

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ SOCIOLOGICAL SCIENCES

Оригинальная статья / Original paper

<https://doi.org/10.47370/2078-1024-2025-17-2-125-138>
УДК 351/354:004



Цифровизация в государственном и муниципальном управлении: анализ эффективности информационно-коммуникационных площадок органов власти в предоставлении услуг населению

М.С. Нахушева, С.А. Киржинова ✉

*Майкопский государственный технологический университет,
г. Майкоп, Российская Федерация
✉ kirzhinova.svetlana@yandex.ru*

Аннотация. Введение. В статье рассматриваются вопросы эффективности информационно-коммуникационных площадок (ИКП) органов власти в предоставлении услуг населению. Актуальность обосновывается тем, что ИКП становятся неотъемлемой частью управленческих процессов, позволяя не только упрощать доступ граждан к государственным и муниципальным услугам, но и обеспечивать прозрачность принятия решений, оперативность обратной связи и укрепление доверия к институтам власти.

Методами и материалами исследования были избраны структурно-функциональный анализ, контент-анализ – исследование интернет-сайтов органов власти различного уровня, а также метод сравнения при их сопоставлении по различным критериям.

Результаты исследования. В отличие от коммерческого сектора, где цифровая трансформация ориентирована преимущественно на экономический эффект, в государственном управлении на первый план выходят такие аспекты, как обеспечение равного доступа к услугам, повышение прозрачности власти, учета региональной специфики и дифференцированного подхода к различным группам населения.

Обсуждение и заключение. Для анализа эффективности ИКП были рассмотрены три уровня управления в Российской Федерации: федеральный, региональный и муниципальный. Такой подход позволил выявить общие черты и различия в реализации цифровых решений на разных уровнях власти. Анализ показал, что цифровые платформы федерального уровня превосходят региональные и муниципальные по функционалу, удобству

и актуальности, но уступают в ориентации на повседневные нужды граждан. Региональные платформы занимают промежуточное положение, сочетая информирование и базовые сервисы, тогда как муниципальные фокусируются на локальных задачах, но ограничены техническими и ресурсными возможностями.

Ключевые слова: государственное и муниципальное управление, цифровизация, информационно-коммуникационные площадки, сайт Правительства Российской Федерации, сайт Правительства Республики Адыгея, сайт органов власти Муниципального образования «Город Майкоп»

Для цитирования: Нахушева М.С., Киржинова С.А. Цифровизация в государственном и муниципальном управлении: анализ эффективности информационно-коммуникационных площадок органов власти в предоставлении услуг населению. *Вестник Майкопского государственного технологического университета*. 2025;17(2):125–138. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2025-17-2-125-138>

Digitalization in public service: effectiveness analysis of information and communication platforms of government bodies in providing services to the population

M.S. Nakhusheva, S.A. Kirzhinova ✉

Maykop State Technological University, Maikop, the Russian Federation

✉ kirzhinova.svetlana@yandex.ru

Abstract. Introduction. The article considers the issues of the effectiveness of information and communication platforms (ICP) of government bodies in providing services to the population. The relevance is substantiated by the fact that ICPs are becoming an integral part of management processes, allowing not only to simplify citizens' access to state and municipal services, but also to ensure transparency of decision-making, prompt feedback and strengthening trust in government institutions.

The methods and materials used in the research are structural and functional analysis, content analysis – a study of Internet sites of government bodies at various levels, as well as a comparison method when comparing them according to various criteria.

The Research results. Unlike the commercial sector, where digital transformation is focused primarily on economic benefits, in public service such aspects as ensuring equal access to services, increasing government transparency, taking into account regional specifics and a differentiated approach to different groups of the population come to the fore.

Discussion and conclusion. To analyze the effectiveness of the ICP, three levels of government in the Russian Federation have been considered: federal, regional and municipal ones. This approach allowed us to identify common features and differences in the implementation of digital solutions at different levels of government. The analysis has shown that federal-level digital platforms are superior to regional and municipal ones in functionality, convenience and relevance, but are inferior in their focus on the daily needs of citizens. Regional platforms occupy an intermediate position, combining information and basic services, while municipal ones focus on local tasks, but are limited by technical and resource capabilities.

Keywords: public service, digitalization, information and communication platforms, website of the Government of the Russian Federation, website of the Government of the Republic of Adygea, Website of the authorities of the Municipality «City of Maikop»

For citation: Nakhusheva M.S., Kirzhinova S.A. Digitalization in public service: effectiveness analysis of information and communication platforms of government bodies in providing services to the population. *Vestnik Majkopskogo gosudarstvennogo tehnologičeskogo universiteta*. 2025;17(2):125–138. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2025-17-2-125-138>

