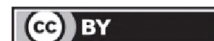


<https://doi.org/10.47370/2078-1024-2024-16-2-164-172>
УДК [32.019.5+004]:303.7
© 2024



С.А. Киржинова^{1*}, М.С. Нахушева¹, З.Ю.Тугуз¹
**Взаимодействие населения с органами власти
с использованием цифровых технологий:
социологический анализ**

*¹ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет»,
г. Майкоп, Российская Федерация*

Аннотация

В современном мире появляются новые для населения форматы гражданского участия, связанные с применением инновационных технологий. Актуальной является проблема внедрения и развития цифровых сервисов в систему государственного управления на всех уровнях власти. Эксперты утверждают, что цифровизация обеспечит повышение уровня эффективности предоставления и оказания государственных услуг населению. Проблемным полем исследования является уровень включенности населения во взаимодействие с властными структурами в цифровом пространстве. Для освоения информационной среды требуются определенные компетенции, которые формируются не сразу. Скорость овладения такими компетенциями зависит от многих факторов, в том числе и от понимания населением необходимости их постоянного использования. Целью работы является определение отношения к цифровым технологиям регионального населения, применяющимся для взаимодействия граждан с властными структурами.

На сегодняшний день требуются комплексные социологические исследования на данную тему. В работе над научной статьей были использованы методы социокультурного анализа, анализа документов, эмпирического сбора первичной информации в форме анкетирования. Основным выводом данного исследования является то, что для эффективного развития цифрового взаимодействия населения и власти необходимо не только внедрить, но и повысить уровень доверия граждан к цифровым ресурсам государства.

Ключевые слова: государственное и муниципальное управление, цифровизация, информационные технологии, Интернет-ресурсы, портал «Госуслуги», модернизация, инновация, коммуникационные технологии, система запросов и обращений

Для цитирования: Киржинова С.А., Нахушева М.С., Тугуз З.Ю. Взаимодействие населения с органами власти с использованием цифровых технологий: социологический анализ // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2024. Том 16, № 2. С. 164-172. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2024-16-2-164-172>.

S.A. Kirzhinova^{1*}, M.S. Nakhusheva¹, Z.Yu. Tuguz¹
**Interaction of the population with authorities using
digital technologies: sociological analysis**

¹FSBEI HE «Maikop State Technological University»,
Maikop, the Russian Federation

Abstract

In the modern world new formats of civil participation for the population are emerging, associated with the use of innovative technologies. The problem of introducing and developing digital services into the public administration system at all levels of government is urgent. Experts argue that digitalization will ensure an increase in the level of efficiency in the provision of public services to the population. The problematic field of research is the level of involvement of the population in interaction with government structures in the digital space. Mastering the information environment requires certain competencies that are not developed immediately. The speed of mastering such competencies depends on many factors, including the understanding of the need for their constant use. The goal of the research is to determine the attitude of the regional population towards digital technologies used for interaction between citizens and government agencies.

Today, comprehensive sociological research on this topic is required. When working on a scientific article, methods of sociocultural analysis, document analysis, and empirical collection of primary information in the form of a survey were used. The main conclusion is that for the effective development of digital interaction between the population and the authorities, it is necessary not only to introduce, but also to increase the level of trust of citizens in the digital resources of the state.

Key words: state and municipal administration, digitalization, information technology, Internet resources, portal «State Services», modernization, innovation, communication technologies, system of requests and appeals

For citation: S.A. Kirzhinova, M.S. Nakhusheva, Z.Yu. Tuguz. Interaction of the population with authorities using digital technologies: sociological analysis // Vestnik Majkopskogo gosudarstvennogo tehnologičeskogo universiteta. 2024. Volume 16, No. 2. P. 164-172. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2024-16-2-164-172>.

Введение. Сегодня современные российские и зарубежные ученые особое внимание уделяют изучению проблем взаимодействия населения с органами власти. Совершенствование системы эффективного взаимодействия властных структур с населением, вне зависимости от какой социальной группы исходит инициатива к диалогу, требует от органов государственной и муниципальной власти создания необходимых условий для обращения к ним граждан. Учитывая экономическую и политическую ситуацию в стране, завоевание доверия населения к власти является задачей первостепенной

важности. В научной среде рассматриваются и подвергаются анализу противоречия между государством и населением, природа их возникновения. Зная основы противоречий, можно внедрить эффективную управленческую систему, применять инновационные методы взаимодействия органов государственной власти с населением. К сожалению, не всегда властные структуры государства учитывают необходимость данного взаимодействия в вопросах социальной политики, отодвигая их на второй план. Принятие управленческих мер и решений в вопросах взаимодействия с применением инновационных методов

не терпят директивности, в основе должны лежать принципы самоуправления. Данный принцип основывается на взаимодействии гражданских институтов и органов государственной и муниципальной власти. Все вышеизложенное обуславливает **актуальность** темы исследования.

