

К вопросу о доверии к электронным государственным сервисам: по результатам исследований в Санкт-Петербурге

В.А. Белый

Аннотация— Статья выполнена на основе данных опросов об электронных сервисах взаимодействия граждан и власти, проведенных в 2020-2021 гг. в Санкт-Петербурге. В результате исследования было определено, что наиболее актуальными для граждан являются сервисы в области здравоохранения, безопасности и транспорта. В ходе исследований были проанализированы преимущества и недостатки сервисов в их текущем состоянии развития. Также были выявлены наиболее популярные ситуации, решение которых реализуется гражданами при помощи электронных площадок. На основании полученных данных о сервисах, созданных и создаваемых в Санкт-Петербурге, сформулированы выводы о том, как система электронных государственных сервисов может повлиять на повышение уровня доверия населения к институтам. Установлено, что создание масштабной и прозрачной системы электронного взаимодействия граждан и власти может способствовать не только росту доверия к власти, но и экономическому развитию регионов и страны путем создания доверительных коммуникаций. Отмечено, что принципы делиберативной демократии могут использоваться при построении государственной системы электронных сервисов на муниципальном и региональном уровнях. Определен дальнейший вектор исследований. Предложены основные принципы развития электронных сервисов, направленные на вовлечение населения в решение муниципальных и региональных задач путем развития площадок инициативного бюджетирования и онлайн-голосований.

Ключевые слова— электронное правительство, электронное управление, политические институты, политическое управление, электронные сервисы, умный город, политические технологии

I. ВВЕДЕНИЕ

Россия занимает достаточно высокую позицию в рейтинге развития электронного правительства ООН (E-Government Development Index (EGDI)). Данный рейтинг является единственным в своем роде отчетом по оценке уровня развития электронных правительств всех государств-членов ООН. Он оценивает эффективность электронного управления в государстве путем анализа трех ключевых аспектов: адекватности существующей инфраструктуры, уровня развития человеческого капитала для продвижения и использования средств

ИКТ, а также параметров доступности государственных онлайн-услуг. В 2020 году в рейтинге развития электронного правительства Россия занимает 36 место, а в рейтинге электронного участия – 27 место среди всех стран ООН [1].

Сегодня экспертами проводятся социологические исследования для выявления отношений граждан к процессам цифровизации в России. По результатам исследований отмечаются крайне низкие уровни информированности граждан о системах обратной связи с властью и возможностях сервисов для получения социальной поддержки. В частности, сообщается, что в 2019 г. лишь 66% граждан знали о наличии в их регионе сервисов обратной связи с органами власти, а о Единой государственной информационной системе социального обеспечения – лишь 4% [2].

Это подтверждается и реальными случаями образования очередей в отделениях Пенсионного фонда России при получении социальных выплат, тогда как документы могли оформляться дистанционно во время пандемии коронавируса [3]. Такое поведение зачастую может быть оправдано не только низкой информированностью населения, но и ненадежностью развивающейся системы электронных сервисов, отказывающейся при резком росте количества обращений. Например, то, что портал госуслуг при оформлении пособий на детей в 2020 г. не выдержал нагрузки, вынужден был признать даже президент России [4].

Тем не менее, электронные государственные сервисы продолжают активно масштабироваться и на данный момент играют все большую роль, особенно на фоне пандемии коронавируса. Обращаясь к исследованиям, которые были проведены в Санкт-Петербурге, можно обозначить, что в настоящее время наиболее актуальными электронными сервисами для граждан являются сервисы в области здравоохранения, безопасности и транспорта [5]. Это является вполне ожидаемым результатом на фоне текущего развития социально-политического и экономического пространств современной России.

На этом фоне особенно важными становятся исследования влияния электронных государственных сервисов, активно развивающихся в России, на социально-экономические и политические аспекты развития российского общества.

Формирование доверительной среды коммуникации власти и граждан является одной из ключевых задач при развитии онлайн-сервисов в России, где наблюдается крайне низкий уровень доверия населения к социальным институтам. Среди 27 анализируемых Edelman стран в рамках проекта «Trust Barometer»

Статья получена 15 ноября 2021 г.