Введение. В современном мире, где цифровые технологии стремительно проникают во все сферы жизни, цифровизация государственного и муниципального управления приобретает особое значение как инструмент повышения эффективности взаимодействия органов власти с населением. Информационно-коммуникационные площадки (ИКП), такие как порталы госуслуг, сайты ведомств и мобильные приложения, становятся неотъемлемой частью управленческих процессов, позволяя не только упрощать доступ граждан к государственным и муниципальным услугам, но и обеспечивать прозрачность принятия решений, оперативность обратной связи и укрепление доверия к институтам власти. Согласно данным Росстата, в 2022 году более 80% жителей России активно использовали интернет для получения информации, обращения за услугами и решения повседневных задач, что свидетельствует о высокой востребованности цифровых решений в обществе. Вместе с тем процесс цифровизации сталкивается с рядом препятствий, которые необходимо учитывать для полноценной реализации ее потенциала. Среди них – неравномерный уровень доступа к интернету и цифровым технологиям в различных регионах страны, недостаточная адаптация существующих платформ к потребностям отдельных категорий населения, таких как пожилые люди или жители сельских территорий, а также различия в эффективности применения ИКП на общегосударственном и региональном уровнях управления.

Актуальность данной темы усиливается и тем, что цифровизация управления не только отражает глобальные тенденции перехода к информационному обществу, но и является стратегическим

направлением государственной политики в Российской Федерации. Национальные проекты, такие как «Цифровая экономика», подчеркивают важность развития цифровой инфраструктуры и повышения качества предоставления услуг населению через онлайн-платформы. Однако, несмотря на значительные достижения в этой области, остаются пробелы, требующие глубокого анализа: как эффективно использовать ИКП для решения реальных проблем граждан, какие барьеры мешают полноценному внедрению технологий и каковы различия в подходах к цифровизации между федеральным центром и регионами. Таким образом, изучение эффективности информационно-коммуникационных площадок в контексте предоставления услуг населению представляет собой задачу, имеющую как теоретическую ценность для понимания трансформации управленческих процессов, так и практическую значимость для совершенствования механизмов взаимодействия власти и общества в условиях цифровой эпохи.

Обзор литературы. Актуальность проблемы внедрения инновационных цифровых технологий в сферу управления обусловила повышенный научный интерес к данной теме многих авторов. В исследовании Д.Н. Богомолова анализируется нормативно-правовая база, регулирующая внедрение инновационных технологий в государственном и муниципальном управлении. Автор отмечает, что в России отсутствует единый федеральный закон об инновационной деятельности, что создает терминологические и нормативные пробелы, а также преобладание регионального регулирования над федеральным. Поэтому в качестве рекомендаций предлагается разработка федерального закона об инно-

вационной деятельности, где и создастся унификация стандартов и терминологии [1].

В работе К.А. Мурадяна и Г.Н. Май-Бороды рассматриваются ключевые принципы внедрения цифровых технологий в систему государственного и муниципального управления. Авторы выделяют 12 основополагающих принципов, среди которых главную роль занимают: стратегическое планирование, интеграция существующих систем, прозрачность данных, кибербезопасность и гражданское участие. Особое внимание уделяется необходимости сочетания технических решений с социальными и этическими аспектами, включая обучение персонала, обеспечение равного доступа к технологиям и соблюдение принципов социальной ответственности. В качестве важного условия успешной цифровизации авторы отмечают необходимость сотрудничества с научными организациями и частным сектором [2].

Д.У. Далабаева, Т.Ю. Кяжкина, Н.С. Огурцова исследуют проблемы внедрения инновационных технологий в систему государственного и муниципального управления. Авторы анализируют современную парадигму административной реформы, базирующуюся на принципах «нового публичного управления», предполагающую переход от бюрократии к рыночным механизмам и управлению по результатам. В работе представлена новая классификация инновационных технологий, где особый акцент сделан на информационной прозрачности и обратной связи с населением. Исследователи отмечают, что их внедрение способствует повышению эффективности госуправления, однако подчеркивают отсутствие системных подходов к их реализации в российской практике [3].

В коллективной монографии Е.Н. Бабиной, Д.С. Богданова, Е.А. Величенко и др. анализируются современные тенденции цифровизации кадровых процессов

в государственном управлении. Авторы рассматривают применение искусственного интеллекта, облачных HR-систем и дистанционных форматов работы, показывая это на примере адаптации к условиям пандемии COVID-19. На примере портала «Госуслуги» демонстрируются результаты цифровой трансформации: к 2022 году зарегистрировано 93 млн пользователей при ежедневной аудитории 20 млн посещений. Исследователи отмечают, что внедрение онлайн-сервисов привело к сокращению сроков оказания услуг, уменьшению документооборота и повышению доступности госуслуг. В заключении подчеркивается необходимость дальнейшего развития цифровых компетенций госслужащих в рамках программы «Цифровая экономика» [4].

В исследовании А.А. Долговой и И.С. Грузиновой анализируется развитие инновационных технологий в системе государственного и муниципального управления Российской Федерации. Основное внимание уделяется оценке эффективности цифровых платформ, в частности портала государственных услуг и многофункциональных центров (МФЦ). В работе выделены наиболее востребованные электронные сервисы: запись на прием к врачу; проверка состояния пенсионного счета; регистрация транспортных средств; запись детей в дошкольные учреждения. Авторы отмечают, что российский портал госуслуг по уровню посещаемости занимает второе место в мире после британского аналога, что свидетельствует об успешности цифровой трансформации в данной сфере [5].

