ХОРОШЕЕ УПРАВЛЕНИЕ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ СТАТЬЯ

Цифровая зрелость региональных органов государственной власти как основа «умного» публичного управления

СВЕТЛАНА АРМЕНОВНА ЗАХАРОВА[a]
a Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

DOI: 10.22394/2070-8378-2022-24-5-6-13

Аннотация: В статье рассматривается термин «цифровая зрелость», обсуждаются методика расчета, индикаторы и показатели «цифровой зрелости», определенные Правительством Российской Федерации. Информация Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации о распределении регионов отображена согласно уровню развития цифровой зрелости. Автор ставит вопрос о том, насколько разработанные параметры измерения «цифровой зрелости» региональных органов власти учитывают уровень организации социального сетевого взаимодействия власти и населения в контексте становления цифрового общества и гибридной социальной среды. При каких условиях цифровая зрелость сможет выступить критерием успешного публичного управления в условиях цифровой трансформации? Можно ли по уровню цифровой зрелости определить степень взаимодействия и форматы диалога власти с гражданским обществом в социальных сетях? Результаты исследования «Социальные медиа как площадка для взаимодействия акторов публичного управления: экспертное мнение» аргументируют рассуждения автора. В статье делается вывод о том, что в расчет «цифровой зрелости» необходимо включать показатели, отражающие качество публичного субъект-субъектного управленческого взаимодействия между организациями гражданского общества, гражданами и органами власти в пространстве сетевых коммуникаций.

Ключевые слова: цифровая зрелость, публичное управление, «умное» управление, региональные органы власти, рейтинг, лидеры, методика расчета «цифровой зрелости», социальное сетевое взаимодействие власти и населения

Благодарность. Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в процессе реализации научного проекта № 20-011-00694 «Публичное управление как конфигурирование релятивных сетей в публичном пространстве цифрового общества».

Дата поступления статьи в редакцию: 30 декабря 2021 года.

Digital maturity of regional public authorities as a basis for "smart" public administration

RESEARCH ARTICLE

SVETLANA A. ZAKHAROVA[a]
a Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration

Abstract: The article considers the term «digital maturity» and reviews the methodology of calculation, indicators, and indices of «digital maturity» defined by the Government of the Russian Federation. Information from the Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation on the distribution of regions is presented according to the level of digital maturity. The author considers the extent to which the developed parameters of measuring «digital maturity» coincide with the level of organization of social network interaction between the authorities and the population in the context of the digital society and hybrid social environment formation. How can digital maturity be a criterion for successful public administration in the context of digital transformation? Can the level of digital maturity determine the degree of interaction and formats of dialogue between the authorities and civil society in social networks? The study «Social media as a platform for the interaction of public administration actors: an expert opinion» argues for the author's reasoning. The author concludes that in the sphere of network communications, the calculation of «digital maturity» should include indicators that reflect the quality of public subject-to-subject managerial interaction between civil society organizations, citizens, and authorities.

Keywords: digital maturity, public administration, «smart» governance, regional authorities, rating, leaders, «digital maturity» calculation methodology, social network interaction between government and population

Acknowledgment. The research was conducted with the financial support of the Russian Foundation for Basic Research during the implementation of the scientific project No. 20-011-00694, «Public Administration as Configuration of Relational Networks in the Public Space of Digital Society».

Received: December 30, 2021.

Введение

Стратегия развития Российской Федерации на период до 2030 года актуализировала процессы цифровой трансформации, затрагивающей все отрасли, сферы деятельности, обеспечение конкурентоспособности хозяйственных систем. Этим вопросам посвящен ряд работ в области развития цифрового потенциала [Плотников, 2020], конкурентоспособности [Дубгорн, Светуньков, Зотова, 2019. С. 117–120], цифровой зрелости предприятия.

Президент Российской Федерации Владимир Путин поставил задачу Правительству РФ создать измерительные инструменты (рейтинг) «цифровой зрелости» федеральных и региональных органов власти, возможно, ожидая, что органы власти достигнут высокого уровня «цифровой зрелости» за счет цифровизации эффективного государственного и муниципального управления. Будет ли этот рейтинг способствовать накоплению и реализации потенциала «умного» управления, зависит от того, какой смысл заложен в научную категорию «цифровая зрелость».

О термине «цифровая зрелость»

Слово «зрелость» означает период социальной активности и самоактуализации, когда человек находится на пике своих возможностей[1]. В постановлениях Правительства Российской Федерации 2021 года инструмент «цифровая зрелость» регионов рассматривается как один из двадцати показателей, утвержденных В.В. Путиным для оценки деятельности глав регионов. В предыдущей версии документа, утвержденной в 2019 году, такой критерий, как «цифровая зрелость», отсутствовал.

