



Выпускная квалификационная работа  
(результаты магистерского исследования)

## ТЕМА

# «Минимизация социальных рисков цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению»

Научный руководитель:  
**Панич Наталья Александровна**  
доцент, кандидат исторических наук

Магистрант 2 курса:  
**Каспарова Аида Исаевна**



## ***Аргументы и факты:***

1. Искусственный интеллект стал и вызовом, и драйвером для развития цифровизации государственных и муниципальных услуг.
2. Стремительное развитие цифровизации не позволяет своевременно реагировать на трансформации социальной среды цифрового общества.
3. Распространение алгоритмического управления представляет собой новую форму технологического контроля и порождает социальные риски, связанные с ограничением и управляемостью информацией, передачей технологиям искусственного интеллекта принятия решений, с развитием алгоритмической дискриминации, потерей конфиденциальности, что требует социальной экспертизы технологических решений.



## **Тематическая направленность научных работ и ученых:**

1. Проблемы оказания государственных и муниципальных услуг при помощи современных технологий посвящены работы таких авторов, как С.В. Байбаков, И.Л. Бачило, Н.Н. Ковалева, А.В. Мартынов, Т.М. Полушкина, Л.К. Терещенко, Т.Я. Хабриева и др.
2. Концепции предоставления электронных государственных и муниципальных услуг исследовались в научных публикациях А.В. Бабкина, А.В. Грузина, В.В. Данекиной, С.А. Синягова, Н.А. Стефановой, и др.
3. Внедрение инновационных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг представлены в работах таких ученых, как Н.А. Ахмедова, Ю.И. Грибанова, К.Н. Мингалиева, И.В. Наумова и др.



# Объект, предмет и противоречие исследования

**Объект исследования:**

Государственные услуги населению.

**Предмет исследования:**

Социальные риски цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению.

**Противоречие изучаемое  
в магистерском  
исследовании:**

Развитие цифровых технологий, социальная дифференциация, низкая цифровая грамотность населения в условиях ускоренного развития цифровизации, а также отсутствие в полной мере необходимой законодательной базы в области применения искусственного интеллекта, выявляют наличие проблемы, связанной с минимизацией потенциальных рисков цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению.



# Цель и задачи, решаемые в исследовании

## **Цель:**

разработка путей минимизации социальных рисков в процессе оказания цифровой информационной поддержки государственных услуг населению в Российской Федерации.

## **Задачи:**

- рассмотреть понятие и дать характеристику процесса предоставления государственных услуг;
- изучить процесс цифровизации и ее влияние на уровень оказания государственных услуг населению;
- рассмотреть зарубежный опыт применения цифровых технологий при оказании государственных услуг населению;
- проанализировать социальные риски развития цифровой информационной поддержки населения;
- рассмотреть развитие цифровых сервисов по предоставлению государственных услуг населению;
- выявить социальные риски оказания цифровой информационной поддержки государственных услуг;
- определить перспективы совершенствования оказания государственных услуг населению;
- дать оценку возможности внедрения зарубежного опыта по минимизации социальных рисков цифровой трансформации поддержки государственных услуг населения;
- разработать предложения по минимизации социальных рисков трансформации предоставления государственных услуг населению.



# Гипотезы магистерского исследования

## ***Основная гипотеза:***

Использование современных цифровых технологий для оказания информационной поддержки способно значительно повысить эффективность предоставления государственных услуг и снизить потенциальные риски

## ***Гипотезы (исследовательские):***

1. Цифровизация имеет большое влияние на уровень оказания государственных и муниципальных услуг.
2. Искусственный интеллект ускорил процесс развития цифровой информационной поддержки населения в сфере оказания государственных услуг, одновременно вызвав негативные последствия. Внедрение зарубежного опыта способно повысить эффективность данной сферы

## **Авторские открытия (результаты):**

1. Проведена оценка условия для оформления искусственной социальной среды цифрового общества, где значимую роль играют коммуникационные сети, алгоритмические системы, платформы и технологии больших данных.
2. Дана характеристика социальным рискам, связанным с ограничением и управляемостью информацией, передачей технологиям искусственного интеллекта принятия решений, с развитием алгоритмической дискриминации, потерей конфиденциальности.
3. Представлены лучшие зарубежные практики снижения рисков в области применения цифровых технологий.
4. Предложены дополнительные способы получения информационной поддержки при получении государственных и муниципальных услуг на сайте Портала "Госуслуги".
5. Сформулированы рекомендации и предложения по минимизации социальных рисков цифровой трансформации в предоставлении услуг населению





# Теоретическая и методологическая основы магистерского исследования

## Теоретическая основа

Научные результаты российских и зарубежных исследователей и специалистов по вопросам цифровой информационной поддержки государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. В частности, были использованы труды Е.А. Авербуха, В.Ю. Войтович, И.З. Гелисханова, И.А. Земсковой, Д.Ю. Знаменского, А.В. Кочеткова, И.Н. Рычковой, Ю.Н. Туганова и др.

## Методологическая основа

В ходе написания представленной работы были использованы следующие методы исследования:

- методы индукции и дедукции;
- методы экономико-математического и организационно-структурного моделирования;
- количественного и качественного анализа тенденций развития исследуемой области;
- статистическое наблюдение;
- метод группировки, графический метод;
- метод сравнения, метод экспертных оценок;
- опрос и анкетирование.





