) («не всегда очевидный интерфейс, и он такой, часто недружественный»);
- скорость и качество получения услуги («скорость предоставления услуги. Собственно, почему «Госуслуги» довольно удобны, они довольно быстро работают с разными задачами и заявлениями»);
- положительный личный опыт и ближайшего окружения («человек, по сути, находясь в своем определенном информационном пузыре, доверяет тому, что, условно, слышал от своих друзей, знакомых и о том, что инструмент сработал неэффективно»).

В ближайшей перспективе портал будет развиваться и включать в себя все больше видов услуг и новейшие технологии («в краткосрочной, среднесрочной перспективе, к 2030 г. за Москвой уже пойдут другие крупные города»). Однако полный переход на «цифру» в предоставлении

государственных услуг невозможен в связи с растущим разрывом между регионами («крупные субъекты, в которых так или иначе удачное географическое положение, они будут в гораздо большем преимуществе в цифровой среде, чем представленные из отдаленных регионов»; «государство должно понимать, что оно не должно уходить, особенно из глубинки, – в реальном смысле не закрывать свои госорганы»).

Выводы:

1. Процесс цифровой трансформации способствовал внедрению портала «Госуслуги» по всей территории страны. У граждан появилась возможность комфортно и удобно получать государственные услуги онлайн. При этом отмечается технологический разрыв между регионами в связи с разным потенциалом субъектов поддержки инициатив в цифровой сфере и отсутствием стабильного интернета на отдаленных территориях.
2. Граждане воспринимают государственные электронные сервисы исключительно как инструмент для получения услуг, а не как платформу для участия в жизни общества. Жители не вовлечены в процесс принятия политических решений из-за ограниченности функционала сервиса, недостатка доверия и мотивации, что является преградой, ограничивающей развитие цифровой демократии в стране.
3. Дистанционное электронное голосование для респондентов не служит приоритетным способом участия в выборах. Интеграция альтернативы осложняется такими вызовами, как: непонимание механизма работы электронного голосования в сознании людей, негативный опыт, технические сбои и недоверие к самой процедуре подсчета голосов.
4. Органы власти вынуждены проводить не только эффективную цифровую политику, но и решать проблемы регулирования виртуальной среды. Перед государством главными задачами на текущий момент предстают: объединение всех государственных сервисов на единой платформе, распространение интернет-покрытия по всей территории страны, обеспечение информационной безопасности, популяризация и расширение обучающих программ цифровой грамотности и цифровой гигиены, содействие региональным проектам в сфере цифровизации.
5. На доверие к государственным электронным сервисам влияют такие факторы, как: полное гарантирование конфиденциальности персональных данных со стороны власти, высокое качество пользовательского интерфейса, скорость и качество получения услуги, положительный опыт личный опыт и ближайшего окружения работы с порталом. В целом факторы соотносятся с переменными, включенными в зарубежные модели оценки и восприятия качества предоставления электронных услуг за исключением опыта ближайшего окружения (в России этот фактор более значим, чем в других странах).
6. Цифровизация всей системы государственного управления представляется неминуемым процессом. При этом тотальный переход «в цифру» нежелателен: у населения должна оставаться опция личной коммуникации с представителями органов власти. В перспективе успешное использование Big Data, применение технологий искусственного интеллекта и создание цифрового профиля гражданина позволит сделать портал более персонализированным.

Список литературы

1. Володенков, С. В. Цифровые технологии и искусственный интеллект в современной политике / С. В. Володенков, С. Н. Федорченко. – Москва : Проспект, 2024. – 496 с.
2. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество». – URL: <https://digital.gov.ru/target/gosudarstvennaya-programma-informaczionnoe-obshhestvo> (дата обращения: 26.02.2025).
3. Департамент по экономическим и социальным вопросам «Исследование ООН: Электронное правительство 2024. Ускорение цифровой трансформации для устойчивого развития с дополнением об Искусственном Интеллекте» // Организация Объединенных Наций. – 2024. – 179 с.
4. Дмитрий Григоренко: «Цифровые технологии стирают границы». – URL: <https://expert.ru/mnenie/tsifrovye-tekhnologii-stirayut-granitsy/> (дата обращения: 26.02.2025).
5. Егоров, В. Ю. Войти через Госуслуги? Факторы отношения к сервисам электронного правительства в социальных медиа / В. Ю. Егоров, И. Б. Филиппов, А. С. Ахременко // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2025. – № 1. – С. 214–239.
6. Кули, Ч. Х. Избранное: Сборник переводов / Ч. Х. Кули. – Москва : Теория и история социологии, 2019. – 234 с.
7. Национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства». – URL: <https://digital.gov.ru/target/naczionalnyj-proekt-ekonomika-dannyh-i-czifrovaya-transformaczija-gosudarstva> (дата обращения: 26.02.2025).
8. Пушкарева, Г. В. Менеджмент публичных ценностей: можно ли говорить об аксиологическом повороте в государственном управлении / Г. В. Пушкарева // Государственное управление. Электронный вестник. – 2018. – № 68. – С. 312–329.