В научной литературе термин «цифровая зрелость» рассматривается как «совокупная оценка уровня развития компаний в нескольких важных областях цифровой трансформации», включая цифровизацию управленческих процессов, создание цифровой инфраструктуры, клиентоориентированности, управление на основе данных и по результатам [Тарасов, 2019. С. 117]. Применительно к государству «цифровая зрелость» отражает уровень развития «цифровизации» в государственном управлении, здравоохранении, образовании, городском хозяйстве, строительстве и общественном транспорте. Понятие «цифровая зрелость региона» рассматривается как «интеграция активного использования инструментов цифровой трансформации и эффективного использования цифрового потенциала региона» [Логачева, 2021. С. 148]. Этот термин характеризует пик потенциала региона в развитии механизмов цифровизации, изменяющих как деятельность органов власти, так и каждого гражданина в отдельности.

В зарубежной научной литературе известно более шестидесяти подходов к расчету цифровой зрелости [Van Looy, Poels, Snoeck, 2017]. Е.И. Добролюбова все подходы разделяет на две основные группы: диагностические и эволюционные [Добролюбова, 2021]. Диагностический подход базируется на оценке приоритетов развития цифровых технологий в деятельности органа власти или государственного предприятия с использованием критериев, выявляемых через организационное обследование. Например, такими критериями могут выступать лидерство, стратегия и управление, организационное развитие, режим регулирования, цифровые технологии и данные [Renteria, Ramon Gil-Garcia, Pardo, 2019].

Пример диагностической методологии оценки цифровой зрелости организаций через измерение цифровой культуры, степени обладания персоналом цифровыми компетенциями, динамической оптимизации управленческих процессов, применения аналитических методов и качества данных, уровня развития цифровизации и способности разработки информационных продуктов, инфраструктуры и инструментов, цифрового сервиса для сотрудников, политики информационной безопасности была предложена Центром перспективных управленческих решений и апробирована в Счетной палате Российской Федерации[2].

В числе недостатков диагностического подхода Е. Добролюбова называет концентрацию на внутренних факторах и недостаточный учет внешних влияний, в том числе уровня развития информационно-коммуникационной инфраструктуры и технологий [Добролюбова, 2021].

Вторая группа моделей цифровой зрелости – эволюционная – базируется на оценке этапов процессов цифровизации (от пройденных до прогнозируемых в будущем). Эволюционный подход был применен в Минкомсвязи России [Petrov, Bunchuk, Stott, Hohlov, 2016] и в Казахстане, где на первом этапе (2004–2010) был создан портал электронного правительства, внедрена система электронного документооборота в центральных государственных органах, а также оцифрованы регистрационные базы данных физических и юридических лиц. Второй этап включал создание государственных информационных систем, открытого и мобильного правительства, систему идентификации граждан, электронной цифровой подписи, автоматизацию бизнес-процессов финансовых структур, государственных закупок и налоговых служб, задачи обеспечения информационной безопасности, защиту персональных данных и т.п. Большинство государственных услуг переведено в электронный формат [Jussupova, Bokayev, Zhussip, 2019].

Современные эволюционные подходы включают следующие виды этапности:

а) этапность по Т. Яновски: «цифровизация», «трансформация», «вовлечение» и «контекстуализация». Оценка достижения каждого этапа осуществляется по

1 Психологический словарь. Глоссарий. Онлайн-журнал "Psychologies". https://www.psychologies.ru/glossary/08/zrelost

2 Цифровая зрелость: методология оценки цифровой зрелости организации. https://cpur.ru/wp-content/uploads/2020/10/Metodologiya-oczenki-czifrovoj-zrelosti-organizaczii.pdf

следующим качественным параметрам: а) достижение внутренней цифровой трансформации; б) цифровой трансформации внешних взаимодействий; в) зависимость цифровых решений от контекста их применения [Janowski, 2015];

б) организация экономического сотрудничества и развития определила три этапа: цифровизация, электронное правительство, цифровое правительство с введением индекса цифрового правительства;

в) компания «Гартнер» предложила пять этапов цифровой зрелости: «электронное правительство» («оценивается по доле онлайн-услуг»); «открытое правительство» («оценивается по доле открытых данных в общем объеме данных»); «дата-центричное правительство» («оценивается по числу услуг, предоставляемых на основе данных»); «полностью цифровое правительство» («оценивается по доле данных, получаемых на основе межмашинного взаимодействия»); «умное правительство» («оценивается по степени сокращения государственных услуг») [Добролюбова, Южаков, Ефремов, Клочкова, Талапина, Старцев, 2019].

