



Научно-исследовательский журнал «Вестник юридических исследований / *Bulletin of Law Research*»

<https://blr-journal.ru>

2025, Том 4, № 5 / 2025, Vol. 4, Iss. 5 <https://blr-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

УДК 351/354

Эффективность использования цифровых платформ государственных услуг для взаимодействия с органами публичной власти

¹ Яковенко Д.А.,

¹ Славяно греко-латинская академия

Аннотация: в статье подробно рассматриваются современные цифровые технологии в сфере предоставления государственных услуг населению. В условиях происходящей трансформации публичной власти традиционные методы взаимодействия с населением потеряли свою эффективность, так как доступность сети Интернет, разнообразие социальных сетей диктует новые способы работы органов власти, а также регулирования текущих вопросов, касающихся жизни населения. В статье делается акцент на том, какие именно применяются цифровые инструменты в работе органов власти. Большое внимание в анализе уделено сервису «Госуслуги», в котором предоставляется широкий спектр услуг населению. Цель статьи – проанализировать эффективность использования цифровых платформ для взаимодействия с органами власти. Задачи включают теоретический обзор актуальных работ по теме, анализ статистики внедрения технологий и работы сервиса «Госуслуги», а также выявление проблем по теме. Цифровые платформы выступают как главный инструмент инновационных технологий. Методология данного исследования включает теоретический обзор источников, анализ и статистику по внедрению средств цифровизации в работу органов публичной власти, а также метод дедукции для выявления общих проблем взаимодействия. При написании выводов использован метод обобщения. Научная новизна исследования состоит в том, что предложена модель цифровой обратной связи, основанная на применении механизмов, способных влиять на улучшение качества государственных услуг и воспринимаемых пользователями как признак открытости власти. Результаты статьи подчеркивают важность внедрения средств цифровизации для эффективного взаимодействия органов публичной власти с населением как с точки зрения федерального аспекта, так и регионально-го. Также обозначается важность комплексного изучения различий в восприятии эффективности цифровых платформ среди различных социально-демографических групп.

Ключевые слова: эффективность, цифровые платформы, государственные услуги, взаимодействие, публичная власть, обратная связь

Для цитирования: Яковенко Д.А. Эффективность использования цифровых платформ государственных услуг для взаимодействия с органами публичной власти // Вестник юридических исследований. 2025. Том 4. № 5. С. 37 – 43.

Поступила в редакцию: 19 июля 2025 г.; Одобрена после рецензирования: 16 сентября 2025 г.; Принята к публикации: 18 ноября 2025 г.

The effectiveness of using digital platforms of public services for interaction with public authorities

¹ Yakovenko D.A.,

¹ Slavic-Greek-Latin academy

Abstract: the article discusses in detail modern digital technologies in the provision of public services to the population. In the context of the ongoing transformation of public authorities, traditional methods of interaction with the population have lost their effectiveness, as the availability of the Internet and the variety of social networks dictate new ways of government authorities working, as well as regulating current issues related to the lives of the population. The article focuses on which digital tools are used in the work of government authorities. Much attention in the analysis is paid to the Gosuslugi service, which provides a wide range of services to the public. The purpose of the article is to analyze the effectiveness of using digital platforms for interaction with government authorities. The tasks include a theoretical review of current work on the topic, analysis of statistics on the introduction of technologies and the operation of the Gosuslugi service, as well as identification of problems on the topic. Digital platforms act as the main instrument of innovative technologies. The methodology of this study includes a theoretical review of sources, analysis and statistics on the introduction of digitalization tools into the work of public authorities, as well as a method of deduction to identify common problems of interaction. When writing the conclusions, the method of generalization is used. The scientific novelty of the study lies in the fact that a digital feedback model is proposed, based on the use of mechanisms that can influence the improvement of the quality of public services and are perceived by users as a sign of openness of government. The results of the article emphasize the importance of the introduction of digitalization tools for effective interaction of public authorities with the population both from the point of view of the federal and regional aspects. It also highlights the importance of a comprehensive study of differences in the perception of the effectiveness of digital platforms among various socio-demographic groups.

Keywords: efficiency, digital platforms, public services, interaction, public authority, feedback

For citation: Yakovenko D.A. The effectiveness of using digital platforms of public services for interaction with public authorities. Bulletin of Law Research. 2025. 4 (5). P. 37 – 43.

The article was submitted: July 19, 2025; Approved after reviewing: September 16, 2025; Accepted for publication: November 18, 2025.