Авторами Т.Г. Гриненко и Е.А. Мелеевой анализируется влияние инновационных управленческих технологий на оптимизацию структуры государственных и муниципальных органов. Они рассматривают современные подходы к реформированию системы управления, включая аутсорсинг административных процессов, государственно-частное парт-

нерство и делегирование полномочий. Исследование показывает, что использование инновационных технологий управления способствует повышению эффективности работы органов власти, хотя и требует тщательного правового регулирования [6].

В аналитической статье Е.Н. Бабиной, О.И. Шаталовой и О.А. Мухорьяновой (2022) рассматривается роль инновационных технологий в повышении качества государственного и муниципального управления. Авторы отмечают значительный прогресс в доступности государственных услуг, что подтверждается ростом пользователей электронных порталов, однако выделяют сохраняющиеся проблемы межведомственного взаимодействия и электронного документооборота. Исследование также выявляет основные проблемы цифровизации, среди которых киберпреступность и защита данных; несоответствие системы образования современным требованиям; дефицит квалифицированных кадров; цифровое неравенство между уровнями власти; низкая цифровая грамотность госслужащих [7].

В исследовании А.А. Синкиной рассматривается роль инновационных, информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в повышении эффективности государственного и муниципального управления (ГМУ) и качестве предоставления услуг населению. Автор акцентирует внимание на ключевых инициативах, таких как создание электронного правительства, системы «Электронный бюджет» и Единого портала бюджетной системы РФ. Работа А.А. Синкиной подтверждает важность ИКТ для повышения эффективности ГМУ, но также выявляет проблему неравномерного развития цифровых платформ в регионах [8].

В статье С.И. Петросяна (2015) исследуется влияние информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) на трансформацию политического управления, особенно в контексте предоставле-

ния государственных и муниципальных услуг. Автор анализирует концепцию электронного правительства как инструмента повышения открытости и доступности государственных услуг, а также выявляет ключевые проблемы его внедрения в России. Работа С.И. Петросяна дополняет анализ цифровизации ГМУ, подчеркивая важность обратной связи между государством и обществом. Выявленные проблемы, такие как низкая эффективность межведомственного взаимодействия, коррелируют с данными других исследований, что подтверждает необходимость комплексного подхода к оценке ИКТ-платформ [9].

В работе Я.Я. Кайля, В.С. Епиной и Е.В. Зудиной (2020) анализируется трансформация российской системы публичного управления под влиянием цифровых технологий. Авторы оценивают эффективность внедрения инструментов электронного администрирования, таких как Единый портал госуслуг (ЕПГУ), Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) и Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) в контексте реализации Стратегии развития информационного общества на 2017–2030 гг. Я.Я. Кайль и соавторы отмечают, что, несмотря на рост числа пользователей ЕПГУ (свыше 50% населения к 2018 г.), ключевой проблемой остается неравномерное развитие цифровой инфраструктуры [10].

В исследовании А.А. Козловой и С.В. Гориновой анализируется влияние информационных и цифровых технологий на региональное управление, с акцентом на проблемы и перспективы их внедрения. Авторы выделяют макро и микро-инфосреду как ключевые элементы цифровой трансформации, а также подчеркивают необходимость комплексного подхода для повышения эффективности управления. Среди проблем внедрения ИКТ авторы выделяют: высокие финансовые затраты на реализацию цифровых проектов; отсут-

ствие единой системы использования информационных ресурсов; низкий уровень цифровой грамотности среди населения и госслужащих; технические и организационные барьеры, такие как устаревшая инфраструктура и недостаточная подготовка кадров [11].

В статье Г.В. Носковой (2022) исследуется роль информационных технологий как инновационного инструмента в государственном и муниципальном управлении. Автор анализирует стратегические документы, включая Стратегию развития информационного общества на 2017–2030 гг., и выделяет ключевые задачи цифровизации, направленные на повышение эффективности управления и качества услуг для населения. Стратегия 2017 – 2030 гг. определяет приоритеты: развитие человеческого потенциала, безопасность, цифровая экономика и повышение эффективности госуправления. Внедрение ИКТ рассматривается как способ трансформации взаимодействия государства и граждан, включая проекты в здравоохранении, образовании и финансовых услугах. Основными же задачами остаются: создание электронного правительства; упрощение административных процедур и снижение бюрократической нагрузки; повышение открытости органов власти через цифровые платформы; борьба с коррупцией за счет прозрачности процессов [12].