Белый Владислав Александрович, Университет ИТМО (email: vladislav@itmo.ru)

Автор выражает признательность коллегам, участвовавшим в разработке программы и проведении исследований Центра технологий электронного правительства (ЦТЭП) ИДУ Университета ИТМО (А.В. Чугунову, Л.А. Видясовой, П.В. Смирновой).

Россия находится на последнем месте в сфере доверия населения к бизнесу (34% при среднем значении 61%), на последнем месте по доверию к НКО (25% при среднем значении 57%), в позиции аутсайдера при анализе доверия к правительству (34% при среднем значении 53%), а также на последнем месте по доверию к СМИ (29% при среднем значении 51%) [6]. Низкий уровень институционального доверия, во многом, негативно влияет на уровень доверия населения к электронным государственным сервисам. Высокий же уровень доверия граждан к сети Интернет и к правительству в целом влияют на принятие гражданами элементов электронного правительства.

Следует отметить, что Научно-экспертный совет при Председателе Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации определяет доверие при достижении социально-экономического и политического развития государства как критически важный фактор. Своим решением Научно-экспертный совет рекомендовал Правительству РФ в целях повышения доверия и роли налогоплательщиков разработать меры и инструменты для контроля за расходованием и управлением средствами бюджета путем участия граждан не только в обсуждении формируемых бюджетов, но и путем распределения местных налогов. Российский экономист А. Аузан предлагает с помощью цифровых платформенных решений повышать уровень доверия к власти в России и повышать уровень инвестиционной активности граждан, развивая системы партисипаторного бюджетирования. При этом, как отмечает эксперт, цифровизация будет способствовать решению российской недоговороспособности путем нахождения в цифровом пространстве арбитра, который будет устраивать все стороны [7, с.14].

По оценкам французских экономистов Янна Алгана и Пьера Каю, прирост доверия на 10 процентных пунктов соответствует росту уровня ВВП на душу населения на 13,1 %, или ускорению его долгосрочного роста на 0,4 процентных пункта [8]. Внедрение электронных государственных сервисов для решения ряда жизненных ситуаций граждан способствует не только оптимизации на основе современных технологий существующих механизмов взаимодействия, но может позитивно повлиять на уровень доверия населения к взаимодействию с государством, а также снизить расходы населения при получении тех или иных услуг.

Философ Ф. Фукуяма утверждал, что экономическое развитие напрямую связано с уровнем доверия, поскольку на нем строятся доверительные системы общественных отношений, снижающие издержки коммуникации, сопряженной недоверием и нарушением имеющихся договоренностей [9]. В настоящее время доверие на уровне общества является ключевой характеристикой для определения благополучия страны и эффективности экономики. В случае низкого уровня доверия к общественным институтам система формальных правил взаимодействия будет требовать постоянного контроля, согласования в различных инстанциях и принудительных изменений, увеличивать операционные издержки при решении задач на всех уровнях государства, снижая тем самым эффективность использования человеческих ресурсов.

Таким образом, доверие населения к различным видам коммуникации в государстве становится неотъемлемой составляющей анализа человеческого капитала, который называется основой развития экономики ведущими исследователями со второй половины XX века [10].

Статья представляет результаты анализа данных опросов об электронных сервисах взаимодействия граждан и власти, проведенных в 2020-2021 гг. в Санкт-Петербурге. Во введении обозначены исходные положения и предпосылки исследования, в разделе «Методология» представлена информация о выборке и специфике исследования. В третьем разделе приведены результаты опроса в контексте темы настоящей статьи. В заключении представлены выводы и направления дальнейшей работы.

II. МЕТОДОЛОГИЯ

Центром технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО регулярно проводятся социологические опросы населения и представителей органов власти по вопросам различных аспектов развития электронной среды коммуникации граждан и власти. Летом 2021 года коллективом исследователей (Белый В.А., Видясова Л.А., Смирнова П.В., Чугунов А.В.) был подготовлен и проведен онлайн-опрос жителей Санкт-Петербурга по репрезентативной выборке с целью выявления параметров информированности граждан об электронных сервисах, оценки их актуальности, приоритетности, удобства и полезности при текущем состоянии развития. Отметим, что текущие уровни проникновения Интернета в жизнь жителей города позволили провести данный опрос полностью в онлайн формате.

