

Толкачев Сергей Александрович
Московская международная академия

Цифровая трансформация публичного управления: вызовы и перспективы

Аннотация. Цифровая трансформация государственного управления представляет собой ключевой элемент модернизации государственных услуг и взаимодействия с гражданами. Использование информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) позволяет повысить эффективность, прозрачность и доступность управления, оптимизируя процессы предоставления услуг и укрепляя доверие граждан. Внедрение таких технологий, как электронное правительство, большие данные, искусственный интеллект, блокчейн и Интернет вещей, способствует улучшению качества жизни, снижению затрат и сокращению коррупции. Однако процесс цифровизации сопряжен с трудностями, включая необходимость модернизации инфраструктуры, подготовки квалифицированных кадров, защиты данных и обеспечения инклюзивности для всех групп населения. Успешная цифровая трансформация требует комплексного подхода, учитывающего как технологические, так и социальные аспекты, что позволит создать устойчивую, справедливую и эффективную систему управления, отвечающую современным ожиданиям общества.

Ключевые слова: цифровая трансформация, государственное управление, электронное правительство, искусственный интеллект, блокчейн-технологии, прозрачность, инклюзивность, кибербезопасность.

Tolkachev Sergey Alexandrovich
Moscow International Academy

Digital transformation of public administration: challenges and prospects

Annotation. The digital transformation of public administration is a key element of modernizing public services and interacting with citizens. The use of information and communication technologies (ICT) makes it possible to increase the efficiency, transparency and accessibility of management, optimizing the processes of providing services and strengthening the trust of citizens. The introduction of technologies such as e-government, big data, artificial intelligence, blockchain and the Internet of Things contributes to improving the quality of life, reducing costs and reducing corruption. However, the process of digitalization is fraught with difficulties, including the need to modernize infrastructure, train qualified personnel, protect data, and ensure inclusivity for all groups of the population. Successful digital transformation requires an integrated approach that takes into account both technological and social aspects, which will create a sustainable, fair and effective management system that meets modern societal expectations.

Keywords: digital transformation, public administration, e-government, artificial intelligence, blockchain technologies, transparency, inclusivity, cybersecurity.

С учетом глобальных изменений в технологиях и общественных ожиданиях, цифровая трансформация публичного управления становится насущной необходимостью. В условиях сложной политической и экономической обстановки успешная адаптация к цифровым технологиям может значительно повысить эффективность государственного управления и обеспечить лучшее взаимодействие с гражданами.

Под публичным управлением следует понимать систему управления, направленную на организацию и осуществление функций, связанных с удовлетворением общественных потребностей через государственные и местные органы власти. Оно охватывает широкий спектр действий и процессов, связанных с разработкой, реализацией и контролем государственной политики и программ. Публичное управление включает в себя как стратегическое планирование, так и оперативное управление ресурсами, обеспечивая баланс между интересами общества, государства и частного сектора. В условиях быстрого развития технологий и изменяющихся общественных ожиданий, успешное публичное управление нуждается в постоянном обновлении и адаптации к новым вызовам [1].

Цифровая трансформация публичного управления включает в себя использование современных информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для оптимизации процессов предоставления услуг, повышения прозрачности и улучшения коммуникации с гражданами [2]. Эта трансформация направлена на создание более доступного, эффективного и отзывчивого государственного аппарата.

Цифровая трансформация публичного управления представляет собой переход к более эффективным, прозрачным и ориентированным на граждан решениям и процессам, используя современные технологии [3]. В этом контексте можно выделить несколько ключевых инструментов и технологий, которые способствуют реализации цифровой трансформации в области публичного управления, что представим в таблице 1.

Таблица 1 – Ключевые инструменты и технологии цифровой трансформации публичного управления

№ п/п	Инструмент или технология	Характеристика
Электронное правительство (e-Government)		
1.	Системы предоставления услуг	Платформы, которые позволяют гражданам получать государственные услуги онлайн, такие как подача заявлений, получение лицензий или регистрация бизнеса
2.	Порталы «умных» городов	Инструменты, объединяющие различные сервисы для граждан, такие как информация о транспорте, коммунальных услугах и местных событиях.
Биг Дата и аналитика		
3.	Анализ данных	Использование больших данных для анализа общественных трендов и оптимизации процессов принятия решений.
4.	Прогностическая аналитика	Способность предсказывать потребности граждан и кризисные ситуации, основываясь на исторических данных.
Искусственный интеллект (ИИ)		
5.	Чат-боты и виртуальные помощники	Использование ИИ для автоматизации взаимодействия с гражданами и обработки запросов.
6.	Системы поддержки принятия решений	ИИ, помогающий в анализе данных и предоставлении рекомендаций для чиновников.
Блокчейн технологии		
7.	Прозрачность	Использование технологии блокчейн для обеспечения прозрачности и надежности публичных данных, таких как реестры собственности или записи о выборах.
8.	Цифровые идентификаторы	Системы идентификации на базе блокчейн, которые сохраняют безопасность и конфиденциальность данных.
Облачные технологии		