Авторы Н.Е. Продиblox и М.А. Болокова (2023) рассматривают роль инноваций в государственном и муниципальном управлении как ключевого фактора социально-экономического развития России. Авторы анализируют влияние цифровых технологий на взаимодействие между государством, бизнесом и гражданами, а также предлагают меры для повышения эффективности публичного управления. Также в исследовании подчеркиваются, что цифровые технологии упрощают административные процедуры, повышают прозрачность и снижают коррупционные риски за счет открытости данных; огра-

ничения дискреционных полномочий чиновников; минимизации личных контактов при оказании услуг. На муниципальном уровне инновации улучшают доступ граждан к информации и участие в местном самоуправлении, а бизнес получает возможности для упрощенного взаимодействия с властями [13].

В статье компании БФТ проанализированы практические аспекты цифровизации государственного управления в России, основанные на 20-летнем опыте внедрения ИТ-решений в субъектах РФ. Авторы выделяют ключевые направления трансформации, включая внедрение технологий нового уклада (искусственный интеллект, блокчейн, машинное обучение), переход на отечественное ПО в рамках импортозамещения, применение Agile-методологий в проектном управлении, создание региональных проектных офисов для координации нацпроектов, полный переход на электронный документооборот (включая межбюджетные трансферты и госзакупки), а также централизацию обеспечивающих функций (бухучет, кадры) через специализированные центры. Реализация предложенной модели «цифрового региона» направлена на повышение прозрачности и скорости принятия решений, снижение административной нагрузки на учреждения и создание основы для управления на основе данных [14].

Материал и методы. Методами социологического исследования были избраны структурно-функциональный анализ, контент-анализ – исследование Интернет-сайтов органов власти различного уровня, а также метод сравнения при их сопоставлении по различным критериям. Основными материалами стали интернет-сайты правительственных организаций общегосударственного, регионального и местного уровней.

Результаты исследования. На основании изучения представленных научных материалов можно сформулировать *понятие цифровизации* в государственном и

муниципальном управлении. Современная цифровизация государственного и муниципального управления представляет собой качественно новый этап трансформации публичного администрирования, основанный на комплексном внедрении цифровых технологий во все сферы управленческой деятельности. В отличие от простой автоматизации процессов, цифровизация предполагает фундаментальное переосмысление принципов взаимодействия власти и общества через призму цифровых решений. В научном дискурсе сложилось понимание цифровизации как многоаспектного явления, сочетающего технологические, организационные и социальные компоненты. С технологической точки зрения цифровизация управления охватывает широкий спектр решений – от базовых информационных систем до сложных платформ на основе искусственного интеллекта и блокчейн-технологий. При этом ключевое значение приобретает не столько техническая составляющая, сколько ее интеграция в управленческие процессы. Как показывают исследования, эффективная цифровизация требует параллельной трансформации организационных структур и процедур, включая пересмотр регламентов, оптимизацию документооборота и создание новых цифровых институтов. Особую значимость приобретает социальное измерение цифровизации. В отличие от коммерческого сектора, где цифровая трансформация ориентирована преимущественно на экономический эффект, в государственном управлении на первый план выходят такие аспекты, как обеспечение равного доступа к услугам, повышение прозрачности власти, учета региональной специфики и дифференцированного подхода к различным группам населения.

При этом важно понимать, что цифровизация управления – это не технический, а в первую очередь управленческий вызов. Как отмечают эксперты, основные барьеры

на пути цифровой трансформации связаны не с технологиями, а с необходимостью изменения управленческой культуры, преодоления институциональной инерции и формирования новых компетенций у государственных служащих. Именно этот комплексный характер цифровизации делает ее одновременно мощным инструментом модернизации и сложной управленческой задачей, требующей сбалансированного подхода.

Рассмотрим *основные формы цифрового взаимодействия* органов власти и населения. Современная практика цифрового взаимодействия между органами власти и населением сформировала разнообразные форматы коммуникации, каждый из которых решает конкретные задачи в системе государственного управления. Эти формы можно классифицировать по нескольким ключевым критериям, отражающим их функциональное назначение и технологические особенности. Наиболее распространенной формой взаимодействия стали порталы государственных услуг, представляющие собой единые точки доступа к цифровым сервисам. Российский опыт портала «Госуслуги» демонстрирует эволюцию от простого каталога услуг к комплексной платформе, объединяющей более 300 сервисов федерального и регионального уровней. Особенностью таких порталов является их двойственная природа: с одной стороны, они обеспечивают техническую возможность получения услуг, с другой – формируют новый стандарт взаимодействия гражданина и государства. Значительную роль в системе цифровых коммуникаций играют официальные сайты органов власти. При этом наблюдается существенная дифференциация качества и функциональности таких ресурсов между федеральным, региональным и муниципальным уровнями. Отдельного внимания заслуживает развитие мобильных приложений как канала взаимодействия. Их преимущество заключается в воз-

возможности предоставления персонализированных сервисов и push-уведомлений. Однако, как показывают исследования, внедрение мобильных решений часто сталкивается с проблемами цифрового неравенства.

Особую категорию составляют платформы общественного участия и краудсорсинга, такие как «Российская общественная инициатива» или региональные платформы электронных петиций. Эти инструменты формально расширяют возможности гражданского участия, но их реальная эффективность зависит от степени влияния на принятие управленческих решений. Практика последних лет демонстрирует, что наиболее успешными становятся те платформы, которые обеспечивают не только сбор мнений, но и прозрачную обратную связь о результатах их рассмотрения.