Введение

Актуальность темы обусловлена тем, что сейчас современные государственные структуры внедряют различные цифровые технологии для взаимодействия с населением. Органы власти с помощью платформ предлагают консультации, собирают мнения, оказывают услуги и распространяют важные сведения. Если раньше глобальная сеть служила преимущественно справочным ресурсом, то теперь она превратилась в канал непосредственного диалога между населением и публичной властью. Такие существенные изменения открывают перспективы для укрепления гражданских инициатив и оптимизации работы административного аппарата, но вместе с тем формируют и новый спектр принципиально новых проблем, требующих решения со стороны управленческих органов.

В настоящее время успешное развитие социума напрямую зависит от того, насколько активно население вовлечено в процесс выработки управленческих решений, а также от степени доступности информации о работе государственных структур. Цифровые платформы и веб-технологии могут существенно оптимизировать коммуникацию между гражданами и административными институтами, обеспечивая комфортные условия для всех заинтересованных сторон и повышая эффективность такого диалога. Открытость органов власти, как на федеральном, так и региональном уровне, выступают фундаментальными условиями прогрессивного общественного устройства [1, 3].

В теоретическом плане исследователи Тихонов А.В. и Богданов И.Я. обозначают, что в современном публичном управлении цифровизация – это закономерный этап процесса информатизации, начатый еще в XX веке. Она характеризуется глубокими инфотехнологическими преобразованиями и моделированием гибридных инфосоциальных систем. Но сегодня именно цифровые платформы как социотехнические системы становятся основным драйвером этой трансформации, открывая беспрецедентные возможности для

перестройки управленческих процессов. Авторы подчеркивают, что платформенная организация становится центральным звеном всех изменений, способствуя построению более эффективных систем управления. Такие системы, в отличие от традиционных, гибко адаптируются к изменяющимся потребностям граждан и в конечном итоге нацелены на повышение качества их жизни [7].

Другие исследователи Зотов В.В. и Василенко Л.А. в ходе экспертного опроса, организованного в 2023 году, анализировали направления эволюции платформенных цифровых решений по двум аспектам. Первый аспект связан с технологиями обработки массивов информации и автоматизированным принятием решений, а второй аспект основывается на вовлечении различных участников в формирование, утверждение и выполнение управленческих действий. Полученные данные позволили исследователям сделать вывод о том, что внедрение государственными структурами платформенных технологий для качественного решения нужд населения требует одновременного включения граждан в процессы урегулирования социально важных вопросов [4].

Мероприятия по внедрению информационных технологий в деятельность государства проводятся в рамках проекта «Цифровое государственное управление», входящем в национальную программу «Цифровая экономика Российской Федерации», принятой в рамках реализации Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017-2030 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации № 203 от 9 мая 2017 [8].

Среди главных направлений обеспечения внедрения цифровых технологий в систему госуправления необходимо отметить следующие:

- обеспечение безопасности цифровых решений для социума;
- возможность оспаривания и распределение ответственности за последствия использования искусственного интеллекта;
- соблюдение принципов морали и правомерности, при которых алгоритмические системы обязаны исключать любые формы ущемления прав и дискриминации населения;
- открытость и точность выводов, формируемых с помощью ИИ;
- сохранение приватности и обеспечение защищенности персональной информации людей [9].

Материалы и методы исследований

Материалами исследования послужили научные труды и работы выдающихся авторов по теме, касающейся деятельности органов публичной власти. Данные по статистике использования цифровых сервисов были взяты с сайта Росстат, изучен сайт Госуслуги и его функционал. В ходе работы использован метод сравнительного анализа эффективности цифровых платформ в различных субъектах РФ, метод анализ использования портала госуслуг. Также был применен метод теоретического анализа нормативно-правовых документов, регулирующих цифровизацию государственных услуг, метод обобщения при написании общих результатов и выводов.

Результаты и обсуждения

Активное внедрение и применение инновационных цифровых моделей обработки информации, автоматизация управленческих решений и технологии в государственном секторе стали за последние годы главными векторами развития с точки зрения взаимодействия органов власти и населения. Современные вызовы в политической и социально-экономической сферах, а также технологический прогресс требуют модернизации государственного аппарата для повышения результативности его работы. Именно эти факторы стимулируют реформирование существующих управленческих механизмов и их оптимизацию.

Совершенствование цифровой инфраструктуры происходит одновременно с формированием механизмов работы государственных структур, базирующихся на аккумулировании, анализе и архивировании информации, а также выстраивании оперативных каналов коммуникации между властными институтами и общественными структурами [2].