# Информационная и эмпирическая базы магистерского исследования

## Информационная база:

- Статистические данные органов ГМУ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
- Аналитические отчеты по отраслевой и страновой цифровизации
- Внедрение инноваций в процесс ГМУ
- Статистические данные министерств и ведомств
- Авторские расчеты показателей
- Составленные прогнозы

## Эмпирическая база:

1. Российские и международные социологические, статистические исследования, такие как РМЭЗ-ВШЭ, ВЦИОМ, ФОМ и др.
2. Результаты статистических исследований Министерства цифрового развития.
3. Результаты анкетирования пользователей Портала "Госуслуги".



# Теоретическая и практическая значимость

## **Теоретическая значимость результатов магистерского исследования:**

1. Теоретико-методологические положения.
2. Систематизация объективных знаний.
3. Разработка научно-методических подходов.

## **Практическая значимость результатов магистерского исследования:**

1. Возможность использования разработанных предложений по совершенствованию процесса предоставления цифровой информационной поддержки государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
2. Разработка новых научно-методических рекомендаций, совершенствующих процесс цифровой информационной поддержки государственных и муниципальных услуг.



# Апробация результатов магистерского исследования

## Научно-исследовательские семинары, конференции:

1. "Ломоносов-2023"
2. Фестиваля науки "НАУКА 0+» 2022
3. "Ломоносов-2022"

## Научные публикации (монографии, журналы, сборники научных трудов):

Статья для сборника "НАУКА 0+»



# Структура выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации

## Содержание (оглавление)

**Введение**

**Глава 1. Теоретико-методологические основы понятия рисков цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению**

**1.1 Понятие и характеристика социальных рисков**

**1.2 Развитие цифровых технологий оказания услуг населению: от стандартизированных решений к виртуальному собеседнику**

**1.3 Зарубежный опыт применения цифровых технологий при оказании государственных услуг населению**

**Выводы по главе**

**Глава 2. Анализ социальных рисков цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению**

**2.1 Цифровизация и социальное взаимодействие при оказании государственных услуг населению**

**2.2 Эффективность внедрения цифровых практик предоставления государственных услуг населению**

**2.3 Социальные риски использования цифровых технологий в предоставлении государственных услуг населению**

**Выводы по главе**

**Глава 3. Тенденции совершенствования процесса минимизации социальных рисков цифровой трансформации предоставления государственных услуг населению.**

**3.1 Перспективы снижения социальных рисков оказания государственных услуг населению**

**3.2 Оценка возможности внедрения зарубежного опыта по минимизации социальных рисков цифровой трансформации государственных услуг населению**

**3.3 Предложения по минимизации социальных рисков трансформации предоставления государственных услуг населению**

**Выводы по главе**

**Заключение**

**Список использованной литературы**



# Список используемой литературы и ИСТОЧНИКОВ

<b>Нормативная правовая основа магистерского исследования</b>	Исследовано 38 источника, из них: ФЗ № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ". ФЗ № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". ФЗ № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". ФЗ № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Указ Президента РФ от 07.02.2008 № Пр-212 "Стратегия развития информационного общества в РФ".
<b>Научные фундаментальные труды</b>	Исследовано 9 источников, из них работы Е.А. Авербуха, Д.А. Клемешовой, С.Ю. Наумова, И.Н. Рычковой, Ю.Н. Туганова.
<b>Официальная статистика и аналитика</b>	Исследовано 4 источника, из них: 1. Статистика и готовые отчеты с официального сайта Министерства экономического развития РФ. 2. Статистика и готовые отчеты с официального сайта Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. 3. Статистика и готовые отчеты с официального сайта Научно-технического центра ФГУП "ГРЦ" (НТЦ). 4. Статистика и готовые отчеты с официального сайта Портала государственных услуг РФ.
<b>Научные и иные труды на иностранном языке</b>	Исследовано 33 источника, из них работы Е.А. Завьяловой, И.А. Земсковой, Н.Г. Лопатовой, М.Г. Мирзоевой, А.В. Подстраховой, Е.Д. Соложенцева, Б.П. Хромого.

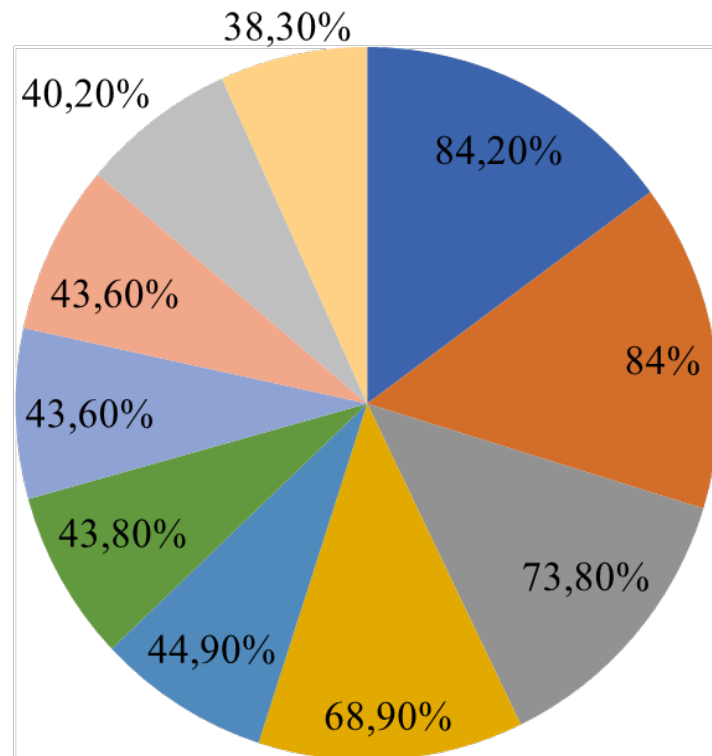
**Всего использовано источников: 82.**



# Теоретические результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

1. Постиндустриальное общество предполагает выход на первый план такого ресурса как информация, в связи с чем возникает необходимость цифровизации ГМУ.
2. Цифровизация актуальна в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг.