Современным трендом стало развитие суперсервисов – комплексных цифровых решений для жизненных ситуаций. В отличие от традиционных электронных услуг, суперсервисы объединяют межведомственные данные и процедуры, позволяя гражданину решать проблему без необходимости взаимодействия с несколькими инстанциями. Примером может служить сервис «Рождение ребенка», автоматизирующий оформление 10 различных документов и выплат.

Социальные медиа заняли особое место в системе цифровых коммуникаций власти и общества. Их преимущество – в неформальном характере взаимодействия и возможности оперативного реагирования. Однако этот канал требует особых компетенций от государственных служащих и четких регламентов работы, чтобы избежать рисков дезинформации и манипуляций.

Важно отметить, что эффективность цифрового взаимодействия определяется не столько количеством каналов, сколько их интеграцией в единую экосистему. Передовые регионы России уже демон-

стрируют примеры такой интеграции, когда обращение гражданина через любой канал (портал, мобильное приложение или МФЦ) попадает в единую систему обработки и отслеживания. Такой подход позволяет преодолеть фрагментарность цифровых сервисов и создать по-настоящему удобную среду для взаимодействия граждан с государством.

Анализ структуры и функций информационно-коммуникационных площадок органов власти. Информационно-коммуникационные площадки (ИКП) органов власти играют первостепенную роль в обеспечении цифрового взаимодействия между государством и обществом. Их структура и функциональность определяют степень доступности услуг, прозрачности управленческих процессов и вовлеченности граждан в принятие решений. Для анализа эффективности ИКП рассмотрим три уровня управления в Российской Федерации: федеральный (сайт Правительства РФ), региональный (сайт Правительства Республики Адыгея) и муниципальный (сайт муниципального образования «Город Майкоп»). Такой подход позволит выявить общие черты и различия в реализации цифровых решений на разных уровнях власти.

Сайт Правительства Российской Федерации (government.ru). Сайт Правительства РФ – центральная ИКП федерального уровня, структурированная для доступа к деятельности исполнительной власти. Основные разделы: «Новости», «Документы», «Заседания и совещания», «Обращения граждан», «Открытые данные» и «Правительство в медиа». Главная страница выделяет ключевые события (новые законы, заявления премьер-министра и пр.), а навигация упрощена панелью меню и строкой поиска. Функционал сочетает информирование и коммуникацию. В разделе «Документы» доступны нормативные акты, постановления и проекты законов. Раздел «Заседания» публикует протоколы, стенограммы и

видео, повышая прозрачность деятельности правительства. «Обращения граждан» позволяет отправлять запросы через электронную форму. Мультимедиа включают фотоотчеты, видеоролики, инфографику. Адаптивный дизайн удобен для мобильных устройств, поиск поддерживает фильтры по дате и тематике. Англоязычная версия ориентирована на международную аудиторию, но сложная структура и терминология могут затруднять навигацию для пользователей с низкой цифровой грамотностью.

Сайт Правительства Республики Адыгея (adygheya.ru). Региональная ИКП адаптирована к задачам субъекта РФ и включает разделы: «Новости», «Органы власти», «Документы», «Услуги», «Обращения граждан», «Регион» и «Туризм». Главная страница освещает местные события – экономические инициативы, культурные мероприятия. Раздел «Документы» содержит региональные законы, постановления и отчеты. «Услуги» предлагает перечень сервисов – запись в школы, получение субсидий, регистрация недвижимости – с инструкциями и ссылками на «Госуслуги», но без прямого оформления. «Обращения граждан» поддерживает электронную форму, но без системы отслеживания. Разделы «Регион» и «Туризм» продвигают культуру и достопримечательности Адыгеи. Сайт адаптирован для мобильных устройств, хотя скорость загрузки снижается из-за графики.

Сайт муниципального образования «Город Майкоп» (maikop.ru). Муниципальная ИКП ориентирована на жителей и включает разделы: «Новости», «Администрация», «Документы», «Услуги», «Обращения» и «Город». На главной странице кратко освещаются локальные вопросы сегодняшнего дня – ремонт дорог, благоустройство, графики коммунальных служб. Раздел «Документы» публикует постановления, решения думы и отчеты в текстовом формате. «Услуги» описывает порядок получения разрешений или

подключения к сетям, но требует личного визита в администрацию или МФЦ. «Обращения» поддерживает электронную форму, но без проверки статуса. Раздел «Город» информирует об истории, инфраструктуре и транспорте. Мультимедиа минимален – фото новостей, редкие видео. Технически сайт уступает федеральному: дизайн устарел, мобильная адаптация ограничена, поиск медленный. Тем не менее он обеспечивает базовое информирование для жителей.

Сравнение способов взаимодействия власти и населения на цифровых платформах государственного и регионального уровней показало, что функционал, удобство использования, востребованность и доступность цифровых платформ, как мы уже поняли, различаются в зависимости от уровня управления и задач, которые они решают. Поэтому перейдем к сравнению представленных выше сайтов по содержательным критериям.