9. Рогозин, Д. М. Клиентоориентированная оценка эффективности государственных услуг / Д. М. Рогозин, О. Б. Солодовникова // Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований. – 2021. – № 4. – С. 79–96.
10. Скипин, Д. Л. Система электронных государственных услуг населению: состояние и развитие / Д. Л. Скипин, Т. А. Кольцова, А. В. Шаргина // Агропродовольственная политика России. – 2025. – № 1. – С. 10–19.
11. Сморгунов, Л. В. Государственная политика и управление. Концепции и проблемы / Л. В. Сморгунов. – Москва : Юрайт, 2025. – 395 с.
12. Сморгунов, Л. В. Современные тенденции в государственном управлении: от нового государственного менеджмента к управлению публичной политикой / Л. В. Сморгунов // Политическая наука. – 2022. – № 3. – С. 100–121. – doi: 10.31249/poln/2022.03.05.
13. Талапина, Э. В. Проактивные государственные услуги: на пути к алгоритмизации / Э. В. Талапина, Д. Ю. Козьяр (Двинских) // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2023. – № 3. – С. 7–32.
14. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.». – URL: <https://base.garant.ru/71670570/> (дата обращения: 26.02.2025).
15. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями). – URL: <https://base.garant.ru/12177515/> (дата обращения: 26.02.2025).
16. Филатова, О. Г. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х гг.: роль социальных медиа и центров управления регионами / О. Г. Филатова, А. В. Чугунов // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. – 2022. – № 18 (2). – С. 120–137.
17. Чугунов, А. В. Электронное участие в контексте трансформации концепции демократии / А. В. Чугунов // Управленческое консультирование. – 2017. – № 8 (104). – С. 14–20.
18. Alzahrani, L. Analyzing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework / L. Alzahrani, W. Al-Karaghoul, V. Weerakkody // International Business Review. – 2017. – № 26 (1). – P. 164–175.
19. Boyle, R. Hindsight, Insight and Foresight: Some Reflections on Reforming the Public Service / R. Boyle // Administration. – 2020. – № 68 (4). – P. 7–26. – doi:10.2478/admin-2020-0021.
20. Castelnovo, W. A Stakeholder Based Approach to Public Value / W. Castelnovo // Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment (ECEG 2013), Academic Conferences and Publishing International, Reading, 2013. – P. 94–101.
21. Chan, F. K. Y. Design Characteristics and Service Experience with E-government Services: A Public Value Perspective / F. K. Y. Chan, J. Y. L. Thong, S. A. Brown, V. Venkatesh // International Journal of Information Management. – 2025. – № 80. – P. 1–14. – doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834.
22. Greitens, S. C. Authoritarianism Online: What Can We Learn from Internet Data in Nondemocracies? / S. C. Greitens // Political Science and Politics. – 2013. – № 46 (02). – P. 262–270. – doi: 10.1017/s1049096513000346.
23. Mousa, M. Determinants of Cloud-Based E-government in Libya / M. Mousa // Journal of Critical Reviews. – 2020. – № 7 (13). – P. 2239–2248.
24. Osman, I. COBRA Framework to Evaluate E-government Services: A Citizen-Centric Perspective / I. Osman, A. L. Anouze, Z. Irani, B. Al-Ayoubi // Government Information Quarterly. – 2014. – № 31. – P. 243–256. – doi: 10.1016/j.giq.2013.10.009.
25. Parasuraman, A. P. SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. P. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–40.
26. Patergiannaki, Z. Bridging the Gap: Assessing Disparities in E-Government Service Offerings and Citizen Demand / Z. Patergiannaki, Y. A. Pollalis // Transforming Government: People, Process and Policy. – 2023. – № 17 (4). – P. 532–551. – doi: 10.1108/TG-04-2023-0050.
27. Sharma, S. Untangling the Web between Digital Citizen Empowerment, Accountability and Quality of Participation Experience for E-government: Lessons from India / S. Sharma, A. K. Kar, M. P. Gupta // Government Information Quarterly. – 2024. – № 41 (3). – P. 1–13. – doi: 10.1016/j.giq.2024.101964.
28. Torfing, J. Chapter 6: Digital Era Governance. In Public Governance Paradigms / J. Torfing, B. L. Andersen, C. Greve, K. K. Klausen. – Cheltenham, United Kingdom : Edward Elgar Publishing, 2020. – P. 89–104. – doi: 10.4337/9781788971225.00012.
29. Wang, Ch., Teo, Th., Janssen, M. Public and Private Value Creation Using Artificial Intelligence: An Empirical Study of AI Voice Robot Users in Chinese Public Sector / Ch. Wang, Th. Teo, M. Janssen // International Journal of Information Management. – 2021. – № 61. – P. 1–15. – doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102401.