Статистика такова, что с каждым годом растет число зарегистрированных пользователей на портале Госуслуги, который представляет собой единую цифровую платформу для взаимодействия. С целью выявления и решения социально-экономических вопросов, поступающих от граждан, власти ведут социальные сети, отвечают на запросы пользователей, сокращая тем самым время обработки того или иного вопроса. Стоит сказать, что в связи с востребованностью онлайн-коммуникации государство активно финансирует различные разработки, о чем свидетельствует статистика. Так на рис. 1 можно увидеть объемы затрат на цифровую трансформацию публичной власти по видам в млрд руб.



Рис. 1. Расходы на цифровую трансформацию публичной власти по видам, млрд руб., 2023 [10].

Fig. 1. Expenditures on digital transformation of public authorities by type, billion rubles, 2023 [10].

Как видно из рис. 1, наибольший объём денежных средств был затрачен на обеспечение предоставления главных социально значимых услуг в цифровом виде. В качестве таких важных услуг выступают возможность участия в выборах, а также сфера образования, здравоохранения. На это направление пришлось 1,7 млрд рублей.

Эффективное взаимодействие органов власти с населением и качественное оказание услуг достигаются благодаря партнёрству, которое основано на интенсивном информационном обмене и чётком разграничении зон ответственности между государственными структурами. Но культурные расхождения и недостаток регламентирующих норм между взаимодействующими структурами создают барьеры для продуктивной кооперации и реализации цифровых инициатив. Интеграция цифровых платформ поддержки управленческих решений в государственный сектор требует координации между различными ведомствами и привлечения внешних заинтересованных участников процесса.

На практике наибольшую эффективность демонстрируют цифровые платформы, максимально упростившие обмен информацией между участниками и минимизировавшие затраты всех вовлечённых сторон благодаря сетевому взаимодействию участников процесса. Например, данные исследования ИСИЭЗ НИУ ВШЭ указывают на то, что в 2021 году цифровыми платформами пользовались 14,7% российских предприятий, при этом наибольшее распространение они получили при внедрении технологических инноваций в государственное управление. Минимальные показатели были зафиксированы в регионах Дальневосточного федерального округа, в то время как максимальные значения продемонстрировали территории, входящие в состав Северо-Западного, Центрального и Уральского округов. В 2021 году лидерами среди российских регионов по вовлечённости компаний в электронную торговлю посредством интернет-платформ стали: Московская область, где 11% предприятий осуществляли продажи онлайн, Белгородская область с показателем 10,2% и Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, продемонстрировавший 8,4%. Противоположную картину показали отстающие регионы. В них минимальная доля организаций, использующих цифровые каналы сбыта, зафиксирована в Чеченской Республике – лишь 2,6%, Камчатском крае – 2,9% и Республике Калмыкия – 3,2% [5].

Стоит отметить, что среди основных инструментов цифровизации для внутренней работы аппарата используются системы электронного документооборота с ЭЦП, а также различные корпоративные мессенджеры и платформы для управления проектами. Кроме этого, сейчас начинают внедряться сквозные технологии такие как чат-боты и аналитика на основе искусственного интеллекта, инструменты для работы с большими данными и облачные платформы для размещения информационных систем.

Говоря об эффективности внедрения цифровых платформ в деятельность органов власти, стоит сказать, что она проявляется прежде всего в кардинальном повышении удобства и доступности услуг для граждан.

Цифровая платформа позволяет существенно сократить время на посещение ведомств, стоять в очередях. Сейчас граждане могут подать заявление на получение паспорта, записать ребенка в детский сад, оплатить штраф или зарегистрировать юридическое лицо через портал Госуслуги.

Еще одним важным аспектом эффективности стоит считать повышение прозрачности и подотчетности власти и ее действий. Ведь каждое действие пользователя и ответная реакция со стороны ответственных структур регистрируется в системе, при этом гражданин получает возможность в режиме реального времени отслеживать статус своего заявления, тем самым укрепляя доверие к институтам власти, так как процесс становится предсказуемым и открытым для контроля [10].

С точки зрения государства, эффективность применения цифровых платформ характеризуется тем, что процессы оптимизируются и автоматизируются, экономя ресурсы. Автоматизация рутинных операций, таких как прием заявлений, их первичная обработка, проверка, маршрутизация между ведомствами, существенно сокращает ошибки и время. В этом случае сотрудники могут быть перенаправлены на решение более сложных, нестандартных задач, требующих экспертного анализа [6].