Способы взаимодействия власти и населения. На федеральном уровне (government.ru) взаимодействие с населением строится вокруг информирования о стратегических решениях и обеспечения прозрачности работы Правительства. Основной акцент делается на публикации нормативных актов, отчетов о заседаниях и мультимедийных материалов, таких как видео и фото с официальных мероприятий. Граждане могут направлять обращения через электронную форму, однако этот процесс носит формальный характер: отсутствует интеграция с порталом «Госуслуги» и возможность отслеживания статуса запроса. Платформа ориентирована на пассивное потребление информации, а не на активное участие граждан в управлении.

На региональном уровне (adygheya.ru) взаимодействие более разнообразно и включает как информирование, так и элементы сервисного подхода. Помимо новостей и нормативных документов, сайт предлагает перечень услуг с ин-

струкциями и ссылками на «Госуслуги», что делает его ближе к повседневным нуждам населения. Электронные обращения также доступны, но их обработка остается базовой, без прозрачного механизма обратной связи. Дополнительно используются ссылки на социальные сети, что усиливает неформальное общение с жителями региона.

На муниципальном уровне (maikop.ru) взаимодействие сосредоточено на решении локальных задач. Сайт предоставляет информацию о коммунальных услугах, благоустройстве и графике работы транспорта, что делает его практически ориентированным. Возможность подачи обращений присутствует, но функционал ограничен отсутствием отслеживания статуса. В отличие от федерального и регионального уровней, здесь меньше внимания уделяется мультимедиа и стратегическим вопросам, а больше – конкретным аспектам жизни города.

Сравнение ИКП по функционалу показало следующее. Сайт Правительства РФ обладает наиболее широким набором функций: публикация нормативных актов, стенограмм, отчетов, мультимедийного контента и раздел открытых данных. Однако сервисные возможности ограничены: услуги напрямую не предоставляются, а обращения требуют перехода на другие платформы, такие как «Госуслуги». Сайт Правительства Республики Адыгея сочетает информационные и сервисные функции: помимо документов и новостей, есть раздел услуг с инструкциями, хотя их оформление требует внешних ресурсов. Сайт МО «Город Майкоп» имеет минимальный функционал: основное внимание уделено информации, а сервисные возможности сводятся к описанию порядка получения услуг офлайн.

Нами были проанализированы также вопросы *удобства использования ИКП*. Government.ru отличается современным адаптивным дизайном, оптимизированным для мобильных устройств, и эффек-

тивной поисковой системой с фильтрами по дате и тематике. Однако сложная структура и профессиональная терминология могут затруднять навигацию для пользователей без опыта. Adygheya.ru также адаптирован для мобильных устройств, но скорость загрузки снижена из-за обилия графики, а поиск менее функционален, что усложняет быстрый доступ к данным. Maikop.ru уступает по удобству: устаревший дизайн, ограниченная мобильная адаптация и медленная поисковая система делают его менее комфортным для использования, особенно на смартфонах.

Востребованность населением является одним из показателей эффективности ИКП. Федеральный сайт (government.ru) востребован среди тех, кто интересуется государственной политикой, нормативными актами и деятельностью ведомств – это преимущественно профессиональная аудитория, журналисты и исследователи. Его посещаемость высока благодаря значимости публикуемой информации, хотя точные данные о трафике публично не раскрываются. Региональный сайт (adygheya.ru) привлекает жителей Адыгеи, нуждающихся в местных новостях и услугах, а также туристов благодаря разделу «Туризм». Его востребованность ниже федерального уровня, но выше муниципального за счет более широкого охвата тем. Maikop.ru ориентирован на узкую аудиторию – жителей города, интересующихся локальными вопросами, что ограничивает его популярность и делает его менее посещаемым.

Доступность актуальной информации представляется еще одним критерием показателя эффективности ИКП. На government.ru информация обновляется регулярно: новости публикуются ежедневно, нормативные акты – по мере принятия, а мультимедийные материалы появляются после ключевых событий. Это обеспечивает высокую актуальность данных. Adygheya.ru также поддерживает

актуальность: новости выходят несколько раз в неделю, документы публикуются своевременно, но обновление разделов вроде «Услуги» происходит реже, что может снижать их полезность. Maikor.ru обновляется неравномерно: новости появляются с задержками, а информация о документах и услугах часто устаревает, что делает сайт менее надежным источником текущих данных.

Следует также выделить некоторые *дополнительные аспекты* деятельности ИКП разных уровней. С точки зрения интеграции с другими платформами government.ru предлагает ссылки на «Госуслуги» и сайты ведомств, но не обеспечивает единую авторизацию. Adygheya.ru частично интегрирован с «Госуслугами» через ссылки, но не использует их потенциал полностью. Maikor.ru практически не интегрирован с внешними сервисами, что ограничивает его возможности. По доступности для людей с ограниченными возможностями government.ru и adygheya.ru имеют версии для слабовидящих, тогда как maikor.ru такой функции не предоставляет, что снижает его инклюзивность.