Респонденты отвечали на вопросы о том, как они используют Интернет при взаимодействии с органами власти, какие каналы взаимодействия они предпочитают, с какими тематиками связаны их онлайн-обращения к власти. Анкета была составлена таким образом, чтобы определить уровень доверия граждан к интернет-взаимодействию и то, как это взаимодействие воспринимается пользователями.

Для определения репрезентативной выборочной совокупности, позволяющей оценивать характеристики генеральной совокупности, то есть всего населения Санкт-Петербурга (5,38 млн жителей по официальным данным на 1 января 2021 г.), использовались данные о половозрастном составе населения, размещенные на сайте Управления Федеральной службы статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области [11]. Репрезентативность по полу и возрасту обеспечивалась онлайн-панелью системы Anketolog.ru, включающей респондентов, верифицированных в системе с фиксацией пола, возраста и других параметров.

В результате проведенного опроса были получены анкеты 544 респондентов, что обеспечивает надежность с ошибкой выборки в 4,2% при уровне достоверности в 95% [12]. После проведения опроса была получена база данных в формате MS Excel, с помощью которой выполнялись простые вычисления и визуализация полученных ответов. С использованием программы SPSS Statistics осуществлялись сложные вычисления, в том числе корреляции.

III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе опроса было установлено, что пандемия усилила востребованность онлайн-сервисов взаимодействия с властью. Эти данные были получены в сравнении с проведенным в 2020 году опросом жителей Санкт-Петербурга в многофункциональных центрах города по репрезентативной выборке населения об уровнях востребованности, актуальности и особенностях использования электронных сервисов [13]. В сравнении с данными этого же опроса было определено, что в 2021 году доля не использующих Интернет для взаимодействия с органами власти сократилась вдвое и составила лишь 7%.

В опросе гражданам было предложено определить степень своего согласия с рядом предложенных ситуаций, выбрав значения от 1 до 5, где «1» и «2» считались отрицательными, «3» - нейтральной оценкой, а «4» и «5» положительными значениями.

Наиболее популярными запросами граждан при взаимодействии с органами власти через Интернет являются ситуации получения муниципальных или государственных услуг (46,7%). Вторыми по востребованности стали обращения в органы власти для решения городских проблем (20,4%). Наименее актуальными являются ситуации непосредственного участия граждан в выработке решений органов власти (7,4%) и участия в голосованиях по проектам и инициативам (13,4%). Тем не менее, несмотря на такие низкие оценки, лишь 27,8% и 44,5% опрошенных никогда не использовали Интернет для решения обозначенных ситуаций. При высоком уровне политического абсентеизма населения в России, где около 60% населения практически не интересуются политикой [14], данные цифры являются значительными. В таблице 1 представлено подробное распределение полученных результатов.

По результатам проведенного опроса 38% респондентов не доверяют органам власти Санкт-Петербурга, 26% – доверяют, а средней оценки придерживается значительная доля в 36% респондентов. Такие результаты оставляют надежду на возможное повышение рейтинга доверия в случае позитивных изменений в текущей системе отношений, поскольку многие респонденты оказались отнесены к категории сомневающихся. Может ли такая ситуация быть решена с помощью инструментов электронного взаимодействия?

Для ответа на данный вопрос проанализируем преимущества использования цифровых сервисов при взаимодействии с органами власти, которые могут позитивно сказаться на всей среде коммуникации между гражданами и властью (см. табл. 2).

По данным опроса, граждане достаточно позитивно оценивают то, как цифровизация влияет на коммуникацию с властью. Экономии времени при взаимодействии через Интернет отметили 67% опрошенных, экономии денег – 55% опрошенных. Эти значения заметно увеличились с 2020 года, когда показатели составили 56% и 41% при анализе экономии

времени и денежных затрат соответственно. Значительное упрощение взаимодействия благодаря цифровизации выделили также 55% опрошенных, 40% уверены в том, что Интернет помогает доносить до органов власти позицию общества по важным вопросам, а четверть опрошенных считает, что это позволяет контролировать действия представителей органов власти.

