

Рухляева Дарья Денисовна, магистрант,
Южно-Российский институт управления, РАНХиГС

Бабанов Андрей Борисович
Доцент кафедры международных экономических отношений,
Южно-Российский институт управления, РАНХиГС

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ ГРАЖДАН К ВЛАСТИ

Аннотация. В статье рассматривается влияние цифровизации государственного управления на доверие населения к публичной власти через развитие электронных услуг, внедрение интеллектуальных помощников и создание цифровых механизмов защиты прав граждан. Отдельное внимание уделено рискам, связанным с техническими сбоями, непрозрачностью алгоритмов и защитой персональных данных.

Ключевые слова: Государственное управление, доверие граждан, искусственный интеллект, персональные данные, цифровизация.

Цифровизация государственного управления становится неотъемлемой частью современного общества, изменяя традиционные подходы к предоставлению услуг, обеспечению прозрачности и вовлечению граждан в принятие решений. Этот процесс является не только технологическим, но и социальным, экономическим и политическим феноменом, определяющим будущее государственно-общественных отношений.

Нормативная база этого процесса связана с федеральным проектом «Экономика данных и цифровая трансформация государства», а также с Указом Президента РФ от 10.10.2019 № 490, которым утверждена Национальная стратегия развития искусственного интеллекта в Российской Федерации [1] [3]. Указанные документы задают общий вектор перехода к управлению на основе данных, электронных сервисов и автоматизированной обработки информации.

Наиболее заметно такие изменения проявились через портал «Госуслуги». На конец 2025 года на портале были зарегистрированы 120 млн человек. Неспроста: как отметили в Минцифры РФ, «Госуслуги – это ключевой инструмент цифровизации государственных услуг, помогающий как гражданам, так и юридическим лицам упростить взаимодействие с государственными органами» [8].

В 2025 году ежедневная аудитория «Госуслуг» составила 14 млн человек – на 40% больше, чем в 2024 году. «Заказы услуг за год выросли на 17%, в 2025 году их было почти 900 млн», – поделились в ведомстве [8].

В минувшем году 360 тыс. пар поженились, подав заявление в ЗАГС на портале; более 600 тыс. семей оформили сертификат на материнский капитал; было зарегистрировано рождение почти 400 тыс. детей; направлено более 6 млн заявлений на регистрацию автомобиля в ГИБДД; совершено более 50 млн успешных записей к врачу. А еще пользователи портала отправили более 19 млн заявлений на единое пособие, свыше 3,4 млн заявлений в вузы, более 1,7 млн – в колледжи и свыше 1,1 млн – в первый класс [8]. За этими цифрами стоит расширение повседневного контакта населения с органами власти: оформление документов, запись на прием, получение справок, подача заявлений, использование защитных механизмов.

Рост пользовательской базы не означает автоматического укрепления доверия к власти. Регистрация на портале может быть вынужденной, если отдельные услуги удобнее получить именно онлайн. Однако регулярный положительный опыт постепенно снижает ощущение административной дистанции. Когда человек быстро получает справку, оформляет пособие или подает заявление без лишнего ожидания, отношение к публичной администрации становится менее напряженным.

Первое направление цифровизации государственного управления связано с расширением инфраструктуры государственных услуг. Масштаб пользования порталом



«Госуслуги» по итогам 2025 г. показывает, что электронная форма обращения стала привычной административной практикой [8]. Одновременно возрастает цена технических сбоев: единый канал удобен, но при неполадках проблема затрагивает сразу большое количество пользователей.

Второе направление связано с внедрением интеллектуальных помощников. Чем больше услуг доступно на портале, тем сложнее пользователю быстро найти нужную процедуру. Робот Макс в 2024 г. обрабатывал около 1,5 млн вопросов ежедневно. В 2025 г. новая версия Робота Макса, использующая генеративный искусственный интеллект, за первый месяц была востребована более чем у 1 млн пользователей [9], что свидетельствует о запросе не только на саму услугу, но и на понятное сопровождение.

Третье направление связано с защитой интересов граждан. С 1 марта 2025 года гражданин может установить в своей кредитной истории самозапрет на заключение с ним кредитными организациями и (или) микрофинансовыми организациями договоров потребительского кредита (займа). Механизм установления самозапрета предусмотрен Федеральным законом от 26.02.2024 № 31-ФЗ [2]. Более 20 млн человек подали заявление на установление такого ограничения через цифровые каналы [10]. Массовое использование сервиса объясняется распространением финансового мошенничества и потребностью в простом способе снизить риск оформления кредита без согласия человека.

Переход государственных услуг в электронный формат меняет не только порядок обращения в ведомства, но и само восприятие публичной власти. Для человека важна не сама по себе цифровая форма услуги, а то, насколько быстро решается его вопрос, понятен ли порядок действий, защищены ли персональные данные и можно ли заранее ожидать предсказуемого результата.