References

1. Volodenkov, S. V., Fedorchenko, S. N. *Tsifrovye tekhnologii i iskusstvennyy intellekt v sovremennoy politike* [Digital technologies and artificial intelligence in modern politics]. Moscow: Prospekt; 2024, 496 p.
2. Gosudarstvennaya programma Rossiyskoy Federatsii "Informatsionnoe obshchestvo" [The State Program of the Russian Federation "Information Society"]. Available at: <https://digital.gov.ru/target/gosudarstvennaya-programma-informatsionnoe-obshchestvo> (accessed: 26.02.2025).
3. Departament po ekonomicheskim i sotsialnym voprosam "Issledovanie OON: Elektronnoe pravitelstvo 2024. Uskorenie tsifrovoy transformatsii dlya ustoychivogo razvitiya s dopolneniem ob Iskusstvennom Intellekte" [Department of Economic and Social Affairs "UN Study: E-Government 2024. Accelerating digital transformation for sustainable development with an addition on Artificial Intelligence"]. United Nations; 2024, 179 p.
4. Dmitriy Grigorenko: "Tsifrovye tekhnologii stirayut granitsy" [Dmitry Grigorenko: "Digital technologies are blurring borders"]. *"Ekspert"*. Available at: <https://expert.ru/mnenie/tsifrovye-tekhnologii-stirayut-granitsy/> (accessed: 26.02.2025).
5. Egorov, V. Yu., Filippov, I. B., Ahremenko, A. S. Voyti cherez Gosuslugi? Faktory otnosheniya k servisam elektronno go pravitelstva v sotsialnykh media [Login Through Gosuslugi? Factors of Public Attitude towards E-government Services on Social Media]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsialnye peremeny* [Monitoring public opinion: economic and social changes]. 2025, no. 1, pp. 214–239.
6. Kuli, Ch. H. *Izbrannoe: Sbornik perevodov* [Favorites: A collection of translations]. Moscow: Teoriya i istoriya sotsiologii; 2019, 234 p.
7. Natsionalnyy proekt "Ekonomika dannykh i tsifrovaya transformatsiya gosudarstva" [National project "Data Economics and Digital Transformation of the state"]. Available at: <https://digital.gov.ru/target/natsionalnyj-proekt-ekonomika-dannykh-i-tsifrovaya-transformatsiya-gosudarstva> (accessed: 26.02.2025).
8. Pushkareva, G. V. Menedzhment publicnykh tsennostey: mozhen li govorit ob aksiologicheskom povorote v gosudarstvennom upravlenii [Management of public values: is it possible to talk about an axiological turn in public administration]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyy vestnik* [Public Administration. Electronic Bulletin]. 2018, no. 68, pp. 312–329.
9. Rogozin, D. M., Solodovnikova, O. B. Klientoorientirovannaya otsenka effektivnosti gosudarstvennykh uslug [Customer-oriented assessment of the effectiveness of public services]. *Teleskop: zhurnal sociologicheskikh i marketingovykh issledovaniy* [Telescope: journal of sociological and marketing research]. 2021, no. 4, pp. 79–96.
10. Skipin, D. L., Koltsova, T. A., Shargina, A. V. Sistema elektronnykh gosudarstvennykh uslug naseleniyu: sostoyaniye i razvitiye [The system of electronic public services to the population: status and development]. *Agroprodovolstvennaya politika Rossii* [Agro-food policy of Russia]. 2025, no. 1, pp. 10–19.
11. Smorgunov, L. V. *Gosudarstvennaya politika i upravlenie. Kontseptsii i problem* [State policy and management. Concepts and problems]. Moscow: Yurayt; 2025, 395 p.
12. Smorgunov, L. V. Sovremennye tendentsii v gosudarstvennom upravlenii: ot novogo gosudarstvennogo menedzhmenta k upravleniyu publichnoy politikoy [Modern trends in public administration: from new public management to public policy management]. *Politicheskaya nauka* [Political science]. 2022, no. 3, pp. 100–121.
13. Talapina, E. V., Kozyar, (Dvinskih) D. Yu. Proaktivnye gosudarstvennye uslugi: na puti k algoritimizatsii [Proactive public services: towards algorithmization]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya* [Issues of public and municipal administration]. 2023, no. 3, pp. 7–32.
14. Ukaz Prezidenta RF ot 9 maya 2017 g. № 203 "O Strategii razvitiya informatsionnogo obshchestva v Rossijskoy Federatsii na 2017–2030 gody" [Decree of the President of the Russian Federation No. 203 of May 9, 2017 "On the Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017–2030"]. Available at: <https://base.garant.ru/71670570/> (accessed: 26.02.2025).
15. Federalnyy zakon ot 27 iyulya 2010 g. № 210-FZ "Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipalnykh uslug" (s izmeneniyami i dopolneniyami) [Federal Law No. 210-FZ of July 27, 2010 "On the Organization of the Provision of State and Municipal Services"]. Available at: <https://base.garant.ru/12177515/> (accessed: 26.02.2025).
16. Filatova, O. G., Chugunov, A. V. Razvitiye ekosistemy elektronno go uchastiya v Rossii v nachale 2020-kh: rol sotsialnykh media i tsentrov upravleniya regionami [Development of the ecosystem of electronic participation in Russia in the early 2020s: the role of social media and regional management centers]. *Politicheskaya ekspertiza: POLITEKS* [Political expertise: POLITEKS]. 2022, vol. 18, no. 2, pp. 120–137.