Опросом 2020 года было установлено, что 45% граждан считают, что личный прием является более надежным способом взаимодействия с органами власти, чем через Интернет-сервисы. В 2021 году этот показатель снизился и составил 36%. Однако полученные данные указывают на неоднозначное отношение населения к процессам цифровизации, которая, с одной стороны, имеет ряд преимуществ, а с другой стороны, не обеспечивает желаемого результата. Для решения данной проблемы возможным является внедрение электронных помощников и системных подсказок для пользователей, а также расширение функций обратной связи, которые позволяют максимально точно рассматривать проблемы населения даже в условиях структурированных государственных систем. В результате этого может быть снижена имеющаяся неуверенность в получении качественных услуг без личного присутствия заявителя. Другим техническим решением в этой ситуации может стать подробное информирование населения о статусах обработки обращений и запросов с указанием точных правил и сроков их обработки, а также ответственных лиц.

Широкий спектр преимуществ, связанных с деньгами, временем, учетом мнения населения и контролем над представителями органов власти при использовании цифровых технологий являются отправными точками для возможного роста доверия к органам власти путем дальнейшего расширения электронного взаимодействия с помощью системы государственных сервисов. На основе полученных данных мы проанализировали, существует ли зависимость уровня доверия граждан от уровня активности использования Интернета для решения ситуаций из таблицы 1. Для этого для каждого опрошенного было определено среднее значение параметра использования сети для взаимодействия с органами власти, вычисляемое как средний показатель степени согласия со всеми ситуациями из таблицы 1.

Наименьший уровень согласия с высказыванием «Я, в целом, доверяю органам власти Санкт-Петербурга» характеризовался средним значением степени использования Интернета для взаимодействия с органами власти в 1,94, а наибольшему уровню доверия соответствовало значение использования Интернета в 2,85 (см. табл. 3).

Можно предположить, что незначительное снижение оценки частоты использования сервисов среди граждан, которые не могут однозначно определить степень доверия к органам власти Санкт-Петербурга связано именно с отсутствием опыта взаимодействия, к которому может быть отнесен.

Таблица 1. Степень согласия с утверждениями (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, в процентах)

При использовании Интернета для взаимодействия с органами власти, это взаимодействие затрагивает следующие ситуации	Степень согласия*				
	1	2	3	4	5
Получение государственных или муниципальных услуг	12,9	14,2	26,3	21,9	24,8
Обращение в органы власти, связанное с решением городских проблем (благоустройство, ЖКХ и т.д.)	37,9	22,8	18,9	11,9	8,5
Запрос информации от органов власти	38,8	24,1	18,8	10,7	7,7
Жалобы на действия органов власти или специализир. службы (например, управляющие компании ...)	46,9	16,7	18,2	11	7,2
Участие в коллективных обращениях в органы власти (петиции)	46,3	21,1	15,3	11,4	5,9
Участие в голосовании по проектам и инициативам на сайтах органов государственной власти	55,5	17,3	13,8	7,7	5,7
Участие в выработке решений органов власти (инициативное бюджетирование, краудсорсинг)	72,2	9,9	10,5	3,5	3,9

Примечание: * Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 – совершенно не согласен, 5 – полностью согласен.

Таблица 2. Степень согласия с утверждениями, связанными с ролью Интернета при решении проблем (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, в процентах)

Высказывание	Степень согласия*				
	1	2	3	4	5
Благодаря Интернету, мое взаимодействия с органами власти стало проще по сравнению с личным приемом	10,3	9,9	25,2	27,9	26,7
Благодаря Интернету, я стал решать свои проблемы и задачи при взаимодействии с органами власти эффективнее	10,8	12,7	31,1	27,2	18,2
При взаимодействии с органами власти через Интернет, по сравнению с личными контактами, я экономлю свое время	6,4	7,4	18,9	25,9	41,4
При взаимодействии с органами власти через Интернет, по сравнению с личными контактами, я экономлю свои деньги	9,6	10,5	25,2	24,6	30,1
По мере распространения Интернета такие люди как я получают больше реальной возможности влиять на управленческие решения	7,2	9,4	30,7	31,3	21,5
Интернет позволяет таким людям как я доносить до органов власти позицию общества по важным вопросам	11,9	12,9	35,1	25,0	15,1
Интернет позволяет таким людям как я эффективнее контролировать действия чиновников и государственных служащих	21,9	21,5	31,4	14,0	11,2

Примечание: * Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 – совершенно не согласен, 5 – полностью согласен.