Электронные государственные сервисы уменьшают количество административных барьеров. Раньше получение услуги часто требовало личного визита, ожидания в очереди и повторной передачи документов, которые уже находились в распоряжении разных ведомств. Онлайн-формат сокращает эти издержки. Когда пользователь получает результат быстрее и без лишних действий, у него появляется практическое подтверждение того, что публичные институты способны работать эффективно [4].

Рост числа онлайн-сервисов несет и обратную сторону. Человек обычно не разделяет ответственность между отдельными ведомствами, платформами и техническими подрядчиками. Сбой на портале, задержка заявления или утечка данных воспринимаются как проблема всей управленческой модели. В докладе ООН по электронному правительству прямо указано, что расширение цифровой инфраструктуры должно сопровождаться снижением цифрового разрыва, устойчивостью сервисов и доступностью электронных услуг для разных групп населения [7].

Надежность подобных решений напрямую зависит от информационной безопасности. Рост угрозы кибермошенничества – звонки из «государственных структур», в том числе «силовых», рассылка СМС, электронных писем, пуш-уведомлений в приложениях от неустановленных лиц под видом сотрудников государственных структур, учреждений, банков, организаций с целью хищения или приобретения права на чужое имущество способствуют значительному подрыву доверия общества к электронным технологиям, в том числе к электронному правительству, биометрии, банковской системе в целом, услугам электронного банкинга, предоставляемым по умолчанию [5]. Поэтому сервисы защиты должны развиваться вместе с технологиями кибербезопасности, идентификации и контроля доступа [6].

Таким образом, цифровизация существенно влияет на взаимоотношения между властью и гражданами, изменяя уровень удовлетворенности государственными услугами и трансформируя саму культуру обратной связи. Для того чтобы увеличить положительный эффект от использования данных, необходимо сделать их обмен между органами государственной власти, организациями и гражданами беспрепятственным, сбалансированным и контролируемым. Все это тесно связано с вопросами легитимности и



надежности в глазах граждан. Успех цифровых инициатив государства напрямую зависит от уровня доверия граждан к электронным сервисам и государству в целом, что проявляется в их готовности активно использовать эти сервисы и участвовать в онлайн-взаимодействии с государственными органами. Более того, цифровое доверие – ключевой фактор готовности граждан к сотрудничеству с государством в принятии и использовании цифровых технологий.

Список литературы:

1. Указ Президента РФ от 10.10.2019 N 490 (ред. от 15.02.2024) "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_335184/ (дата обращения: 13.06.2026).
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "О кредитных историях" и Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" от 26.02.2024 N 31-ФЗ (последняя редакция) – Режим доступа: <https://publication.pravo.gov.ru/document/0001202402260017> (дата обращения: 13.06.2026).
3. Национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/target/nacjonalnyj-proekt-ekonomika-dannyh-i-cifrovaya-transformacziya-gosudarstva> (дата обращения: 13.06.2026).
4. Деханова Н.Г., Холоденко Ю.А. Возможности и вызовы использования современных цифровых технологий в государственном управлении // Социодинамика. 2025. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-i-vyzovy-ispolzovaniya-sovremennyh-tsifrovyh-tehnologiy-v-gosudarstvennom-upravlenii> (дата обращения: 13.06.2026).
5. Лангинен А.В. Цифровая трансформация государственного управления и государственной службы: направления и проблемы // Вестник Прикамского социального института. 2025. №2 (101). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-gosudarstvennogo-upravleniya-i-gosudarstvennoy-sluzhby-napravleniya-i-problemy> (дата обращения: 13.06.2026).
6. Санина А.Г., Семенова А.М., Стырин Е.М., Атаева А.Г. Цифровое доверие как основа датацентричного управления: результаты опросного эксперимента // Мониторинг. 2025. №1 (185). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoye-doverie-kak-osnova-datatsentrichnogo-upravleniya-rezultaty-oprosnogo-eksperimenta> (дата обращения: 13.06.2026).
7. Исследование ООН: Электронное правительство 2024 [Электронный ресурс] / Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН. – 2024. – Режим доступа: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2025-01/E-Government%20Survey%202024%20RUS-compressed.pdf> (дата обращения: 13.06.2026).
8. Итоги 2025 года для портала «Госуслуги» // ТАСС. – 2026. – Режим доступа: <https://tass.ru/obschestvo/26263697> (дата обращения: 13.06.2026).
9. Миллион человек воспользовались новой версией Робота Макса // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – 2025. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/news/million-chelovek-vospolzovalis-novoj-versiej-robota-maksa> (дата обращения: 13.06.2026).
10. ОКБ: россияне в 2025 году подали 20 млн заявлений на самозапрет на кредиты // ТАСС. – 2026. – Режим доступа: <https://tass.ru/ekonomika/26052111> (дата обращения: 13.06.2026)