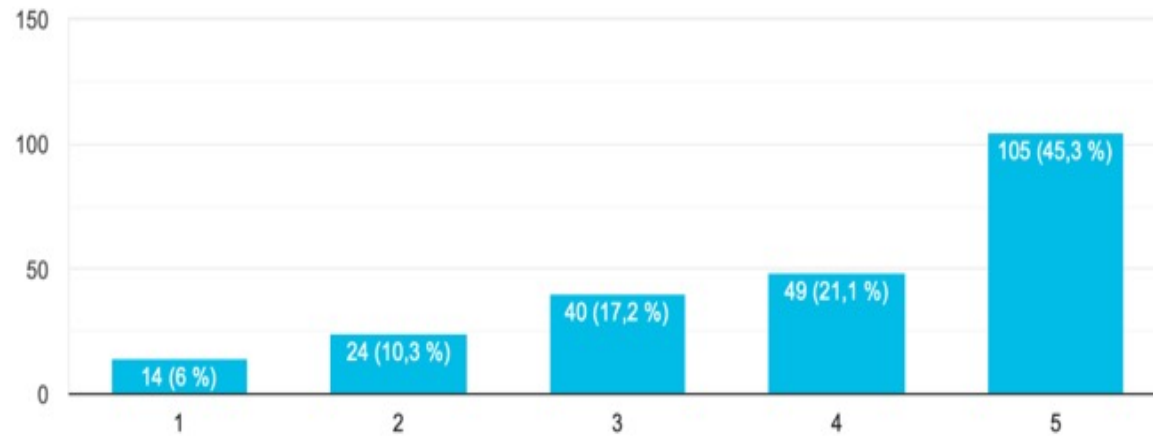
- заплатить налоги и штрафы
- узнать данные официальной статистики и «живые» данные
- зарегистрироваться в службе занятости и воспользоваться ее услугами
- зарегистрироваться на прием к врачу
- подать жалобу на работу того или иного органа власти (учреждения)
- заполнить налоговую декларацию
- записать ребенка в школу или детский сад
- зарегистрировать автомобиль или обновить данные о нем
- получить или заменить паспорт
- заявить о праве на льготу или субсидию и получить ее

Наиболее востребованные цифровые государственные и муниципальные услуги в России за 2022 год (согласно рейтингу VCG)



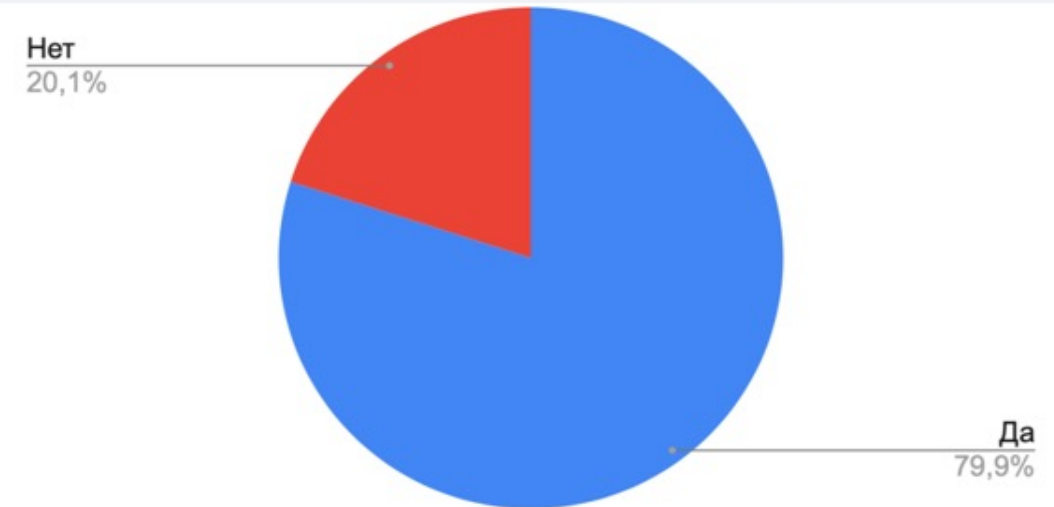
# Исследовательские результаты магистерского исследования

Оцените Ваш опыт взаимодействия с электронными сервисами, где 1-это негативный опыт, а 5-положительный.



Распределение по оценке взаимодействия с электронными сервисами (в %)

Как Вам кажется, электронные сервисы помогают решать возникающие у Вас проблемы?