Природа отношений между населением и органами власти в российской социологической науке достаточно исследована, при этом продолжают предприниматься значительные шаги в изучении вопроса участия населения в процессе управления государством. В данном направлении анализируются формы обращений в органы власти. Авторы рассматривают пути совершенствования форм и видов обращений граждан на всех уровнях власти. Учеными рассматривается взаимодействие органов государственной власти и населения с разных точек зрения. Так, например, отдельные аспекты истории возникновения и развития права на обращение общественности нашли свое отражение в работе Э.Р. Адамова [1]. Автор Е.В. Зайцева рассматривает данную проблему с юридической стороны и подмечает, что процесс обращения граждан – это конституционно-правовой институт [2]. Особое внимание исследователь И.А. Кравец уделяет проблемам, возникающим при реализации прав граждан на обращения [3]. В своей работе С.Г. Четощников выделяет вопросы муниципального взаимодействия с населением, касающиеся социокультурной, религиозной или национально-этнической «расколотости» местного сообщества [4]. Ведущие проблемы отношений, порождающих напряженность во взаимодействии населения и власти, рассматривают в своем исследовании Н.М. Байкова и Л.Г. Невеличко. Они также указывают на низкое качество муниципального управления и непрофессионализм кадров [5]. Е.А. Лазукова исследует проблему восприятия людьми местной власти и дает сравнительный анализ оценки взаимодействия населения с муниципальными служащими

[6]. При этом все авторы, которые прорабатывали эту проблематику, пришли к следующему выводу: успешное решение хотя бы части обращений и запросов населения привело бы к росту доверия к органам власти.

Цель настоящего исследования – выявить основные моменты взаимодействия органов государственной и муниципальной власти с населением для определения возможных направлений развития партнерства. Для достижения поставленной цели мы кратко рассмотрим формы взаимодействия органов государственной власти с населением, а также проанализируем уровень включенности граждан во взаимоотношение с органами власти посредством информационных технологий. Изучим проблему взаимодействия их в Интернет-пространстве в Республике Адыгея. В ходе исследования будут выявлены уязвимые места во взаимодействии органов государственной и муниципальной власти с населением в условиях внедрения инновационных технологий.

В работе над научной статьей были использованы методы социокультурного анализа, обработки статистических данных, которые представлены на официальных сайтах, а также было проведено эмпирическое исследование в форме социологического опроса на тему «Включенность населения в цифровую коммуникацию с органами власти».

Основная часть. На сегодняшний день одним из стратегических направлений в работе органов исполнительной власти является эффективная работа с населением. Учитывая международную обстановку и положение социально-экономического развития в стране, данный вопрос имеет особую актуальность. Привлечение гражданского участия в вопросах государственного управления приведет к повышению результативности органов власти. Все это обуславливает необходимость внедрения новых технологий для работы с гражданами. Обращения граждан в

исполнительные органы власти выступают как метод выражения своего мнения, указывающего на существующие недостатки в деятельности властных структур, а также для помощи в решении личных проблем. Обращения являются непосредственной частью защиты и реализации прав граждан.

Система запросов и обращений населения в государственные органы власти имеет три функции, а именно: информационную, нормативно-правовую и коммуникационную. Все три функции составляет единый комплекс, который гражданину помогает получать актуальную информацию на момент обращения в соответствующие инстанции государственных органов. Обращения и запросы – это форма участия в процессе управления государственными органами, но помимо участия они выступают еще как фактор влияния на принятие управленческих решений. Эта целостность прослеживается на всех этапах работы с обращениями и запросами. Представители государственных и муниципальных органов власти ведут систематизацию и учет поступивших запросов по единым требованиям, согласно методическим рекомендациям единого типового классификатора, который систематизирует и формализует все этапы работы с обращениями и запросами. В Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ установлены порядок, сроки и формы ответа, ответственные лица, в чью компетенцию входит право на предоставление информации о деятельности органов государственной и муниципальной власти [7]. Нормативно-правовое регулирование рассмотрения обращений граждан обеспечивает решение проблем населения в кратчайшие сроки. Но необходимо учитывать тот факт, что Федеральный закон не менялся с 2006 года. На сегодняшний день наука не стоит на месте, внедряются цифровые технологии в государственный управленческий