Таким образом, цифровые платформы федерального уровня превосходят региональные и муниципальные по функционалу, удобству и актуальности, но уступают в ориентации на повседневные нужды граждан. Региональные платформы занимают промежуточное положение, сочетая информирование и базовые сервисы, тогда как муниципальные фокусируются на локальных задачах, но ограничены техническими и ресурсными возможностями.

Обсуждение и заключение. Проведенное исследование цифровизации государственного и муниципального управления в России позволило выявить как значительные успехи, так и системные проблемы внедрения информационно-коммуникационных площадок (ИКП). Анализ федерального, регионального и муниципального уровней показал, что

развитие цифровых платформ идет неравномерно: если на уровне Правительства РФ созданы технологически продвинутые решения с широким функционалом, то муниципальные сайты зачастую ограничиваются базовым информированием, не обеспечивая полноценного сервисного взаимодействия. Ключевым барьером остается разрыв между декларируемыми возможностями цифровизации и реальной практикой их применения – несмотря на рост числа пользователей портала «Госуслуги», многие граждане, особенно в сельских территориях и среди старшего поколения, сталкиваются с трудностями доступа или недоверием к электронным сервисам.

При этом исследование подтвердило, что цифровые технологии уже трансформируют управленческие процессы, сокращая бюрократическую нагрузку и повышая прозрачность. Примеры успешных кейсов, таких как суперсервисы или краудсорсинговые платформы, демонстрируют потенциал ИКП для решения повседневных задач населения. Однако для полноценной реализации этого потенциала требуется не только техническая модернизация, но и изменение управленческой культуры – преодоление ведомственной разобщенности, внедрение гибких регламентов и обучение госслужащих. Важным направлением остается устранение регионального цифрового неравенства через стандартизацию платформ и адресную поддержку отстающих территорий.

Таким образом, цифровизация управления – это не просто внедрение технологий, а сложный процесс перестройки взаимодействия власти и общества. Его дальнейшее развитие должно основываться на балансе между инновациями и инклюзивностью, чтобы цифровые решения стали не дополнительным каналом, а естественной средой для предоставления услуг и участия граждан в принятии решений.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов

CONFLICT OF INTERESTS

The authors declare no conflict of interests

ЛИТЕРАТУРА

1. Богомолов Д.Н. Нормативно-правовая основа инновационных технологий в государственном и муниципальном управлении // Форум. Серия: Современное состояние и тенденции развития гуманитарных и экономических наук. 2024. № S1 (31). С. 98-101.
2. Мурадян К.А., Май-Борода Г.Н. Основные принципы внедрения инновационных технологий в сферу государственного и муниципального управления // Сборник научных статей XVIII Международной научной конференции. М., 2023. С. 152-154.
3. Дадабаева Д.У., Кяжкина Т.Ю., Огурцова Н.С. Проблемы внедрения инновационных управленческих технологий в системе государственного и муниципального управления // Социально-гуманитарные проблемы образования и профессиональной самореализации «Социальный инженер-2017»: материалы Всероссийской конференции молодых исследователей. М., 2017. С. 52-57.
4. Бабина Е.Н., Мухорьянова О.А., Шмыгалева П.В. Инновационные технологии в системе государственного и муниципального управления // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2022. № 4 (91). С. 7-13.
5. Долгова А.А., Грузинова И.С. Инновационные технологии в государственном и муниципальном управлении // International scientific and practical conference. 2020. С. 32-34.
6. Гриненко Т.Г., Меледеева Е. А. Влияние инновационных технологий управления на оптимизацию структуры государственных и муниципальных органов // Научные труды СЗИУ РАНХиГС. 2013. Т. 4, вып. 5 (12). С. 23-42.
7. Бабина Е.Н., Мухорьянова О.А., Шаталова О.И. Инновационные технологии как инструмент повышения качества государственного и муниципального управления // Вопросы современной науки: проблемы, тенденции и перспективы: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. Нефтекамск, 2022. С. 37-41.
8. Синкина А.А. Роль инновационных, информационных и коммуникационных технологий в обеспечении качества предоставления услуг и повышения эффективности государственного (муниципального) управления // Сибирская академия финансов и банковского дела. 2014. С. 153-165.
9. Петросян С.И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Издательство Грамота: в 3 ч. Ч. II. № 3 (53). 2015. С. 140-144.
10. Кайль Я.Я., Епинина Е.В., Зудина Е.В. Развитие инструментов электронного публичного администрирования // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2020. С. 25-28.
11. Козлова А.А., Горинова С.В. Исследование влияния информационных и цифровых технологий на региональное управление // Сборник научных трудов. 2020. Вып. 5. С. 33-37.
12. Носкова Г.В. Информационные технологии как инновации в государственном и муниципальном управлении // Инновационный потенциал развития науки в современном мире: достижения и инновации: материалы Международной научно-практической конференции. Уфа, 2022. С. 59-65.
13. Продиблех Н.Е., Болокова М.А. Инновации в государственном и муниципальном управлении как необходимое условие социально-экономического развития страны // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2023. Т. 15, № 1. С. 141-148.
14. Зейтениди Н.Ю. Новый этап реформирования: цифровизация системы госуправления в России // Бюджет. 2018. № 9. С. 40-41.