17. Chugunov, A. V. Elektronnoe uchastie v kontekste transformatsii kontseptsii demokratii [Electronic participation in the context of the transformation of the concept of democracy]. *Upravlench-skoe konsultirovanie* [Management consulting]. 2017, vol. 8, no. 104, pp. 14–20.
18. Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., Weerakkody, V. Analyzing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework. *International Business Review*. 2017, vol. 26, no. 1, pp. 164–175.
19. Boyle, R. Hindsight, Insight and Foresight: Some Reflections on Reforming the Public Service. *Administration*. 2020, vol. 68, no. 4, pp. 7–26. doi: 10.2478/admin-2020-0021.
20. Castelnovo, W. A Stakeholder Based Approach to Public Value. Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment (ECEG 2013). *Academic Conferences and Publishing International, Reading*. 2013, pp. 94–101.
21. Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., Venkatesh, V. Design Characteristics and Service Experience with E-government Services: A Public Value Perspective. *International Journal of Information Management*. 2025, no. 80, pp. 1–14, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834.
22. Greitens, S. C. Authoritarianism Online: What Can We Learn from Internet Data in Nondemocracies? *Political Science and Politics*. 2013, vol. 46, no. 2, pp. 262–270, doi: 10.1017/s1049096513000346.
23. Mousa, M. Determinants of Cloud-Based E-government in Libya. *Journal of Critical Reviews*. 2020, vol. 7, no. 13, pp. 2239–2248.
24. Osman, I., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B. COBRA Framework to Evaluate E-government Services: A Citizen-Centric Perspective. *Government Information Quarterly*. 2014, no. 31, pp. 243–256. doi: 10.1016/j.giq.2013.10.009.
25. Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., Berry, L. SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988, no. 64, pp. 12–40.
26. Patergiannaki, Z., Pollalis, Y. A. Bridging the Gap: Assessing Disparities in E-Government Service Offerings and Citizen Demand. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2023, vol. 17, no. 4, pp. 532–551. doi: 10.1108/TG-04-2023-0050.
27. Sharma, S., Kar, A. K., Gupta, M. P. Untangling the Web between Digital Citizen Empowerment, Accountability and Quality of Participation Experience for E-government: Lessons from India. *Government Information Quarterly*. 2024, vol. 41, no. 3, pp. 1–13, doi: 10.1016/j.giq.2024.101964.
28. Torfing, J., Andersen, B. L., Greve, C., Klausen, K. K. *Chapter 6: Digital Era Governance. In Public Governance Paradigms*. Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar Publishing. 2020, pp. 89–104. doi: 10.4337/9781788971225.00012.
29. Wang, Ch., Teo, Th., Janssen, M. Public and Private Value Creation Using Artificial Intelligence: An Empirical Study of AI Voice Robot Users in Chinese Public Sector. *International Journal of Information Management*. 2021, no. 61, pp. 1–15, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102401.

Информация об авторе

Зайко Я. В. – лаборант-исследователь.

Information about the author

Zaiko I. V. – Laboratory Research Assistant.

Статья поступила в редакцию 16.04.2025; одобрена после рецензирования 05.05.2025; принята к публикации 30.06.2025.

The article was submitted 16.04.2025; approved after reviewing 05.05.2025; accepted for publication 30.06.2025.