Итак, на основании изложенной информации предлагается модель обратной цифровой связи, которая будет основана на применении механизмов, способных влиять на улучшение качества государственных услуг и воспринимаемых пользователями как признак открытости власти. Модель представлена далее на рис. 2.

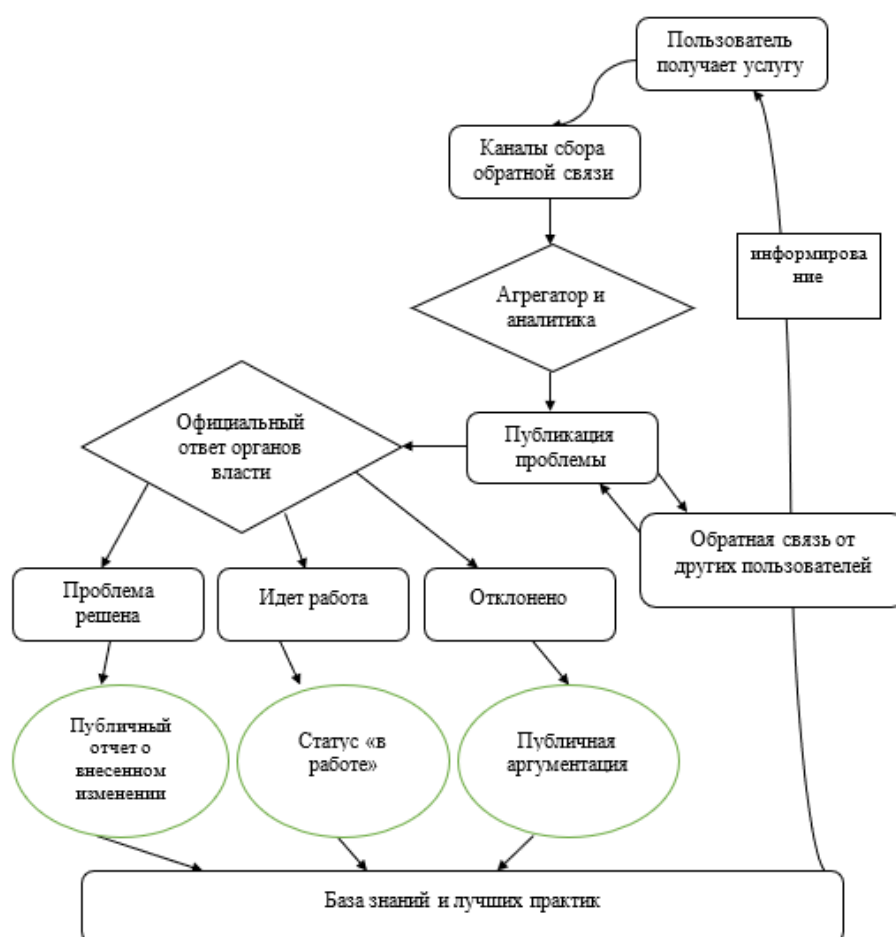


Рис. 2. Модель обратной цифровой связи.

Fig. 2. Digital feedback model.

Итак, предлагаемая модель представлена в виде процесса, предполагающего поэтапную передачу информации и формирование проблемы обращения. Модель основана на принципах открытости и улучшения качества, она представляет собой замкнутый цикл, интегрированный непосредственно в интерфейс платформы Госуслуг. Основным механизмом модели считается обязательный поствайбинг (post-vibing). Это система простого и моментального опроса, которая будет запущена сразу после получения услуги. пользо-

вателю платформы предлагается оценить общую удовлетворенность, а также некоторые важные параметры, такие как понятность инструкции, скорость работы системы, удобство интерфейса. Еще одним существенным моментом является то, что так называемая «умная» панель предложений дает возможность пользователям голосовать за улучшения, выдвигаемые другими пользователями, а также предлагать собственные идеи. При этом самые популярные идеи получают официальный статус «рассматривается» с публичным ответом ответственного органа. Разработанный механизм – это единая комплексная система обратной связи, которая поможет улучшить эффективность работы цифровой платформы.

Выводы

Таким образом, можно сказать, что в текущих условиях усовершенствование механизмов взаимодействия публичной власти с населением является очень важным направлением, особенно это актуально в рамках происходящей цифровизации доступности сети Интернет.

В целом, цифровизация государственной деятельности с помощью платформ приносит значительные улучшения не только в качестве предоставляемых услуг населению, но также в усовершенствовании механизма обратной связи и повышении вовлеченности граждан в решение важных общественных вопросов.

