

Взаимодействие органов власти с потребителями государственных услуг в условиях цифровой трансформации (на примере Калининградской области)

Научный руководитель – Кривошеев Владимир Вениаминович

Калинина Екатерина Константиновна

Студент (магистр)

Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, Институт гуманитарных наук, Калининград, Россия

E-mail: kalya.kalinina.2014@mail.ru

В настоящее время социальные сети и другие цифровые площадки, такие как официальные сайты органов власти в сети «Интернет», госпаблики, личные страницы руководителей органов власти в социальных сетях (блоги), сайт единого портала «Государственных услуг» и «Платформы обратной связи» являются новыми каналами взаимодействия общества и власти, в том числе каналами для получения государственных услуг. В связи с переходом органов власти на цифровые платформы пространство политического участия в диалоге между властью и обществом расширилось [1].

Еще в 2022 году Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации опубликовало статистику, согласно которой на момент 2022 года количество подтвержденных учетных записей россиян на госуслугах превысило 100 млн [2].

С учетом популярности сервиса госуслуг среди жителей России эта тема становится популярной в разрезе региональной специфики субъектов России. Так, по данным Министерства цифровых технологий и связи Калининградской области, всего в регионе на платформе госуслуг 897 180 тыс. подтвержденных учетных записей, из них – 404 827 тыс. активных пользователей госуслуг [3]. Проанализировав информацию, мы сделали вывод о том, что в Калининградской области наиболее активной группой пользователей госуслуг можно считать жителей региона в возрасте 36-45 лет, на втором месте жители, относящиеся к возрастной категории 46-55 лет, на третьем – 26-35 лет.

Проведя массовый социологический опрос среди жителей Калининградской области по проблемам применения современных технологий в работе с потребителями государственных услуг мы выявили, что в основном калининградцы сервисом госуслуг стали активно пользоваться в период с 2014 по 2020 год. Причиной массового перехода от традиционного способа получения государственных услуг к электронному можно назвать распространение коронавирусной инфекции в 2020 году, когда граждане вынуждены были изолироваться и перейти в режим «онлайн». Среди наиболее значимых каналов для обращения за получением госуслуг калининградцы назвали мобильное приложение портала, официальный сайт портала «Госуслуги» и личное посещение МФЦ. Большинство опрошенных считают, что с цифровизацией взаимодействие с органами власти стало эффективнее. Среди критериев, важных при получении госуслуг, респонденты отметили следующие: доступность информации о порядке предоставления услуг, удобство процедур предоставления услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления госуслуг. Вместе с тем, уровень информированности о порядке предоставления госуслуг большинство оценили на 4 из 5 возможных баллов. Также респонденты определили качественную обратную связь, возможность направить обращение через онлайн-площадки и открытость органов власти в социальных сетях как важные критерии взаимодействия органов власти с жителями через онлайн-площадки.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что калининградцы предпочитают использовать цифровые сервисы для взаимодействия с органами власти. В основном гражданам не хватает информации о работе сервиса госуслуг,

о перечне предоставляемых услуг конкретными органами власти. Многие отметили, что хотели бы получать не отписки, а качественные ответы на обращения граждан, а также как можно больше доступных услуг, которые можно получить в электронном виде. Важным для респондентов остается и вопрос о защите персональных данных. Органам власти необходимо учесть в работе важные для граждан критерии эффективного взаимодействия власти и граждан посредством онлайн-площадок: повысить качество обратной связи и доступность информации о деятельности госорганов в сети «Интернет».

Источники и литература

- 1) Гамбеева Ю.Н, Ярмола Д.А. Взаимодействие власти и общества в интернет-пространстве // Вестник Челябинского государственного университета. 2020. № 11 (445). Экономические науки. Вып. 71. С. 31-40.
- 2) Статья на официальном сайте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Электронный доступ: <https://digital.gov.ru/ru/events/42208/> (дата обращения: 28.02.2025)
- 3) Министерство цифровых технологий и связи Калининградской области. Еженедельный рейтинг регионов в ЕСИА (дата запроса: 13.01.2025)