Таблица 3. Взаимозависимость ответов о степени доверия к органам власти города от частоты использования Интернета для взаимодействия с органами власти (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО)

Использование Интернета для взаимодействия с органами власти по ситуациям из табл. 1.	Степень согласия с высказыванием «Я, в целом, доверяю органам власти Санкт-Петербурга»				
	1	2	3	4	5
Среднее значение использования Интернета для взаимодействия с органами власти	1,94	2,19	2,10	2,53	2,85

Таким образом, нами была установлена взаимозависимость ответов о степени доверия к органам власти города от частоты использования Интернета для взаимодействия с органами власти.

Есть все основания предполагать, что дальнейшее развитие электронных государственных сервисов будет способствовать пересмотру населением своих оценок уровней доверия к власти. Адекватное информирование, прозрачность процедур, структурированность при обработке обращений населения и выработка систем обратной связи могут позитивно отразиться не только на доверии к власти, но и позволят ускорить социально-экономическое развитие регионов и страны в целом.

Электронные государственные сервисы в текущем состоянии обеспечивают ряд важнейших преимуществ, а также имеют потенциал дальнейшего увеличения позитивного влияния на систему коммуникации граждан и власти. Отметим, что 77% опрошенных дают позитивную оценку при использовании Интернета хотя бы по одному из параметров, обозначенных в таблице 2, а однозначно негативную оценку дают по всем параметрам лишь 5% опрошенных – то есть лишь незначительная часть опрошенных считает, что Интернет не помогает при взаимодействии с властью никоим образом.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ ДАЛЬНЕЙШИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Дальнейшие исследования должны быть посвящены определению наиболее актуальных для граждан локальных проблем, которые могут быть разрешены с использованием электронных сервисов взаимодействия. В этом анализе отдельно должны быть выделены сервисы, направленные не на получение услуг в электронном виде, а на решение локальных проблем жителей, требующих взаимодействия граждан и власти. Также в исследованиях необходимо проанализировать, как опыт использования сервисов инициативного бюджетирования и отдельного функционала сервисов решения городских проблем будет способствовать общему росту доверия населения к власти путем сравнения уровней доверия граждан, регулярно и активно использующих данные инструменты и тех, кто их не использует. Предполагается, что в результате такого комплексного исследования может быть создана рабочая модель, определяющая вес каждой группы проблем (в сфере транспорта, благоустройства, здравоохранения, безопасности и т.д.) в общем доверии к власти. Это позволит выявить наиболее актуальные, требующие срочного вмешательства вопросы, отсутствие решения которых резко отразится на доверии населения к власти.

Сегодня есть все основания предполагать, что доверие к электронному взаимодействию некоторое время будет увеличиваться из-за вовлечения все большего числа пользователей и благодаря дальнейшему ускорению цифрового развития в эпоху пандемии и ограничений очного взаимодействия. При этом различные психосоциальные факторы могут сыграть негативную роль и оставить в сознании жителей очное взаимодействие более надежным. Тем не менее, сейчас электронные сервисы создают для власти возможность перестроить систему взаимодействия с гражданами, сделать ее открытой, прозрачной и более эффективной. Система взаимодействия, выстроенная с учетом текущей социальной среды и учитывающая ее негативные и позитивные элементы, может установить прочные доверительные связи между властью и жителями.