9.	Инфраструктура «как услуга»	Облачные сервисы для хранения и обработки данных, что позволяет государственным учреждениям уменьшить затраты и повысить гибкость.
10.	Совместная работа	Облачные платформы для совместной работы между различными государственными органами.
Краудсорсинг и участие граждан		
11.	Платформы для обратной связи	Инструменты, позволяющие гражданам делиться мнениями и оценивать качество предоставляемых услуг.
12.	Совместные инициативы	Проекты, где граждане могут участвовать в разработке и оценке публичных инициатив через веб-платформы.
Мобильные технологии		
13.	Мобильные приложения	Приложения для смартфонов, предоставляющие доступ к госуслугам и информации о местных событиях в любое время и в любом месте.
14.	SMS и уведомления	Использование мобильных технологий для оповещения граждан о важных изменениях или событиях.
Интернет вещей (IoT)		
15.	Системы умного мониторинга	Использование датчиков и IoT-устройств для мониторинга состояния инфраструктуры (например, дорог, мостов) и оперативного реагирования на происшествия.
16.	Управление ресурсами	Умные технологии для управления водоснабжением, энергией и транспортом.
Социальные медиа и коммуникационные платформы		
17.	Инструменты для коммуникации	Использование социальных сетей для взаимодействия с гражданами, предоставления актуальной информации и сбора обратной связи.
18.	Информационные кампании	Продвижение инициатив через социальные медиа для повышения информированности населения.

Цифровая трансформация публичного управления предлагает множество преимуществ, которые способствуют улучшению качества услуг, повышению эффективности и укреплению доверия граждан [4].

Во-первых, она значительно увеличивает доступность услуг, позволяя гражданам получать необходимую информацию и подавать заявки в любое время и из любого места. Это особенно важно для людей, которые не имеют возможности часто посещать государственные учреждения. Платформы, ориентированные на пользователя, обеспечивают удобство и простоту в использовании, что делает взаимодействие с государственными органами более легким и комфортным.

Кроме того, цифровизация позволяет значительно повысить эффективность работы государственных структур. Автоматизация процессов снижает количество ручных операций и бумаги, что не только ускоряет обработку запросов, но и освобождает ресурсы для более важных задач. Благодаря использованию аналитики данных, государственные органы могут лучше распределять ресурсы и управлять бюджетами, что также ведет к повышению общей эффективности работы.

Цифровая трансформация также способствует усилению прозрачности и подотчетности. Открытость данных и процедур делает действия властей более понятными для граждан, что снижает вероятность коррупции. Граждане могут легче отслеживать, как

расходуются государственные средства, а упрощенные системы отчетности обеспечивают большую степень доверия к государственным институтам.

Важным аспектом цифровизации является улучшение взаимодействия с гражданами. Платформы для обратной связи позволяют учитываться мнения и предпочтения граждан в процессе принятия решений, что делает управление более ориентированным на потребности населения. Персонализированные услуги, основанные на анализе данных и предпочтений, помогают государственным органам быстрее реагировать на запросы и улучшать качество предоставляемых услуг.

Таким образом, цифровая трансформация публичного управления не только предоставляет услуги гораздо более доступными и удобными, но и делает управление более эффективным, прозрачным и отзывчивым к нуждам граждан.

Несмотря на очевидные преимущества, цифровая трансформация публичного управления сталкивается с рядом серьезных вызовов[5] :

1. Технологические барьеры. Множество органов публичного управления сталкиваются с устаревшими ИТ-инфраструктурами, которые не в состоянии поддерживать новые технологии. Это требует значительных финансовых и временных вложений для обновления систем и адаптации к новым условиям.

2. Отсутствие квалифицированных кадров. Дефицит специалистов в области ИКТ, способных реализовать проекты цифровизации, является одной из основных проблем. Это затрудняет внедрение новых технологий и приводит к задержкам в выполнении задач.

3. Проблемы с данными. Неэффективное управление данными, отсутствие стандартов их хранения и обработки, а также трудности с интеграцией информации между различными государственными органами затрудняют переход к цифровым формам управления.

4. Юридические и этические аспекты. С развитием цифровых технологий возникают вопросы конфиденциальности данных, защиты прав граждан и соблюдения законодательства. Необходимость в адаптации правовой базы становится особенно актуальной в условиях внедрения больших данных и искусственного интеллекта в сферу публичного управления.