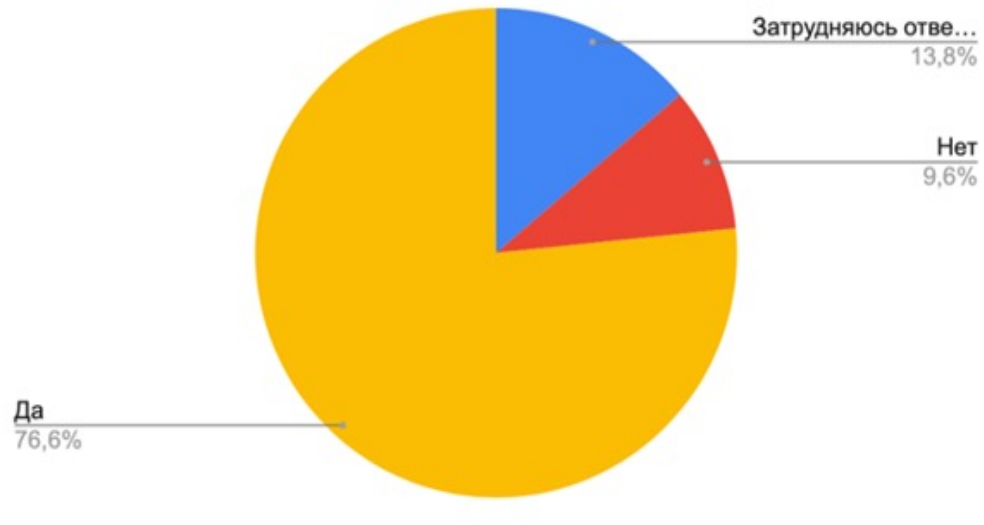


Распределение по мнению, относительно того, помогают ли электронные сервисы решать возникающие проблемы



# Исследовательские результаты магистерского исследования

Считаете ли необходимым дополнительно регулировать информацию в электронных сервисах?



Мнение респондентов относительно необходимости дополнительного регулирования информации в электронных сервисах

Ниже представлены основные характеристики электронных сервисов, какие из них, по вашему мнению, являются несомненными достоинствами, а какие недостатками данной технологии?

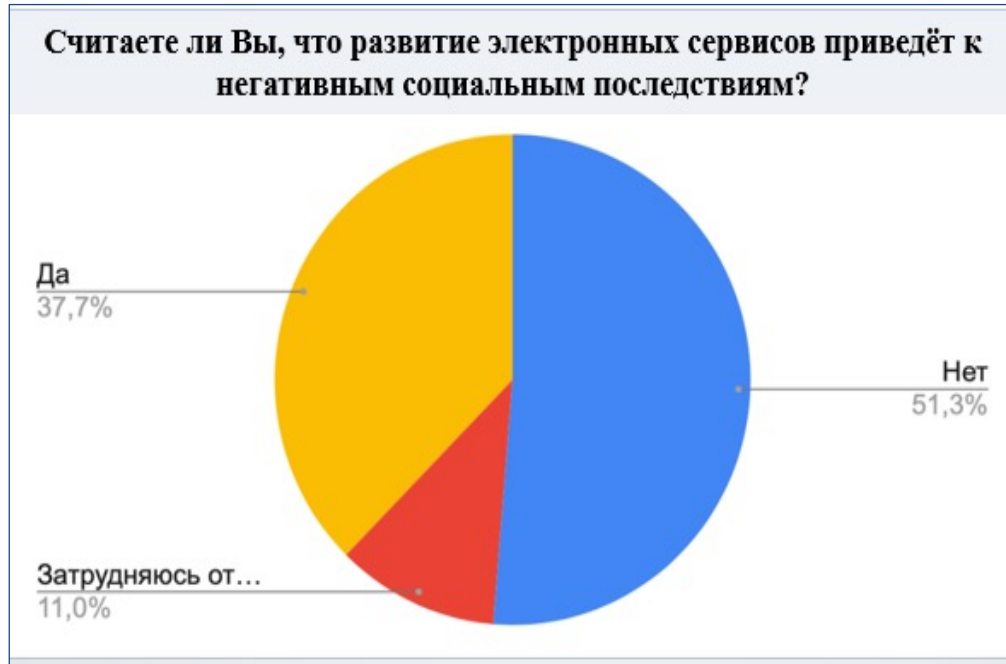


Распределение мнений относительно основных характеристик электронных сервисов, являются они достоинствами или недостатками





# Исследовательские результаты магистерского исследования



Распределение мнений относительно того, приведет ли развитие электронных сервисов к негативным социальным последствиям

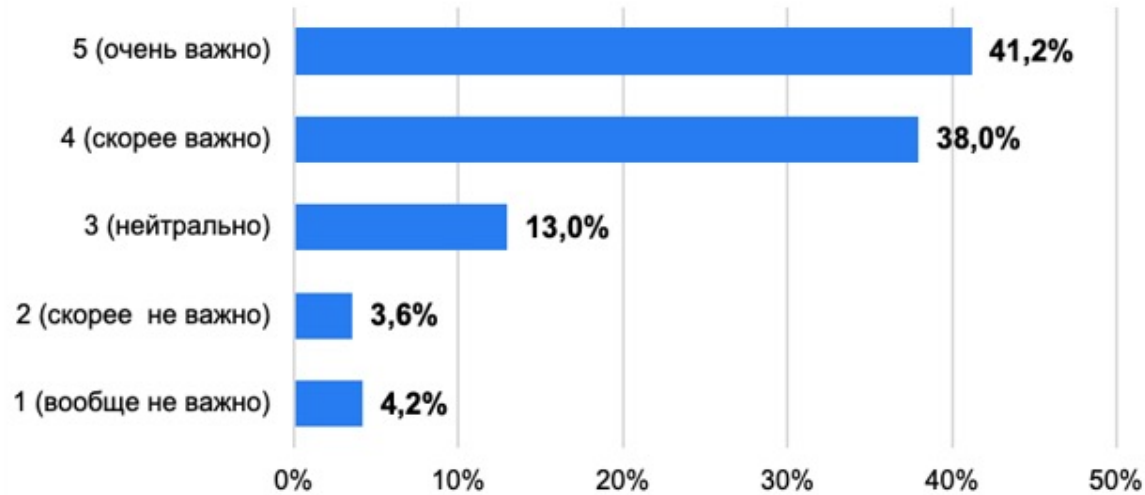
COUNTA из Считаете ли Вы, что развитие электронных сервисов приведет к негативным последствиям?	Пользуетесь ли Вы электронными сервисами в повседневной жизни?		
	Да	Нет	Итого
Считаете ли Вы, что развитие электронных сервисов приведет к негативным социальным последствиям?			
Да	75	41	116
Затрудняюсь ответить	22	16	38
Нет	135	26	161
<b>Итого</b>	<b>232</b>	<b>83</b>	<b>315</b>

Таблица сопряженности: «Считаете ли Вы, что развитие электронных сервисов приведет к негативным социальным последствиям?»