аппарат, модернизируется сама система обращений под давлением современных информационных технологий. Существует острая необходимость принятия поправок к данному закону, учитывая современные реалии модернизирующегося российского общества. Количество и характер запросов и обращений граждан выявляет все недостатки государственного и административного управления. Благодаря этому можно разработать эффективную политику управления качеством взаимодействия государства со своими гражданами на всех уровнях власти.

В мире, где все сферы жизнедеятельности трансформируются и модернизируются, система государственного управления не может остаться без внедрения инновационных методов управления. Процесс цифровизации охватил все современное общество, однако достоверно неизвестно, каково реальное отношение граждан к цифровым нововведениям в их непосредственных взаимодействиях с представителями власти. Остаются открытыми вопросы: легитимны ли для общества цифровые коммуникации? Доверяет ли им общество? Уже сегодня должны проводиться комплексные социологические исследования в рамках изучения роли цифровизации во взаимодействии населения и органов государственной и муниципальной власти. Без должного научного внимания и государственного контроля цифровая среда может сформироваться стихийно, что способно приводить к рискам и угрозам для общественного уклада.

Использование информационно-коммуникационных технологий в работе органов государственной и муниципальной власти в вопросах взаимодействия с населением позволит улучшить всю систему государственного управления. Цифровизация обеспечит быструю обратную связь, доступность к услугам в любое время суток, прозрачность деятельности компетентных органов и повышение ответственности за доступ к личным данным

населения. В связи с санкциями, которые наложены на Россию западными странами в отношении IT-компаний, 5 марта 2022 г. было проведено чрезвычайное совещание Министерства цифрового развития и массовых коммуникаций о срочных мерах поддержки российских IT-компаний [8]. Тем не менее российский опыт внедрения цифровизации в сфере предоставления услуг населению можно назвать успешным. Одним из таких удачных нововведений в области государственного управления выступает портал «Госуслуги». С 2020 по 2022 год на портале зарегистрировалось около 93 миллионов человек. С каждым годом на сайте появляются новые виды услуг, предоставляемых государственными органами населению. Безусловно, это показатель успешного внедрения цифровых технологий в систему государственного управления на всех уровнях власти. Онлайн-сервисы значительно упрощают жизнь населения и сокращают также загруженность работников государственных органов. Помимо государственных цифровых сервисов активно развиваются и неинституционализованные общественные цифровые платформы со своими онлайн-каналами, форумами и чатами, где население активно обсуждает социально-экономическую и политическую ситуацию в стране.

Исходя из вышесказанного, мы приходим к выводу, что с каждым днем возрастает роль Интернет-ресурсов и цифровых технологий в общественно-политическом участии населения, что способствует выстраиванию коммуникации граждан с представителями власти. Коммуникация посредством Интернета с государственными властями возможна, только какой характер будет носить данная коммуникация – зависит от многих факторов: от материальных возможностей населения до проводимой социальной политикой государства и пр. Вопросы, касающиеся внедрения инновационных методов и форм взаимодействий с применением современ-

ных технологий, а также принятие эффективных управленческих решений, напрямую зависит от социально-экономической и политической ситуации в стране. Если нет финансовой возможности приобрести соответствующие электронные технологии и оборудование, естественно, гражданин будет обращаться в органы власти для решения своих проблем традиционными методами – путем очного обращения.

Показателем эффективности политики взаимодействия населения с органами государственной и муниципальной власти выступает как раз наличие представленных в Интернет-пространстве интерактивных форм взаимодействия. С позиции французского социолога П. Бурдьё социальное пространство четко отделено от пространства физического, оно конструируется посредством социальных связей [9]. Именно Интернет-пространство на сегодняшний день является основной частью социального пространства. Оно характеризуется взаимодействием индивидов, каждый из которых может иметь свою противоположную точку зрения и выполнять определенные социальные действия. Специфика взаимодействия в Интернет-пространстве заключается в том, что обе стороны активно участвуют в процессе и имеют равные условия.