Наиболее перспективным завершающим этапом можно назвать концепцию интеллектуального правительства (I-Government), базирующуюся на применении искусственного интеллекта, Интернета вещей, предиктивной аналитики, распределенного реестра, больших данных, облачных технологий, agile-управления и др.

Методика расчета «цифровой зрелости» в России: индикаторы и целевые показатели

«Цифровая зрелость» для органов государственной власти субъектов Федерации, органов местного самоуправления и организаций в сфере здравоохранения, образования, городского хозяйства и строительства, общественного транспорта представляет собой долю достижения ими установленных целевых значений индикаторов. Здесь важно подчеркнуть, что именно отечественные технологии играют важнейшую роль в развитии цифровизации государственного управления в России.

Согласно вышеупомянутому постановлению о новом подходе к цифровизации, федеральные органы власти и органы управления государственными внебюджетными фондами обязаны разработать программы цифровой трансформации на 2021–2023 годы. Критерии оценки эффективности губернаторов и методика расчета показателей «цифровой зрелости» регионов утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации № 542 и приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций России № 600[3] от 18 ноября 2020 года «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации “Цифровая трансформация”». В расчет «цифровой зрелости» включено семь индикаторов:

1) доля сведений, «необходимых для оказания гражданам электронных социально значимых услуг в федеральных информационных системах»;

2) «доля электронного юридически значимого документооборота в федеральных органах исполнительной власти, внебюджетных фондах и подведомственных учреждениях»;

3) предоставление государственных и муниципальных услуг в три раза быстрее по сравнению с текущим моментом;

4) соблюдение регламентного периода государственных и муниципальных услуг;

5) доля проверок в электронном виде в рамках контрольно-надзорной деятельности с использованием чек-листов (целевое значение – 50 %);

6) «доля обращений за получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде среди услуг, не требующих очного посещения» (целевое значение – 90 %);

7) «доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, доступных в электронном виде» (целевое значение – 95 %).

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации № 542 «Об утверждении методик расчета показателей для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также о признании утратившими силу отдельных положений Постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 2019 г. N 915», экспертным путем определено базовое значение «цифровой зрелости» за 2020 год на уровне 4 %. Структура целевых значений сформирована путем прогнозирования. Чтобы достичь данных показателей, главам регионов было поручено разработать стратегии цифровой трансформации и обеспечить полное достижение 100 % целевых значений всех индикаторов к 2030 году. Динамика изменения целевых значений параметра «цифровой зрелости» отображены на графике (**рисунок 1**):

Расчет цифровой зрелости региона (УЦЗО) будет производиться по формуле (согласно Приложению 19 Постановления Правительства Российской Федерации № 542]:

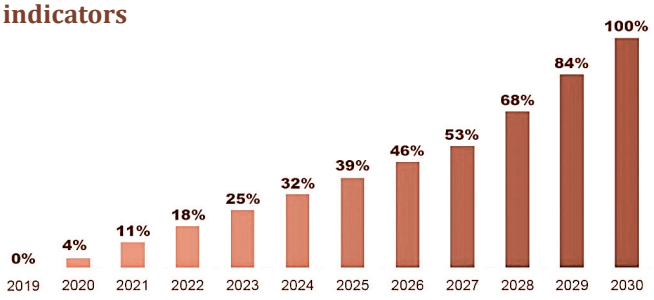
$$Y_{ЦЗО} = \frac{Y_{ЦЗО1} + Y_{ЦЗО2} + Y_{ЦЗО3} + Y_{ЦЗО4} + Y_{иго}}{5}$$

где: $Y_{ЦЗО1}$, $Y_{ЦЗО2}$, $Y_{ЦЗО3}$, $Y_{ЦЗО4}$ – «индексы, характеризующие показатель органов и организаций одной из следующих отраслей экономики и социальной сферы: здравоохранение; образование; городское хозяйство и

3 Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации № 600 от 18 ноября 2020 года «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации “Цифровая трансформация”».

Рисунок 1. Динамика достижений показателей цифровой зрелости

Figure 1. Dynamics of achieving digital maturity indicators



строительство; общественный транспорт»; УИГО – индекс, характеризующий показатель госуправления органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций субъектов Российской Федерации; 5 – число используемых в расчете индексов.

Цифровая зрелость и социальные медиа в публичном управлении

Г.Л. Купряшин определяет «публичное управление» как «систему кооперации государственных, муниципальных, некоммерческих и смешанных структур, призванную обеспечить удовлетворение общественных интересов и решение коллективных проблем» [Купряшин, 2016].

Публичное управление формирует условия согласованности общенациональных и локальных интересов, включая возможность для граждан собственного выбора, за счет чего повышается эффективность обратных связей в управленческом цикле реализации принятых общественно значимых решений. Это позволяет делать вывод о том, что публичное управление опирается на когерентность «действий формальных и неформальных акторов, вовлеченных в процесс принятия и реализации решений, а также правила и порядок исполнения принятых задач формальными и неформальными структурами»[4].