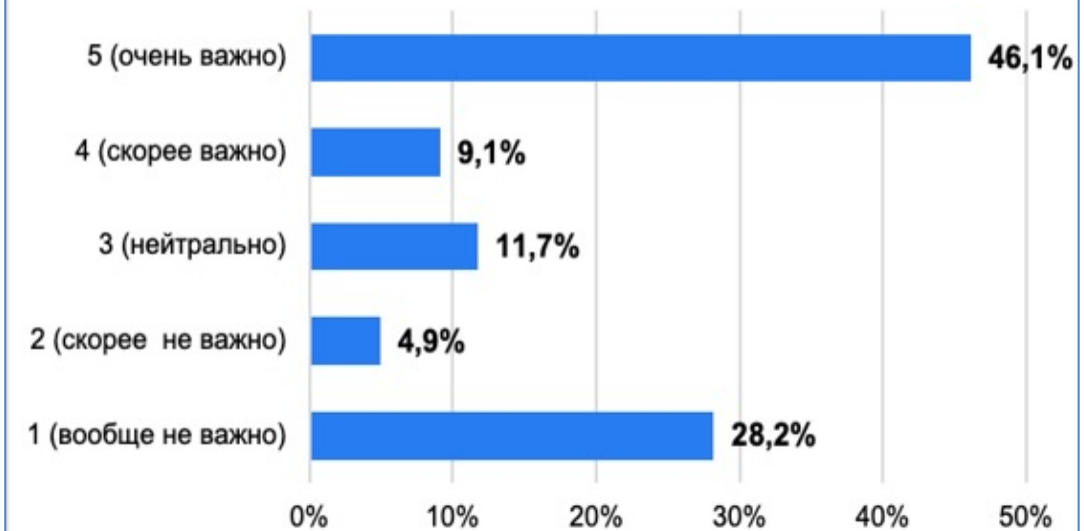
# Исследовательские результаты магистерского исследования

## Автоматизация рутинных задач компании приводит к сокращению персонала и исчезновению некоторых профессий



Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов - автоматизация рутинных задач компании приводит к сокращению персонала и исчезновению некоторых профессий

## Уменьшение человеческого взаимодействия, как фактор снижения уровня коммуникации

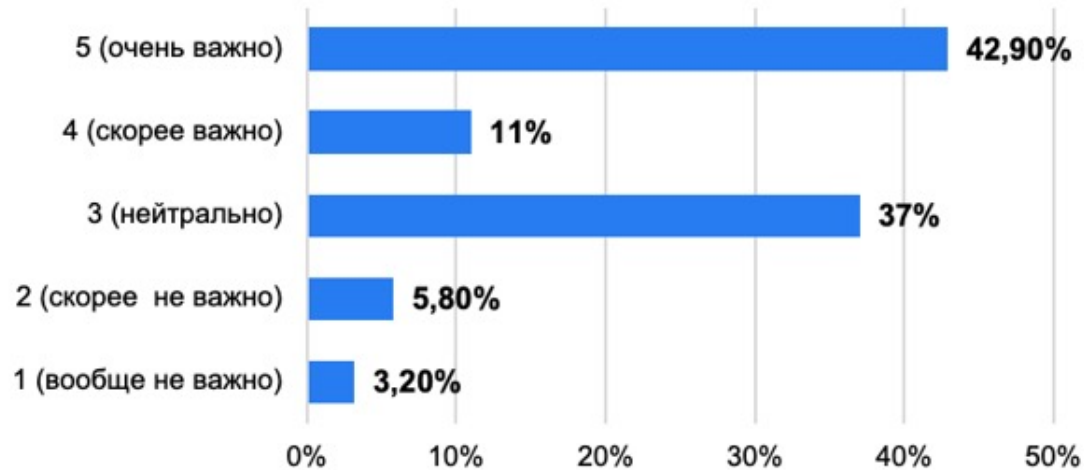


Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов - уменьшение человеческого взаимодействия, как фактор снижения уровня социализации