Внедрение в электронные государственные сервисы систем голосований для выбора муниципальных депутатов и глав регионов, систем учета мнений населения и создание возможностей для распределения части налогов на определенные отрасли и организации будут повышать заинтересованность жителей в политическом и гражданском участии. Это также позволит оптимизировать структуры муниципальных и региональных органов власти с помощью цифровых решений, что будет влиять и на социально-экономическую удовлетворенность населения путем более рационального использования ресурсов. При этом внедрении необходимо последовательно повышать доверие к надежности электронных сервисов и гарантировать прозрачность систем с точки зрения обеспечения защиты от манипуляций со стороны лиц, участвующих в принятии решений и тем самым заинтересованных в тех или иных результатах электронных голосований.

Таким образом, даже имеющиеся уровни заинтересованности населения в участии в управлении

позволяют говорить об определенных перспективах внедрения принципов делиберативной демократии в системы электронных сервисов. Это позволит самим гражданам с помощью электронного участия принимать решения, влияющие на их жизнь, а электронная форма будет облегчать процессы взаимодействия. Электронная система должна не просто воспроизводить традиционные механизмы, а способствовать легитимизации процессов, созданию прозрачных и простых процедур принятия решений без бюрократических проволочек. Такая система сможет реализовать имеющийся запрос населения на гражданское участие, учитывая при этом исторические особенности российского общества, которое характеризуется патернализмом государства и способностью населения к кооперации.

Программы участия населения в распределении бюджетов, принятии решений должны сначала приобрести достаточное число регулярных участников на локальных уровнях путем дополнительного информирования через управляющие компании, ТСЖ, муниципалитеты, администрации различного уровня, а затем укрупняться. Их целью должно стать комплексное решение проблем муниципалитетов и регионов, путем выстраивания взаимодействия наиболее активных жителей на государственных площадках при поддержке и контроле со стороны администраций различного уровня. В итоге это может способствовать цифровой трансформации муниципальной власти в России, которая напрямую через электронные сервисы будет учитывать мнения граждан, способствовать росту доверия населения к власти. В рамках «умных городов» должны внедряться порталы открытых бюджетов, инициативного бюджетирования и порталы голосований для реализации проектов, предлагаемых населением.

Иностранные эксперты высоко оценивают потенциал электронных систем голосований для выражений гражданской позиции, поскольку они способствуют сохранению и даже увеличению явки избирателей не только в условиях эпидемии коронавируса, но и постепенного отмирания бумажных процессов в документообороте [15]. Также они позволяют сокращать расходы на проведение выборов, обеспечивая масштабируемость и оперативность процедур. Так, электронное голосование, происходившее в Москве в рамках пилотного проекта в сентябре 2021 года, называется экспертами беспрецедентным по срокам подсчета голосов [16].

По мнению экспертов ООН, цифровая трансформация государств тесно связана с культурными изменениями в обществе и с цифровизацией управления, которая должна быть направлена на обеспечение доступа людям к новым технологиям с целью повышения их благосостояния [17]. Таким образом, создание доверительной среды коммуникации между властью и гражданами в цифровом пространстве должно сопровождаться позитивными изменениями в сложившихся культурных установках взаимодействия граждан и власти.

Предлагаемый нами подход к развитию механизмов электронных сервисов может применяться в условиях как демократического, так и авторитарного общества и не должен вызывать опасений у политических лидеров, боящихся упустить контроль над происходящими

процессами. Наоборот, такая система, несмотря на демократические возможности, создает условия для большего государственного контроля над активистами и муниципалитетами. Именно поэтому при развитии электронных сервисов должны учитываться реальные возможности граждан через сервисы влиять на принимаемые решения. В противном случае преимущества таких систем для решения проблем коррупции и низкого уровня доверия граждан к власти не будут реализованы. Внедрение же пилотных проектов электронного взаимодействия в рамках муниципалитетов крупных городов позволит адаптировать процессы с учетом масштабирования на уровне страны и подготовить необходимые изменения на законодательном уровне.