Список источников

1. Ватлина Л.В. Электронное правительство как один из инструментов повышения эффективности публичного управления // Известия СПбГЭУ. 2023. №4 (142). С. 86 – 91.
2. Дмитриева Н.Е., Минченко О.С., Рыльских Е.В. Цифровые платформы как субъект и объект регулирования, или как платформы изменяют систему госуправления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. № 2. С. 60 – 84.
3. Иванова С.В. Анализ использования умных технологий для вовлечения населения в управление городскими процессами // Социально-экономический и гуманитарный журнал. 2022. № 2. С. 89 – 104.
4. Зотов В.В., Василенко Л.А. Цифровая трансформация публичного управления: единство сервисно-цифровых и социально-сетевых аспектов // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 3. С. 26 – 47.
5. Кудина М.В., Воронов А.С., Гаврилюк А.В. Внедрение цифровых платформ для принятия решений в государственном управлении // Государственное управление. Электронный вестник. 2023. № 100. С. 166 – 179.
6. Стародубова О.Е. Роль цифровых платформ в государственном управлении // Юридические исследования. 2024. №12. С. 13 – 27.
7. Тихонов А.В., Богданов В.С. От «умного регулирования» к «умному управлению»: социальная проблема цифровизации обратных связей // Социологические исследования. 2020. № 1. С. 74 – 81.
8. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: основные задачи, цели и результаты. URL: https://elar.uspu.ru/bitstream/ru-uspu/41047/1/978-5-6046523-8-1_2022_048.pdf?ysclid=mhlneki187334385681 (дата обращения: 03.07.2025)
9. Дмитриева Н.Е., Санина А.Г., Стырин Е.М. и др. Цифровая трансформация в государственном управлении [Электронный ресурс]: коллект. моногр. / под ред. Е.М. Стырина, Н.Е. Дмитриевой; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». Электрон. текст. дан. (2,3 Мб). М. : Изд. Дом Высшей школы экономики, 2023.
10. Чернявская Ю.А., Лавров А.В. Цифровая трансформация государственного управления в современных условиях // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2024. № 12-1. С. 156 – 162.

References

1. Vatlina L.V. Electronic government as one of the tools for improving the efficiency of public administration. Izvestiya SPbGEU. 2023. No. 4 (142). P. 86 – 91.
2. Dmitrieva N.E., Minchenko O.S., Ryl'skikh E.V. Digital platforms as a subject and object of regulation, or how platforms are changing the public administration system. Issues of public and municipal administration. 2022. No. 2. P. 60 – 84.
3. Ivanova S.V. Analysis of the use of smart technologies for involving the population in the management of urban processes. Socio-economic and humanitarian journal. 2022. No. 2. P. 89 – 104.
4. Zotov V.V., Vasilenko L.A. Digital Transformation of Public Administration: Unity of Service-Digital and Social-Network Aspects. Issues of Public and Municipal Administration. 2023. No. 3. P. 26 – 47.
5. Kudina M.V., Voronov A.S., Gavriluk A.V. Implementation of Digital Platforms for Decision-Making in Public Administration. Public Administration. Electronic Bulletin. 2023. No. 100. P. 166 – 179.

6. Starodubova O.E. The Role of Digital Platforms in Public Administration Legal Research. 2024. No. 12. P. 13 – 27.
7. Tikhonov A.V., Bogdanov V.S. From “Smart Regulation” to “Smart Governance”: The Social Problem of Digitalization of Feedbacks. Sociological Research. 2020. No. 1. P. 74 – 81.
8. Federal Project "Digital Public Administration": Main Objectives, Goals, and Results. Available at: https://elar.uspu.ru/bitstream/ru-uspu/41047/1/978-5-6046523-8-1_2022_048.pdf?ysclid=mhlneki187334385681 (date of access: 03.07.2025)
9. Dmitrieva N.E., Sanina A.G., Styrin E.M., et al. Digital Transformation in Public Administration [Electronic resource]: Collective monograph. edited by E.M. Styrin, N.E. Dmitrieva; National Research University "Higher School of Economics". Electronic text. data (2.3 MB). M.: Publishing House of the Higher School of Economics, 2023.
10. Chernyavskaya Yu.A., Lavrov A.V. Digital transformation of public administration in modern conditions. Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law. 2024. No. 12-1. P. 156 – 162.

Информация об авторе

Яковенко Д.А., аспирант, Славяно-греко-латинская академия

© Яковенко Д.А., 2025