REFERENCES

1. Bogomolov D.N. Regulatory framework for innovative technologies in public service // Forum. Series: Current state and development trends in humanitarian and economic sciences. 2024. No. S1 (31). P. 98-101. [In Russ.]
2. Muradyan K.A., Mai-Boroda G.N. Basic principles of introducing innovative technologies in the sphere of public and municipal administration // Collection of scientific articles of the XVIII International Scientific Conference. Moscow, 2023. P. 152-154. [In Russ.]
3. Dadabaeva D.U., Kyazhkina T.Yu., Ogurtsova N.S. Problems of introducing innovative management technologies in the system of public and municipal administration // Social and humanitarian problems of education and professional self-realization «Social Engineer-2017»: materials of the All-Russian conference of young researchers. M., 2017. P. 52-57. [In Russ.]
4. Babina E.N., Mukhoryanova O.A., Shmygaleva P.V. Innovative technologies in the system of public service // Bulletin of the North Caucasus Federal University. 2022. No. 4 (91). P. 7-13. [In Russ.]
5. Dolgova A.A., Gruzina I.S. Innovative technologies in public service // International scientific and practical conference. 2020. P. 32-34. [In Russ.]
6. Grinenko T.G., Meledeeva E.A. The influence of innovative management technologies on the optimization of the structure of state and municipal bodies // Scientific works of the North-West Management University of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. 2013. Vol. 4, issue. 5 (12). P. 23-42. [In Russ.]
7. Babina E.N., Mukhoryanova O.A., Shatalova O.I. Innovative technologies as a tool for improving the quality of public service // Issues of modern science: problems, trends and prospects: materials of the International (correspondence) scientific and practical conference. Neftekamsk, 2022. P. 37-41. [In Russ.]
8. Sinkina A.A. The role of innovative, information and communication technologies in ensuring the quality of services and improving the efficiency of public (municipal) service // Siberian Academy of Finance and Banking. 2014. P. 153-165. [In Russ.]
9. Petrosyan S.I. Political management and information technologies in the field of providing public and municipal services // Gramota Publishing House: in 3 parts. Part II. No. 3 (53). 2015. P. 140-144. [In Russ.]
10. Kail Ya.Ya., Epinina E.V., Zudina E.V. Development of electronic public administration tools // Public service. Scientific notes. 2020. P. 25-28. [In Russ.]
11. Kozlova A.A., Gorinova S.V. Study of the influence of information and digital technologies on regional administration // Collection of scientific papers. 2020. Issue. 5. Pp. 33-37. [In Russ.]
12. Noskova G.V. Information technologies as innovations in public service // Innovative potential for science development in the modern world: achievements and innovations: materials of the International scientific and practical conference. Ufa, 2022. P. 59-65. [In Russ.]
13. Prodiablokh N.E., Bolokova M.A. Innovations in public and municipal administration as a necessary condition for the socio-economic development of a state // Bulletin of Maikop State Technological University. 2023. Vol. 15, No. 1. P. 141-148. [In Russ.]
14. Zeitenidy N.Yu. New stage of reform: digitalization of the public administration system in Russia // Budget. 2018. No. 9. P. 40-41. [In Russ.]

Информация об авторах / Information about the authors

Марина Сафарбиевна Нахушева, кандидат философских наук, доцент кафедры конституционного строительства и государственного муниципального управления. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Майкопский государственный технологический университет», 385000, Российская Федерация, г. Майкоп, ул. Первомайская, д. 191, e-mail: nahusheva.marina@yandex.ru

Светлана Аслановна Киржинова, кандидат филологических наук, доцент кафедры конституционного строительства и государственного муниципального управления. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Майкопский государственный технологический университет», 385000, Российская Федерация, г. Майкоп, ул. Первомайская, д. 191, e-mail: kirzhinova.svetlana@yandex.ru

Marina S. Nakhusheva, PhD (Philosophy), Associate Professor, the Department of Constitutional Construction and Public Service. Maykop State Technological University, 385000, the Russian Federation, Maikop, 191 Pervomayskaya St., e-mail: nahusheva.marina@yandex.ru

Svetlana A. Kirzhinova, PhD (Philology), Associate Professor, the Department of Constitutional Construction and Public Service. Maykop State Technological University, 385000, the Russian Federation, Maikop, 191 Pervomayskaya St., e-mail: kirzhinova.svetlana@yandex.ru

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.
All authors have read and approved the final manuscript.

Поступила в редакцию 22.03.2025

Поступила после рецензирования 20.04.2025

Принята к публикации 23.04.2025

Received 22.03.2025

Revised 20.04.2025

Accepted 23.04.2025