Подводя итог, отметим, что Статья 75.1 Конституции РФ указывает, что в «Российской Федерации создаются условия для устойчивого экономического роста страны и повышения благосостояния граждан, для взаимного доверия государства и общества». Таким образом, развитие электронных сервисов закреплено Конституцией РФ, поскольку оно способствует учету мнений населения, а также росту благосостояния и доверия в масштабах всего общества.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Country Data. 2020 E-Government Development Index / Department of Economic and Social Affairs Public Institutions. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center/>.
- [2] Косарин С.П., Милькина И.В. Оценка отношения граждан России к процессам цифровизации государственных услуг // E-Management. 2019. Т. 2, № 4. С. 51–63. DOI: 10.26425/2658-3445-2019-4-51-63.
- [3] В регионах образовались очереди при подаче заявлений на "детские" выплаты / ТАСС. [09.09.2021]. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/8463409/>.
- [4] Путин заявил о не справившемся с потоком заявок портале госуслуг / РБК [09.09.2021]. – URL: <https://www.rbc.ru/politics/13/05/2020/5ebbd8bf9a7947f3928d0d92/>.
- [5] Белый В.А. Структура обращений к государственным электронным сервисам: на основе результатов опроса граждан в Санкт-Петербурге // Управленческое консультирование. 2021. № 2 (146). С. 149-153.
- [6] 2021 Edelman Trust Barometer / Edelman – URL: <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2021-03/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer.pdf/>.
- [7] Доверие как критический фактор достижения стратегических целей социально-экономического и политического развития государства // Аналитический вестник Совета Федерации Федерального Собрания РФ. 2021. №1 (761). – URL: http://council.gov.ru/activity/analytics/analytical_bulletins/123749/.
- [8] Algan Y., Cahuc P. Inherited Trust and Growth. American Economic Review. 2010. 100(5). pp.2060-92.
- [9] Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. / Ф. Фукуяма. М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. 730 с.
- [10] Becker G.. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, 2d ed. New York: National Bureau of Economic Research, 1975.
- [11] Численность постоянного населения в разрезе муниципальных образований Санкт-Петербурга по состоянию на 1 января [2021] / ПетроSTAT. – URL: <https://petrostat.gks.ru/folder/27595/>.
- [12] Рабочая книга социолога / Под общ. ред. и с предисл. Г.В. Осипова. М.: Книжный дом «Либриком». 2009. С. 212.
- [13] Белый В.А., Смирнова П.В., Чугунов А.В. Внедрение электронных государственных сервисов в экономико-демографических условиях пандемии COVID-19: результаты опроса граждан в Санкт-Петербурге // International Journal of Open Information Technologies - 2020. Т. 8, № 11. С. 97-109.
- [14] Почти треть россиян совсем не интересуются политикой. The Bell. – URL: <https://thebell.io/pochti-tret-rossiyan-sovsem-ne-interesyutsya-politikoj-levada/>.
- [15] В департаменте по демократии и управлению Совета Европы дали оценку прошедшему в Москве электронному голосованию / С-

news. [22.09.2021]. – URL: https://www.cnews.ru/news/line/2021-09-22_v_departamente_po_demokratii/.

- [16] Мик Вайсман, Trinity Monsters: Электронное голосование в России беспрецедентно по срокам подсчета голосов / С-news. [25.09.2021] – URL: https://www.cnews.ru/news/line/2021-09-24_mik_vajsmanttrinity_monsters_elektronnoe/.
- [17] UN E-Government Survey 2020 / Department of Economic and Social Affairs Public Institutions. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020/> p. 33.

Белый Владислав Александрович, аспирант Университета ИТМО, Санкт-Петербург (<https://itmo.ru/ru/>), email: vladislav@itmo.ru, eLibrary.ru: authorid=929250, ORCID: orcidID=0000-0001-6755-2051

On the Issue of Trust in E-Government Services: St. Petersburg Case

V.A Belyi

Abstract— This article is based on the results obtained in the course of surveys on electronic services for interaction between citizens and authorities, conducted in 2020-2021 in St. Petersburg. As a result of these studies, it was determined that the most relevant services for citizens are services in the field of health care, security and transport. The research analyzed the advantages and disadvantages of services in their current state of development. Also, the most popular situations were identified, the solution of which is implemented by citizens using electronic platforms. Based on the data obtained on the services created in St. Petersburg, conclusions were formulated on how the system of electronic state services can positively affect the level of trust within Russian society. A further vector of research has been determined, which should be aimed at studying the parameters of trust of users of electronic services. It has been determined that the creation of a large-scale and transparent system of electronic interaction between citizens and authorities can contribute to the growth of trust in the authorities and the economic development of regions and the country by creating trusted communications. It is noted that the principles of deliberative democracy can be used at the municipal and regional levels during a state system of electronic services building. The basic principles for the development of electronic services are proposed. They are aimed at involving the population in solving municipal and regional problems by developing platforms for proactive budgeting and online voting.