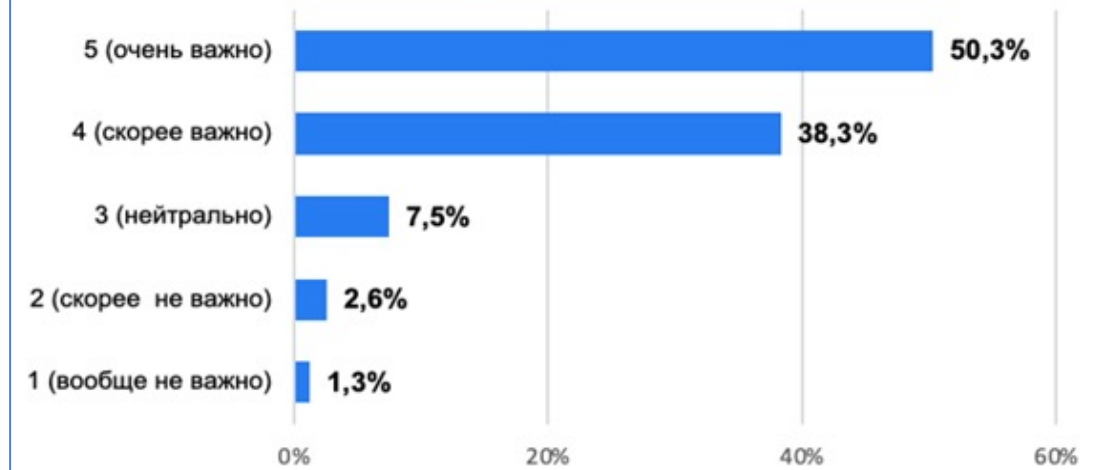
# Исследовательские результаты магистерского исследования

**Управление нашими предпочтениями и убеждениями, как следствие, направление нас в принятии тех или иных решений и действий**



Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов - управление нашими предпочтениями и убеждениями, как следствие, направление нас в принятии тех или иных решений и действий

**Недостижение нужной цели из-за общения с электронным сервисом (обрезание информации, сужение возможности выбора человека)**

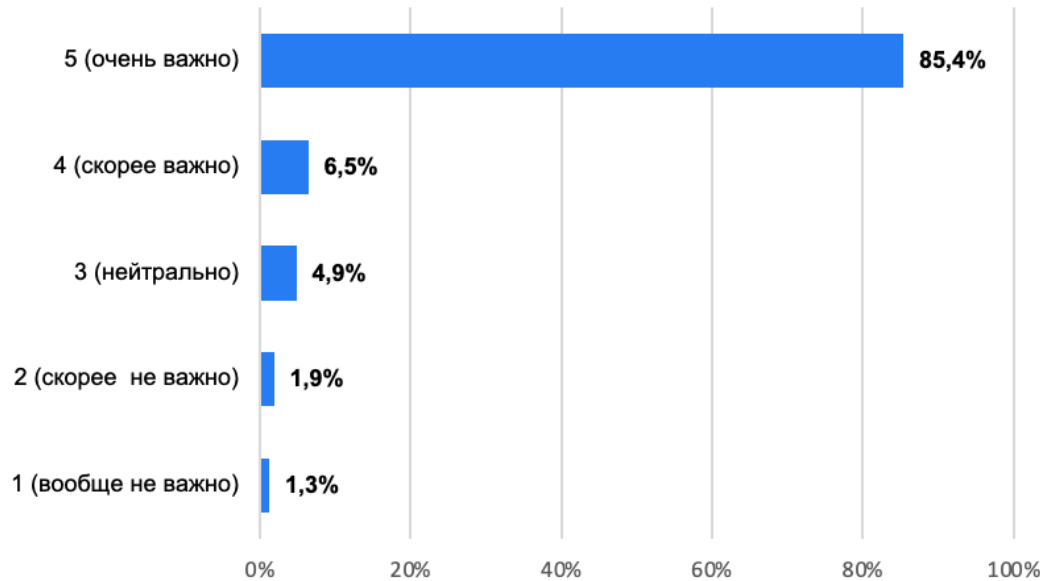


Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов – достижение нужной цели из-за общения с электронным сервисом (обрезание информации, сужение возможности выбора человека)



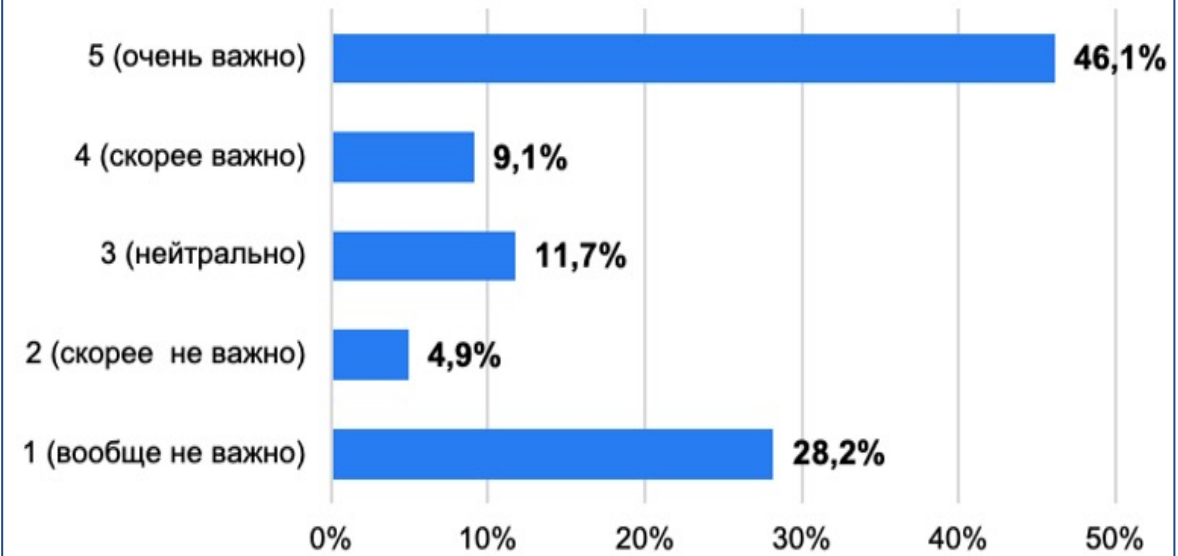
# Исследовательские результаты магистерского исследования