Для рассмотрения на региональном уровне проблемы взаимодействия граждан с органами власти мы провели социологический опрос среди населения Республики Адыгея на тему «Включенность населения в цифровую коммуникацию с органами власти». Выборка включала 200 человек из числа различных социальных групп республики. Целью эмпирического исследования было выявление степени активности использования цифровых технологий населением для взаимодействия с региональными властями. Основные вопросы исследования: взаимодействия граждан и органов власти для решения своих проблем; имеет ли преимущества применение Интернет-ресурсов в обращении к органам

власти перед традиционными формами; и вопрос уровня создания условий для взаимодействия с населением в Республике Адыгея.

В результате было выявлено: 40,7% опрошенных респондентов считают, что применение цифровых технологий как средства обращения к органам власти

проще в сравнении с традиционными формами коммуникации, а 22,2% опрошенных считают, что для пожилых людей это сложно. 18,5% респондентов считают, что применение цифровых технологий приводит к большей доступности форм ответов и столько же – к быстрому, эффективному решению проблем (Рис. 1).



Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы, что применение Интернет-ресурсов в обращении к органам власти имеет преимущества перед традиционными формами обращений?»

Большинство опрошенных охарактеризовали взаимодействие органов государственной и муниципальной власти в республике с населением посредством Интернет-технологий средне – 44,4%, а

37% опрошенных затрудняются с ответом. Все это говорит о том, что население знает о существовании цифровых ресурсов, но еще не научилось в полной мере их использовать (Рис. 2).



Рис. 2. Распределение ответов на вопрос: «Как бы Вы охарактеризовали взаимодействие органов государственной и муниципальной власти в Республике Адыгея с населением посредством Интернет-технологий?»

Это подтверждают следующие показатели: более половины опрошенных (51,9%) при необходимости выберут обращение в региональные органы через Интернет-пространство, а только 29,6% запишутся на очный прием. При этом по-

казательно, что очное обращение при необходимости выбрали 90% респондентов от 45 до 60 лет. Это наглядно показывает, что люди старшего возраста еще не владеют навыками использования цифровых технологий и не доверяют им. (Рис. 3)



Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Если у Вас возникнет необходимость обращения в органы власти сегодня, какую форму Вы выберете?»

Заключение.

Таким образом, в результате проведенного эмпирического исследования выявился достаточно высокий уровень положительной оценки респондентами роли цифровых технологий в управлении в целом. При этом значительная часть опрошенных (82,1%) указали, что никогда не обращались в органы власти через Интернет-сервисы для решения своих проблем. Такая пассивность может свидетельствовать о не очень высоком уровне доверия населения к государственным органам власти. Поэтому одна из важнейших задач регионального управления на сегодняшний день – это повышение уровня прозрачности решений власти, что в свою очередь позволит повысить уровень доверия населения к ней.

Органы государственной власти на всех уровнях не должны игнорировать внедрение цифровых технологий в процесс принятия и реализации управленческих решений. Цифровизация общества – это

современные реалии управления, она становится частью всех социальных институтов. Главной задачей органов власти является повышение уровня доверия населения к проводимым мероприятиям по становлению и формированию цифрового общества. Необходимо разработать правила взаимодействия между цифровым обществом и государственными органами власти, разработать ценностные ориентиры и принять нормативно-правовые нормы регулирования новых форм взаимодействия. Одним из способов этого достичь может стать создание консультационных пунктов при МФЦ для помощи людям, не владеющим в значительной мере цифровыми компетенциями, при обращении в органы власти. Особенно это актуально для людей пожилого возраста. Следовательно, управление взаимодействием государственных органов власти с гражданами страны требует внедрения инновационных разработок и совершенствования существующих.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Адамова Э.Р. Эволюция права граждан на обращение в органы государственной власти в России // Бизнес в законе. 2008. № 4. С 98-100.
2. Зайцева Е.В., Попов Д.А. Право граждан на обращения как форма взаимодействия государства и гражданского общества // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий. Т. 1. Екатеринбург, 2017. Т. 1, № 3. С. 48-52.
3. Кравец И. А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Право. 2019. № 2. С. 33-47.
4. Четошников С.Г. Региональная политика в отношении сельскогородских территорий // Вестник Томского государственного университета. 2012. № 359. С. 50-52.
5. Байков Н.М., Невеличко Л.Г. Особенности функционирования местных сообществ городских и сельских поселений в социологическом измерении // Власть и управление на Востоке России. 2011. № 3. С. 106-113.
6. Лазукова Е.А. Органы местного самоуправления в представлениях сотрудников и населения // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2019. № 2. С. 112-121.
7. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 06.03.2022).
8. Минцифры запустило сбор информации о срочных мерах поддержки ИТ-компаний [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/41448/> (дата обращения: 06.03.2022).
9. Бурдьё П. Социология социального пространства / пер. с франц.; отв. ред. перевода А. Шматко. СПб.; М.: Алетейя; Институт экспериментальной социологии, 2007. 288 с.