Сегодня процессы цифровизации обусловливают траектории развития общества и изменение поведения социальных акторов в публичном управлении; становится особенно важным накопление и грамотное использование гибридного коллективного разума, которое может обеспечить трансгрессия виртуальных отношений в реальный социокультурный мир в условиях «суперумного цифрового общества». Этому способствуют факторы, влияющие на становление субъектности в участвующем публичном управлении [Василенко, Зотов, Захарова, 2020], особенно с использованием технологий искусственного интеллекта. Степень «умности» субъекта управления характеризуется способностью участников выполнять управленческие функции и обязанности, владением цифровыми компетенциями, а также условиями функционирования цифровой среды “умного” управления» [Василенко, 2021. С. 7].

Чтобы выявить, какие аспекты цифровой деятельности органов власти остаются вне поля показателей цифровой зрелости, но имеют большое значение для граждан, обратимся к авторскому исследованию «Социальные медиа как площадка для взаимодействия акторов публичного управления: экспертное мнение» и зададим три вопроса:

1) Насколько цифровая зрелость может выступить критерием успешного публичного управления в виртуальной реальности?

2) Можно ли благодаря цифровой зрелости понять степень взаимодействия власти с гражданским обществом в социальных сетях?

3) В каких форматах реализуется данный диалог?

В ходе экспертного опроса были опрошены три вида акторов, участвующих в виртуальном поле по теме взаимоотношений в социальных сетях: представители власти, медиаторы и население. Все три категории экспертов представляют сообщества публичного управления. Группа «представители власти» включала представителей a) федеральных органов власти (N = 11), b) органов власти субъектов Федерации (N = 7), c) управ г. Москвы и органов местного самоуправления (N = 21). Группа «представители населения» включала участников a) бизнес-сообщества (N = 11), b) политических партий (N = 4), c) общественных движений и некоммерческих организаций (N = 16), d) научного сообщества (N = 25). Группа «медиаторов» включала представителей a) центров управления регионом (N = 21) и b) массмедиа (N = 6).

Для темы статьи важным результатом обозначенного выше опроса выступает общее мнение всех групп экспертов, что органы власти посредством социальных сетей в первую очередь занимаются информированием стейкхолдеров и получением их обратной реакции на свои решения через опросы, а публичное пространство, по мнению группы медиаторов, используется властями с целью организации дискуссионных площадок по общественно значимым проблемам. При этом все респонденты единодушны во мнении, что делегирование принятия решений стейкхолдерами по общественно значимым вопросам и делегирование процесса реализации решений находятся в современном управлении на последнем месте. Отсюда следует вывод, что развитие этих форматов деятельности органов власти не включается в показатели результативности и не учтено в показателях цифровой зрелости.

Еще более важными в оценке цифровой зрелости выступают вопросы учета показателей оценки качества диалога органов власти с акторами социально-сетевого пространства по общественно значимым вопросам в процессах принятия решений, хотя единичные образцы такого вида деятельности органов власти уже появились. Так, все эксперты сходятся

4 What is good governance? http://www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.asp

во мнении, что социальные сети дают возможность самоорганизоваться заинтересованным лицам для решения проблем, тем самым осознается роль единения общества для развития.

Эксперты, представляющие власть и медиаторов, в отличие от экспертов, представляющих общество, понимают и высоко оценивают роль социальных сетей в консолидации усилий органов власти и населения в решении проблем, отмечая также отсутствие нормативного закрепления публичного формата процедур принятия решений по общественно значимым проблемам. В свою очередь, представители общества отмечают недостаток активности чиновников в сетевом взаимодействии и недостаточность их владения коммуникативными сетевыми компетенциями.

Практически все эксперты соглашаются с оценкой значимости роли социальных сетей в повышении ответственности чиновников, так как публичное пространство накладывает определенные обязательства на поведение представителей власти.

Важность учета в показателях оценки цифровой зрелости качества социально-сетевого взаимодействия в условиях стремительного распространения коммуникационных технологий в цифровом обществе подтверждает тот факт, что все эксперты отметили недоверие со стороны сетевого сообщества к власти как важную проблему, а также отсутствие со стороны органов власти инструментов стимулирования населения к социально-сетевому взаимодействию в интересах государства.

Таким образом, повышение качества согласованного кооперативного взаимодействия между гражданами, организациями гражданского общества и органами власти в сетевом пространстве можно наладить, если коммуникационные компоненты будут разрабатываться в рамках цифровых платформ, а соответствующие показатели будут включены в расчет «цифровой зрелости».