Защита персональных данных или использование их в коммерческих целях



Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов - защита персональных данных и использование их в коммерческих целях

Уменьшение человеческого взаимодействия, как фактор снижения уровня коммуникации



Ранжирование мнений относительно потенциальных рисков развития электронных сервисов - уменьшение человеческого взаимодействия, как фактор снижения уровня коммуникации



# Методические результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

Выполнение задачи по минимизации рисков цифровой трансформации в сфере предоставления государственных услуг позволяет обеспечить:

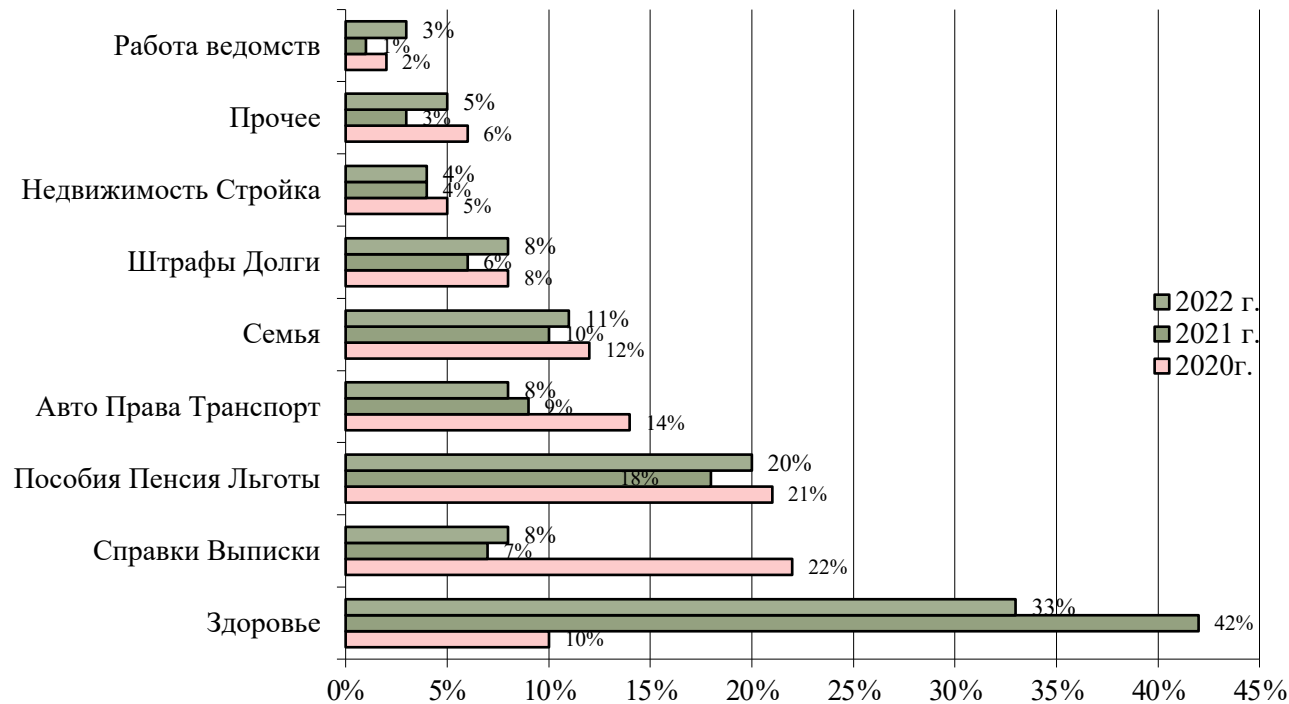
- ✓ идентичность формальных регламентов реальным процессам предоставления услуги;
- ✓ сокращение издержек на разработку цифровых услуг;
- ✓ сокращение общего срока предоставления услуг;
- ✓ оптимизацию процессов предоставления услуг для их перевода в цифровой вид.



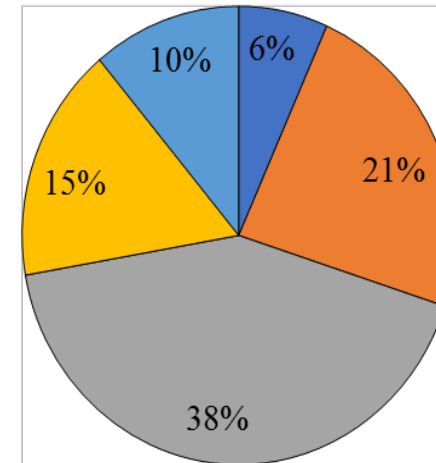
# Исследовательские результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

1. Острая необходимость в предоставлении более широкого перечня услуг в удаленном формате.
2. Проведен опрос пользователей "Госуслуги".