Цифровая трансформация публичного управления представляет собой сложный, многогранный процесс, который требует всестороннего подхода и использования современных технологий [7]. На протяжении последних лет мы наблюдаем значительные изменения в том, как государственные учреждения взаимодействуют с гражданами, что связано не только с изменением технологической среды, но и с растущими ожиданиями общества к качеству и доступности государственных услуг. В этом контексте важно понимать, что цифровизация не является лишь внедрением технологий, а подразумевает преобразование самого подхода к управлению.

Несмотря на существующие вызовы, такие как необходимость обучения кадров, обеспечение кибербезопасности и преодоление цифрового разрыва, потенциал цифровой трансформации для повышения эффективности государственного управления и улучшения качества жизни граждан является неоспоримым. Цифровые технологии способны значительно ускорить процессы, снизить издержки и увеличить прозрачность, что, в свою очередь, способствует сокращению коррупции и повышению доверия граждан к государственным институтам.

Однако для достижения поставленных целей необходимо учитывать и человеческий аспект: цифровая трансформация должна быть инклюзивной, обеспечивая доступ к услугам для всех категорий населения, включая людей с ограниченными возможностями, пожилых граждан и тех, кто проживает в отдалённых районах. Доступность технологий и учебные программы для всех слоёв общества помогут сформировать единую информационную среду, в которой каждый гражданин почувствует себя значимым участником.

Также критически важным является обеспечение защиты прав граждан в процессе цифровизации. С увеличением объема собираемых и обрабатываемых данных возрастает

риск утечки личной информации. Эффективная регуляция и принципы этики в использовании технологий помогут создать безопасную среду для взаимодействия между государством и гражданами. Это включает в себя как меры защитного характера, так и гарантии прозрачности в вопросах обработки данных.

Таким образом, будущее публичного управления, вероятнее всего, будет связано с продолжением процесса цифровизации, который должен быть реализован с акцентом на инклюзивность, доступность и защиту прав граждан. Только так можно достигнуть гармоничного сосуществования технологий и человеческих ценностей, что позволит построить эффективное, прозрачное и отзывчивое государственное управление, отвечающее требованиям современного общества. В итоге, именно справедливое и открытое цифровое управление станет ключом к устойчивому развитию и процветанию общества в целом.

Список источников

1. Белолипецкая А.Е. Компетентностный инструментарий управления персоналом органов публичного управления в условиях цифровой трансформации // Дисс. ... к.э.н. – Орел, 2021.
2. Джиджелаева Л.Д., Родин А.В. Цифровая трансформация в сфере публичного управления // Проблемы экономического роста и устойчивого развития территорий: Материалы III международной научно-практической интернет-конференции: в 2 частях, Вологда, 16–18 мая 2018 года. Том Часть I. – Вологда: Вологодский научный центр Российской академии наук, 2019. – С. 97-100.
3. Воронов А.А. Императивы развития цифровой трансформации системы публичного управления // Аллея науки. – 2023. – Т. 1, № 3(78). – С. 460-463.
4. Изотов И.С., Завьялов А.С., Хоменко Е.Б. Современные тенденции и направления цифровой трансформации публичного управления в Российской Федерации // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. – 2024. – Т. 34, № 4. – С. 614-620.
5. Муковнин М.А. Проблемы публичного управления в сфере цифровых трансформаций // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития: Сборник научных статей 9-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. В 3-х томах, Курск, 30 декабря 2019 года / Ответственный редактор А.А. Горохов. Том 2. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2019. – С. 269-273.
6. Стандзень Л.В. Цифровая трансформация в деятельности лицензирующих органов как новый тренд публичного управления // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2024. – № 11. – С. 40-46.
7. Головина Т.А., Щеголев А.В. Цифровая трансформация публичного управления в России // Лидер (Люди. Идеи. Достижения. Единство. Результат): Сборник статей I Управленческого форума Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Сургут, 09 сентября 2019 года. – Сургут: Сургутский государственный университет, 2019. – С. 22-26
8. Сатымов Р. Р., Ахметгалиева Д. А. Анализ безопасности блокчейна // Экономика и безопасность. — 2024, №4. — URL: <https://voenvestnik.ru/PDF/9ES424.pdf>
9. Будко Е.Н. Возможности применения технологии блокчейн в управлении//Актуальные вопросы современной экономики. 2022.- №11. С.807-810

Информация об авторе

Толкачев Сергей Александрович, аспирант Московской международной академии, г. Москва, Россия

Information about the author

Tolkachev Sergey Alexandrovich, PhD student at the Moscow International Academy, Moscow, Russia