Первые результаты изучения стратегий цифровой трансформации в регионах: три уровня «цифровой зрелости» регионов

В процессе разработки региональных стратегий цифровой трансформации (далее – СЦТ) «ключевых отраслей экономики, социальной сферы, государственного управления в целях достижения их цифровой зрелости» вице-премьер Д. Чернышенко поручил Минцифры России подготовить систему мотивации для региональных руководителей цифровой трансформации (далее – РЦТ)[5].

В составе основных задач РЦТ:

1) перевод госуслуг в электронный вид;
2) цифровизация контрольно-надзорной деятельности;
3) развитие платформы обратной связи и центров управления регионом (ЦУР);
4) эффективное управление регионом на основе полученных данных.

Для оценки результатов деятельности РЦТ разработана рейтинговая система, которая учитывает уровень внедрения передовых технологий в регионе, качество и сроки реагирования центров управления регионом на обращения граждан. Минцифры России предоставило Правительству Российской Федерации рейтинг цифровой зрелости регионов. Для расчета цифровой зрелости в Методике рекомендуется использовать систему показателей блоков «Инфраструктура», «Данные», «Услуги», «Управление», «Кадры».

Регионы оцениваются по следующим критериям:

- «расходы на внедрение и использование цифровых решений организаций в сфере промышленности, сельского хозяйства, строительства, энергетики, финансовых услуг, здравоохранения и государственного управления»;
- «численность региональных специалистов, использующих информационно-коммуникационные технологии».

Все изучаемые субъекты были распределены по следующим группам:

- с высоким уровнем «цифровой зрелости» (значение более 50 %);
- со средним показателем «цифровой зрелости» (значение в интервале 25–50 %);
- с низким уровнем «цифровой зрелости» (ниже 25 %).

Первая категория регионов, получая финансирование и обслуживание из центра, выполняет поручения федерального уровня. Вторая категория включает регионы, которые выбрали приоритетное развитие одного или двух уникальных направлений. Третья категория регионов относится к регионам-лидерам, которые могут быть навигатором и пробиваются вперед.

В составе передовых регионов – Москва, Санкт-Петербург, Московская, Белгородская, Нижегородская, Липецкая области, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Татарстан и Ямало-Ненецкий автономный округ.

Минцифры России стимулирует регионы достигать «цифровой зрелости», определяя федеральный стандарт. Лидерам Минцифры России оказывает поддержку на федеральном уровне и помогает продвигать методики и наиболее эффективные решения, что стимулирует повышение уровня цифровизации.

Три региона, по мнению министра Минцифры России М. Шадаева, относятся к лидерам цифровизации. К ним относятся: Москва, Московская область и Татарстан. Они уже создают информационные комплексы с использованием искусственного интеллекта в различных областях (медицина, онлайн-услуги, управление многоквартирными домами и др.)[6].

5 Перечень поручений по итогам конференции по искусственному интеллекту. Президент России (kremlin.ru). http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/64859

6 Стратегии цифровой трансформации регионов России. tadviser.ru

Практический анализ цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг возможно проводить на основе матрицы предоставляемых услуг World Science: Problems and Innovations на портале «Госуслуги». Полезность инструмента подтверждена на заседании президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности под председательством М.А. Акимова 28 марта 2019 года [Ширшова, Трофименко, 2021].

В исследовании, проведенном TAdviser, наиболее богатые регионы (Московская область, Татарстан и Санкт-Петербург) сравнивались с менее успешными регионами – Алтаем, Еврейской автономной областью, Калмыкией и с регионами со средним уровнем достижений в цифровизации – Курганской и Омской областями. Результаты сравнения по трем уровням представлены ниже.

Высокий уровень. В Татарстане стратегией цифровой трансформации были охвачены 15 отраслей. Среди них будут внедрены: платформенные решения, искусственный интеллект, Интернет вещей, большие данные, цифровые двойники (несмотря на то, что в составе показателей официальной методики не предусмотрено внедрение информационных технологий нового поколения, основанных на использовании искусственного интеллекта, Интернета вещей, технологий распределенного реестра) [Плотников, 2020].

В проектах образования и науки Татарстана планируется создать централизованную платформу исследований, к которой будет подключена половина подведомственных Минобрнауки России организаций, а также электронный детский сад. В составе планов значатся мероприятия по обучению трудовых ресурсов навыкам цифровых технологий.

Уже к 2024 году электронные массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги в данном регионе должны составить 95 %. Такой же показатель был установлен и в стратегиях в области цифровой трансформации Московской области и Санкт-Петербурга.