REFERENCES:

1. Adamova E.R. Evolution of the rights of citizens to appeal to public authorities in Russia // Business in law. 2008. Issue 4. P 98-100.
2. Zaitseva E.V., Popov D.A. The right of citizens to appeal as a form of interaction between the state and civil society // Strategies for the development of social communities, institutions and territories. Vol. 1. Ekaterinburg, 2017. Vol. 1, Issue. 3. P. 48-52.
3. Kravets I. A. The right of citizens to appeal to local government bodies: constitutional foundations, problems of regulation and implementation // Bulletin of the Novosibirsk State University. Series: Law. 2019. Issue 2. P. 33-47.
4. Chetoshnikov S.G. Regional policy in relation to rural areas // Bulletin of Tomsk State University. 2012. Issue 359. P. 50-52.
5. Baykov N.M., Nevelichko L.G. Features of the functioning of local communities of urban and rural settlements in the sociological dimension // Power and management in the East of Russia. 2011. Issue 3. P. 106-113.
6. Lazukova E.A. Local government bodies in the views of employees and the population // Bulletin of PNIU. Socio-economic sciences. 2019. Issue 2. P. 112-121.
7. On the procedure for considering appeals from citizens of the Russian Federation [Electronic resource]: Federal Law of May 2, 2006 No. 59-FZ (latest edition). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (access date: 06/03/2022).
8. The Ministry of Digital Development has launched a collection of information on urgent measures to support IT companies [Electronic resource]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/41448/> (access date: 06/03/2022).
9. Bourdieu P. Sociology of social space / trans. from French; resp. ed. translation by A. Shmatko. St. Petersburg; M.: Aletheia; Institute of Experimental Sociology, 2007. 288 p.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов / The authors declare no conflict of interests

Информация об авторах

Светлана Аслановна Киржинова, кандидат филологических наук, доцент кафедры конституционного строительства и государственного муниципального управления

ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», г. Майкоп, Российская Федерация

e-mail: kirzhinova.svetlana@yandex.ru

тел.: +7(918)4202298

Марина Сафарбиевна Нахушева, кандидат философских наук, доцент кафедры конституционного строительства и государственного муниципального управления

ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», г. Майкоп, Российская Федерация

e-mail: nahusheva.marina@yandex.ru

тел.: +7(928)4658686

Заира Юнусовна Тугуз, кандидат философских наук, доцент кафедры конституционного строительства и государственного муниципального управления

ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», г. Майкоп, Российская Федерация

e-mail: Zaira02011@yandex.ru

тел.: +7(918)4266099

Поступила в редакцию 10.04.2024

Поступила после доработки 23.05.2024

Принята к публикации 24.05.2024

Received 10.04.2024

Revised 23.05.2024

Accepted 24.05.2024

Information about the authors

Svetlana A. Kirzhinova, PhD (Philology), Associate Professor, Department of Constitutional Construction and State Municipal Administration

FSBEI HE «Maikop State Technological University», Maikop, the Russian Federation

e-mail: kirzhinova.svetlana@yandex.ru

tel.: +7(918)4202298

Marina S. Nakhusheva, PhD (Philosophy), Associate Professor, the Department of Constitutional Construction and State Municipal Administration

FSBEI HE «Maikop State Technological University», Maikop, the Russian Federation

e-mail: nahusheva.marina@yandex.ru

tel.: +7(928)4658686

Zaira Y. Tuguz, PhD (Philosophy), Associate Professor, the Department of Constitutional Construction and State Municipal Administration

FSBEI HE «Maikop State Technological University», Maikop, the Russian Federation

e-mail: Zaira02011@yandex.ru

tel.: +7(918)4266099