Динамика обращений в чат-бот и службу информационной поддержки Портала «Госуслуги» за 2020-2022 гг., в %



- Через официальную почту Портала "Госуслуги"
- Через чат-бот Портала "Госуслуги"
- Через форму обращения в мобильном приложении "Госуслуги"
- По телефону горячей линии
- Лично в МФЦ

Результаты ответов респондентов на вопрос «Какими способами Вы предпочитаете получать информационную поддержку при получении государственных и муниципальных услуг?», в %

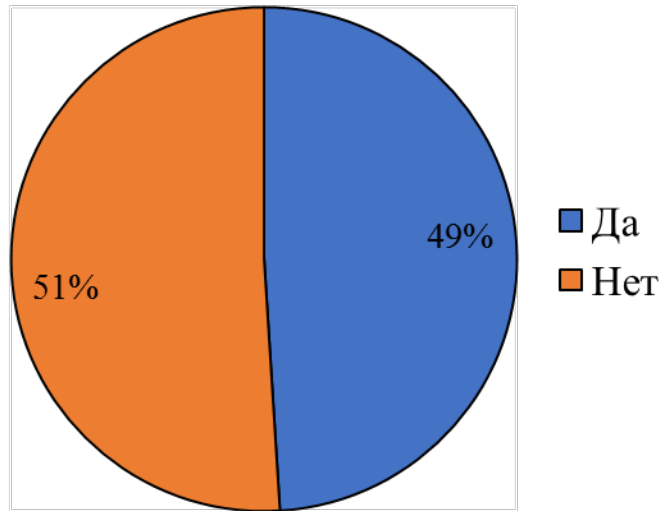


# Исследовательские результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

Причины и факторы возникновения проблем реализации информационной поддержки государственных услуг:

1. Правовые недостатки.
2. Компетенция служащих государственных социальных учреждений.
3. Системные сбои в работе Портала "Госуслуги".
4. Граждане не имеющие возможность воспользоваться интернет-технологиями.
5. Недостатки организационного характера, сказывающиеся на работе ЕПГУ.
6. Шаблонная обратная связь.



Результаты ответов респондентов на вопрос «Довольны ли Вы оказанной Вам информационной поддержкой при получении государственных и муниципальных услуг», в %



Результаты ответов респондентов на вопрос «С какими проблемами Вы столкнулись при получении информационной поддержкой государственных и муниципальных услуг?», в %



# Исследовательские результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

### ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ ПУТИ МИНИМИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ СТРАНЫ

№ п/п	Предложения
1.	Увеличение количества государственных и муниципальных услуг, которые оказывают при помощи электронных сервисов.
2.	Создание во всех регионах Российской Федерации специальных центров управления.
3.	Приведение к единому уровню цифровизации во всех регионах страны.
4.	Обучение граждан по использованию электронных государственных и муниципальных услуг.
5.	Разработка суперсервисов, а также выдача специальных цифровых паспортов.
6.	Более обширное применение искусственного интеллекта в области представления электронных государственных и муниципальных услуг.
7.	Внедрение зарубежного опыта по оказанию цифровой информационной поддержки государственных и муниципальных услуг





# Исследовательские результаты магистерского исследования

## Результат и аргументы, подтверждающие или описывающие результат

### МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ЦИФРОВОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

№ п/п	Предложения
1.	Широкое внедрение научно-технических достижений.
2.	Предоставление финансовой поддержки в области цифровизации и информатизации.
3.	Разработка и внедрение специальных компьютерных программ.
4.	Проведение обучающих онлайн-семинаров по актуальным темам получения государственных и муниципальных услуг.

### МЕРОПРИЯТИЯ ПО ДОПОЛНЕНИЮ СПОСОБОВ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА САЙТЕ ПОРТАЛА "ГОСУСЛУГИ"

№ п/п	Предлагаемый вид информационной поддержки
1.	Видеозвонок и видеоответ на интересующий вопрос, где на него отвечают специалисты.
2.	Онлайн-вызов работника на дом посредством электронной заявки.
3.	Электронные отзывы.
4.	Звуковое сопровождение портала государственных услуг.
5.	Служба сурдоперевод.



## Аргументы и факты, подтверждающие доказательство:

### а) основной гипотезы магистерского исследования

Внедренные современные цифровые технологии для оказания информационной поддержки снизили социальные риски и повысили эффективность предоставления государственных услуг населению.

### б) исследовательских гипотез магистерской работы:

1. Современное использование цифровых технологий для оказания информационной поддержки показало свою эффективность.
2. Процесс развития цифровой информационной поддержки в сфере оказания государственных и муниципальных услуг не был остановлен.
3. Внедрение зарубежного опыта по снижению рисков цифровой трансформации государственных услуг будет иметь высокую эффективность.



# Практические рекомендации

## Авторские научно-практические решения:

**а) по изменению организационно-управленческой (нормативно-правовой и иной) среды:**

1. Разработать систему признаков, которыми должны руководствоваться субъекты при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

**б) по изменению отношения участников управленческих взаимодействий – людей:**

Дополнить способы получения информационной поддержки государственных и муниципальных услуг на сайте Портала "Госуслуги"



# Перспективы дальнейшей разработки темы, проанализированной в магистерском исследовании

Результаты проведенной научно-исследовательской работы актуализировали ориентиры тем последующих магистерских работ **ВШГАдм-2024:**

1. Внедрение искусственного интеллекта в информационную поддержку государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
2. Совершенствование правового регулирования информационной поддержки государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
3. Внедрение зарубежного опыта по предоставлению информационной поддержки государственных услуг.
4. Тенденции совершенствования процесса оказания цифровой информационной поддержки государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

**Работа выполнена самостоятельно,  
общая оригинальность – 78,95% :**

**Самоцитирование – 0%**

**Цитирования – 5,89%**

**Оригинальность – 73,06%**



Выпускная квалификационная работа  
(результаты магистерского исследования)

## ТЕМА

**«Минимизация социальных рисков  
цифровой трансформации  
предоставления государственных  
услуг населению»**

**Научный руководитель:  
Панич Наталья Александровна  
доцент, кандидат исторических наук**

**Магистрант 2 курса:  
Каспарова Аида  
Исаевна**