В Санкт-Петербурге в стратегию цифровой трансформации были включены одиннадцать отраслей. Планируется внедрить искусственный интеллект, большие данные, компоненты робототехники и сенсорики, промышленный Интернет, систему распределенного реестра, беспроводную связь. В области медицины планируется внедрение системы поддержки принятия врачебных решений, которую к 2024 году должны применять около 10 % медицинских организаций государственной и муниципальной систем здравоохранения. В медицинских организациях планируется применять голосовой ввод данных при диагностике болезней и лечении в целях экономии времени медицинских специалистов.

В Московской области было выбрано десять отраслей для цифровой трансформации: здравоохранение, развитие городской среды, транспорт и логистика, образование и наука, социальная сфера, госуправление, сельское хозяйство, энергетическая инфраструктура и промышленность, экология и природопользование. В результате планируется внедрить Big Data, искусственный интеллект, блокчейн, «умный» контракт, биометрические технологии и др. В области образования и науки к 2024 году 90 % учащихся будут вести цифровой профиль, иметь цифровое портфолио ученика и пользоваться цифровым помощником при подготовке домашних заданий в электронной форме с применением технологий автоматизированной проверки. Планируется создание суперсервиса «Поступление в вуз онлайн» с подключением к нему около 95 % образовательных организаций высшего образования.

Средний уровень. Стратегия Курганской области включает 15 отраслей, включая промышленность, туризм, культуру, спорт. Показатели схожи с Татарстаном. Перечень технологий также охватывает предиктивный анализ, телемедицину, ИИ, Интернет вещей, цифровых помощников в формате чат-ботов и голосовых сервисов, распределенные реестры, цифровых двойников, технологии беспроводной связи, большие данные. Массовые социально значимые госуслуги, по плану, к 2024 году должны достичь 95 %, что соответствует уровню развитых регионов.

В то же время экспертная оценка показателей цифровой зрелости в сфере транспорта и логистики Курганской области показывает, что «предлагаемые методикой показатели оценки не могут быть применены в полном объеме в связи с отсутствием автоматизированных беспилотных транспортных средств, морского транспорта, авиакомпаний, зарегистрированных на территории Курганской области (то есть и отсутствием обслуживания пассажиров с применением биометрических данных и невозможностью определить целевые показатели объемов воздушных перевозок)», а также наличием «показателей достижения “цифровой зрелости” для ОАО “РЖД”, не входящих в полномочия Курганской области» [Орлов, Черепанов, 2021]. Это свидетельствует о том, что утвержденная Методика расчета еще требует дальнейшей апробации и последующей доработки.

Стратегия цифровой трансформации Омской области охватывает девять отраслей. В перечне внедряемых технологий – ИИ, робототехника, квантовые технологии, промышленный Интернет. Однако кроме этого списка они нигде не упоминаются. По плану, к 2024 году доля электронных социально значимых государственных услуг должна достичь 32 %.

Низкий уровень. К 2024 году в Калмыкии планируется перевод массовых социально значимых госуслуг в электронный вид, но по сравнению с регионами высокого уровня наблюдается большой разрыв (составляет 63 %).

В стратегию цифровой трансформации одного из наиболее малочисленных регионов РФ – Еврейской автономной области – включено десять отраслей.

Население субъекта насчитывает около 156 тыс. человек. В основном запланированные проекты по цифровизации в регионе – это базовые проекты, присутствующие во всех региональных стратегиях цифровой трансформации. Регион установил показатель доли массовых социально значимых электронных госуслуг на уровне богатых регионов – 95 %. В Еврейской автономной области планируется применять ИИ и в медицине. В Стратегии указано, что его должны использовать 30 % государственных медучреждений к 2024 году, хотя не определено, в каком виде и в каких процессах это должно быть реализовано. Планируемая доля электронного юридически значимого документооборота между госорганами в этом субъекте к 2024 году составит 30 % (так же, как и в Калмыкии). Суперсервис онлайн-записи в пять региональных вузов для жителей региона в явном виде не представлен.

Заключение

В целом рассмотрение ситуации по достижению регионами своей цифровой зрелости показывает высокую организационную интенсивность и внимание к этой сфере. Налицо тенденция формирования такой коммуникативной среды, в которой могут быть предложены смарт-технологии «умного» государственного управления. Однако согласимся с утверждением В. Плотникова, что предложенные индикаторы в расчете цифровой зрелости государственного управления не включают «оценку развития электронного участия и открытости государственных данных, цифровизации регулирования» [Плотников, 2020], что уже сегодня отражено в официальных европейских документах [OECD, 2020] и широко применяется за рубежом [Katbi, Al-Ammary, 2019; Verma, Kumar, Ilavarasan, 2017].