Keywords— e-government, political institutions, political governance, e-services, smart city, political technologies.

REFERENCES

- [1] Country Data. 2020 E-Government Development Index / Department of Economic and Social Affairs Public Institutions. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center/>.
- [2] Kosarin S.P., Milkina I.V. Assessment of Russian citizens' attitude to the processes of public services digitalization // E-Management. 2019. Vol. 2, № 4. C. 51–63. DOI: 10.26425/2658-3445-2019-4-51-63.
- [3] Queues have formed in the regions when applying for "children's" payments / TASS. [09.09.2021]. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/8463409/>.
- [4] Putin announced that the portal of state services did not cope with the flow of applications / P5K [09.09.2021]. – URL: <https://www.rbc.ru/politics/13/05/2020/5ebbd8bf9a7947f3928d0d92/>.
- [5] Belyi V.A. Structure of Calls to State Electronic Services: Based on the Results of a Survey of Citizens in St. Petersburg // Administrative Consulting. 2021. № 2 (146). pp. 149-153.
- [6] 2021 Edelman Trust Barometer / Edelman – URL: <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2021-03/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer.pdf/>
- [7] Trust as a critical factor in achieving the strategic goals of the socio-economic and political development of the state // Analytical Bulletin of the Federation Council of the Federal Assembly of the Russian Federation. 2021. №1 (761). – URL: http://council.gov.ru/activity/analytics/analytical_bulletins/123749/.
- [8] Algan Y., Cahuc P. Inherited Trust and Growth. American Economic Review. 2010. 100(5). pp.2060-92.
- [9] Fukuyama F. Trust: social virtues and the path to prosperity: Translated from English / F. Fukuyama. M.: ACT Publishing House LLC: Ermak, 2004. 730 p.
- [10] Becker G. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, 2d ed. New York: National Bureau of Economic Research, 1975.
- [11] The number of resident population in the context of municipalities of St. Petersburg as of January 1 [2021] / Petrostat. – URL: <https://petrostat.gks.ru/folder/27595/>.
- [12] Working book of a sociologist / Under total. ed. and with a foreword. G.V. Osipov. M.: Book House "Librikom". 2009. 212 p.
- [13] Implementation of Electronic State Services in the Economic and Demographic Conditions of the COVID-19: Citizens Survey Results in St. Petersburg // International Journal of Open Information Technologies - 2020. Vol. 8, № 11. pp. 97-109.
- [14] Almost a third of Russians are not interested in politics at all. The Bell. – URL: <https://thebell.io/pochti-tret-rossiyan-sovsem-ne-interesyutsya-politikoj-levada/>.
- [15] The Department for Democracy and Governance of the Council of Europe assessed the electronic voting held in Moscow / C-news. [22.09.2021]. – URL: https://www.cnews.ru/news/line/2021-09-22_v_departamente_po_demokratii/.
- [16] Mick Weissman, Trinity Monsters: Electronic voting in Russia is unprecedented in terms of vote count / C-news. [25.09.2021] – URL: https://www.cnews.ru/news/line/2021-09-24_mik_vajsmantinity_monsters_elektronnoe/.
- [17] UN E-Government Survey 2020 / Department of Economic and Social Affairs Public Institutions. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020/> p. 33.

Belyi Vladislav Aleksandrovich, PhD student, ITMO University, St. Petersburg, (<https://itmo.ru/ru/>), email: vladislav@itmo.ru, elibrary.ru:authorid=929250, ORCID: [orcidID=0000-0001-6755-2051](https://orcid.org/0000-0001-6755-2051)