Остается не решенным вопрос, как правильно организовать субъект-субъектное публичное управление в условиях создаваемой гибридной цифровой среды с использованием искусственного интеллекта и как обеспечить согласованное, конструктивное, безопасное взаимодействие всех акторов, а также как все эти компоненты включить в состав индексов цифровой зрелости региональных органов власти.

В качестве рекомендаций можно предложить совершенствование методов диагностики цифровой зрелости, расширение состава индексов, добавление таких индикаторов, как: «количество пользователей платформы» (подобно тому, как представлено на странице сайта «Цифровой гражданин»), создание страниц «часто задаваемых вопросов» для организации обратной связи в управлении через отклики граждан (сопровождая данный процесс корректно выполняемым модерированием).

Для развития цифровой зрелости предлагаем также включить индикаторы, отражающие наличие цифровых инструментов:

- прозрачного общественного контроля показателей оценки цифровой зрелости,
- привлечения населения к субъект-субъектному публичному управлению и поощрения инициативы граждан;
- диалога через мини-опросы для выявления скрытых мотивов посетителей сайтов ЦУР (организаций), в том числе наличия нестандартных вопросов, привлекающих внимание респондентов, активизирующих их взаимодействие с органами власти.

Еще одним вариантом может быть построение системы постоянного повышения квалификации и самообучения в области организации публичного управления как персонала органов власти всех уровней, так и представителей гражданского общества.

Литература

Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане. *Цифровая социология.* 2021. Т. 4. № 3. С. 6–15.

Василенко Л.А., Зотов В.В., Захарова С.А. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления. *Вестник Российского университета дружбы народов.* Серия: Социология. 2020. Т. 20. № 4. С. 864–876.

Ветрова М.А, Иванова Д.В. Оценка цифровой зрелости и готовности к цифровой трансформации регионов РФ // Управление бизнесом в цифровой экономике: Сб. тезисов: Третья международная конференция. СПб: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета, 2020. С. 99–104.

Добролюбова Е.И. Оценка цифровой зрелости государственного управления. *Информационное общество*. 2021. № 2. С. 37–52. DOI: 10.52605/16059921_2021_02_37

Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Клочкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам. М.: Изд. дом «Дело» РАНХиГС, 2019.

Дубгорн А.С., Светуньков С.Г., Зотова Е.А. Основные проблемы цифровой трансформации бизнеса. *Глобальный научный потенциал*. 2019. № 8. С. 116–120.

Зотов В.В., Василенко Л.А. Влияние цифровизации на трансформацию методологии публичного управления. *Управленческое консультирование*. 2021. № 5 (149). С. 98–109.

Купряшин Г.Л. Публичное управление. *Политическая наука*. 2016. № 2. С. 101–131.

Левина А.И., Борреманс А.Д., Дубгорн А.С. Оценка цифровой зрелости экономических систем. *Глобальный научный потенциал*. 2021. № 1 (118). С. 117–121.

Логачева Н.А. Оценка уровня цифровой зрелости региона в контексте стратегического развития. *Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета*. 2021. № 2 (128). С. 147–152.

Орлов С.Н., Черепанов А.П. Оценка цифровой зрелости региона // Актуальные проблемы АПК и инновационные пути их решения. Сборник статей по материалам Международной научно-практической конференции. Курган, 2021. С. 540–543.

Плотников В.А. Цифровой потенциал экономической системы // Современные подходы к трансформации концепций государственного регулирования и управления в социально-экономических системах. Сборник научных трудов 9-й международной научно-практической конференции. Курск, 2020. С. 55–59.

Тарасов И.В. Подходы к формированию стратегической программы цифровой трансформации предприятия. *Стратегические решения и риск-менеджмент.* 2019. № 2. С. 182–191.

Ширшова Т.С., Трофименко Ю.С. Оценка цифровой зрелости портала государственных и муниципальных услуг в Тверской области // Сборник статей LIII Международной научно-практической конференции. Пенза, 2021. С. 158–161.

Janowski T. Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*. 2015. Vol. 32. No. 3. P. 221–236. In English

Jussupova G., Bokayev B., Zhussip D. Digital government maturity as a technologically new e-government maturity model: Experience of Kazakhstan / ACM International Conference Proceeding Series. 2019.P.10–14.https://dl.acm.org/doi/10.1145/3340017.3340021 In English

Katbi A.-K., Al-Ammary J. Open Government Data in Kingdom of Bahrain: Towards an Effective Implementation Framework. *Advances in Intelligent Systems and Computing.* 2019. Vol. 930. P. 699–715. In English

OECD. Digital Government Index: 2019 results. Paris: OECD Publishing, 2020. In English

Petrov O., Bunchuk M., Stott A., Hohlov Y. Digital government 2020: prospects for Russia. Washington, D.C.: World Bank Group, 2016. In English

Renteria C., Ramon Gil-Garcia J., Pardo T.A. Toward an enabler-based digital government maturity framework: A preliminary proposal based on theories of change / ACM International Conference Proceeding Series, Part F148155. 2019. P. 408–417. https://dl.acm.org/doi/10.1145/3326365.3326419 In English

Van Looy A., Poels G., Snoeck M. Evaluating Business Process Maturity Models. *Journal of the Association for Information Systems*. 2017. Vol. 18. No. 6. P. 461–486. In English

Verma R.K., Kumar S., Ilavarasan P.V. Government portals, social media platforms and citizen engagement in India: Some insights. *Procedia Computer Science*. 2017. Vol. 122. P. 842–849. In English

References

Dobrolyubova E.I. Assessing government digital maturity. *Informatsionnoye obshchestvo*. 2021. No. 2. P. 37–52. DOI: 10.52605/16059921_2021_02_37 In Russian

Dobrolyubova E.I., Yuzhakov V.N., Efremov A.A., Klochkova E.N., Talapina E.V., Startsev Ya.Yu. The digital future of public administration by results. Moscow: Izdatel'skiy dom «Delo» RANKhiGS, 2019. In Russian

Dubgorn A.S., Svetunkov S.G., Zotova E.A. Main problems of digital transformation of business. *Global'nyy nauchnyy potentsial*. 2019. No. 8. P. 116–120. In Russian

Kupryashin G.L. Public administration. *Politicheskaya nauka*. 2016. No. 2. P. 101–131. In Russian

Levina A.I., Borremans A.D., Dubgorn A.S. Assessing the digital maturity of economic systems. *Global'nyy nauchnyy potentsial*. 2021. No. 1 (118). P. 117–121. In Russian

Logacheva N.A. Assessing the level of digital maturity of a region in the context of strategic development. *Izvestiya Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*. 2021. No. 2 (128). P. 147–152. In Russian

Orlov S.N., Cherepanov A.P. Assessing the digital maturity of the region // Modern problems of the agro-industrial complex and innovative ways to solve them. Collection of articles based on the materials of the International Scientific and Practical Conference. Kurgan, 2021. P. 540–543. In Russian

Plotnikov V.A. Digital potential of the economic system // Modern approaches to the transformation of the concepts of state regulation and management in socio-economic systems. Collection of scientific papers of the 9th international scientific and practical conference. Kursk, 2020. P. 55–59. In Russian

Shirshova T.S., Trofimenko Yu.S. Assessing the digital maturity of the portal of state and municipal services in the Tver region // Collection of articles of the LIII International Scientific and Practical Conference. Penza, 2021. P. 158–161. In Russian

Tarasov I.V. Approaches to developing a strategic program of company's digital transformation. *Strategicheskiye resheniya i risk-menedzhment*. 2019. No. 2. P. 182–191. In Russian

Vasilenko L.A. Digital breakthrough: will public administration be smart enough in a digital state and how smart are the elite and citizens. *Tsifrovaya sotsiologiya*. 2021. Vol. 4. No. 3. P. 6–15. In Russian

Vasilenko L.A., Zotov V.V., Zakharova S.A. Social media potential for developing participatory governance. *Vestnik Rossiyskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Sotsiologiya*. 2020. Vol. 20. No. 4. P. 864–876. In Russian

Vetrova M.A., Ivanova D.V. Evaluation of digital maturity and readiness for the digital transformation of the regions of the Russian Federation // Business management in the digital economy: collection of theses: Third International Conference. St. Petersburg: Izdatel'stvo Sankt-Peterburgskogo GU, 2020. P. 99–104. In Russian

Zotov V.V., Vasilenko L.A. The digitalization influence on the transformation of public administration methodology. *Upravlencheskoye konsul'tirovaniye*. 2021. No. 5 (149). P. 98–109. In Russian

Информация об авторе:

СВЕТЛАНА АРМЕНОВНА ЗАХАРОВА, кандидат социологических наук, доцент кафедры регионального управления Института государственной службы и управления
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 84/1). E-mail: sa.zakharova@igsu.ru

Для цитирования: *Захарова С.А.* Цифровая зрелость региональных органов государственной власти как основа «умного» публичного управления. *Государственная служба*. 2022. № 5. С. 6–13.

Information about the author:

SVETLANA ARMENOVNA ZAKHAROVA, Candidate of Sci. (Sociology), Associate Professor of the Department of Regional Management, Institute of Public Administration and Civil Service
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (84/1, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: sa.zakharova@igsu.ru

For citation: *Zakharova S.A.* Digital maturity of regional public authorities as a basis for "smart" public administration. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2022. No. 5. P. 6–13.