

Секция «Ключевые показатели эффективности цифрового государственного администрирования»

Влияние качества оказания государственных услуг на повышение общественного доверия

Научный руководитель – нет нет нет

Федорив Богдан Михайлович

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: krolik.krolik.1994@mail.ru

Уровень общественного доверия является одним из факторов экономического развития государства. Высокий уровень доверия способствует уменьшению транзакционных издержек и способствует развитию рыночных инструментов экономики. В свою очередь, недоверие склоняет общественный выбор к государственному регулированию экономики. Общества с низким уровнем доверия низко оценивают значимость экономической конкуренции и демократического управления государством.

На данный момент, одна четверть населения России считает, что большинство людей заслуживает доверия, но есть потенциал для повышения этого значения. Исследование показало, что 82% людей доверяют своим семьям, а при определенных условиях этот показатель может достигать 97%. Кроме того, доверие к соседям составляет 21%, но может возрасти до 76%, а к знакомым людям - 27% и 88% соответственно. И хотя нынешний уровень доверия к новым знакомым оценивается всего в 2%, готовность доверять может увеличиться до 30%. Международное исследование ценностей показывает, что уровень доверия в разных странах может значительно изменяться: в Эстонии, например, в 1995-1999 годах этот показатель составлял 21,1%, а в 2010-2014 годах вырос на почти 20% до 39%.

Изменение уровня общественного доверия в России с 25% до 63 % (эталонный уровень общественного доверия в Швеции) привело бы к увеличению валового продукта на душу населения на 69%, что подтверждается расчетами.

Приведенные данные заставляют задаться вопросом - где искать точки роста уровня общественного доверия?

Одной из точек роста уровня общественного доверия может быть, улучшение качества государственных услуг и цифровизация их предоставления. Наличие прозрачности, доступности и эффективности в оказании государственных услуг может способствовать увеличению доверия граждан к государству. Кроме того, повышение качества образования и развитие общественной культуры также могут являться точками роста уровня доверия.

Цифровизация государственных услуг позволяет сократить время, которое необходимо на оформление документов, получение разрешений, оплату налогов и других государственных услуг. Это упрощает жизнь граждан и повышает уровень удовлетворенности общества в целом. Кроме того, цифровые технологии делают процессы более прозрачными и доступными для общественности, что способствует развитию доверия между государственным аппаратом и гражданами. В целом, цифровизация государственных услуг улучшает качество общественного взаимодействия, способствует более эффективному управлению государством и улучшению качества жизни граждан.

Очевидна взаимосвязь между цифровизацией сектора оказания государственных услуг и повышением доверия к государственному аппарату, однако, в рамках поставленного

вопроса необходимо установить взаимосвязь между улучшением качества оказания государственных услуг за счет цифровизации и повышением доверия граждан друг к другу. Резонно также поставить обратный вопрос - способно ли низкое качество оказания государственных услуг снижать уровень взаимного доверия в обществе?

В рамках исследования, рассматривающего институциональное доверие как фактор отношения к новым технологиям, среди прочих, был сделан вывод, что при низком качестве государственных услуг (или низком институциональном доверии государственному органу, выполняющему соответствующие функции) может быть сравнительно больший спрос на новые технологии, замещающие функции государства. Этот вывод можно интерпретировать следующим образом: при низком качестве оказания государственных услуг возникает дефицит доверия, что является ответом на поставленный ранее вопрос о взаимосвязи низкого качества оказания государственных услуг и снижения общественного взаимодоверия. При этом граждане готовы обращаться к цифровым технологиям как к инструментам восстанавливающим это доверие.

Поскольку доверие, в данном контексте, рассматривается как один из общественных институтов, справедливо будет для поиска ответа использовать имеющиеся данные в отношении другого института. Рассмотрим вопрос влияния цифровизации государственных услуг на доверие граждан к предмету оказываемых услуг на примере здравоохранения. В рамках имеющихся исследований установлена взаимосвязь между доверием российской системе здравоохранения и чувством спокойствия при пользовании следующими медицинскими технологиями: использование технологий телемедицины, постановка диагноза с использованием искусственного интеллекта, проведение медицинской операции при помощи роботизированного механизма. Результат сохраняется при одновременном включении в модель показателя доверия региональным органам власти. Это позволяет утверждать, что в случае медицинских технологий важна как роль государства как гаранта безопасности технологий, так и системы здравоохранения, доверие к которой обеспечивает более спокойное отношение к применяемым медицинским технологиям. Таким образом цифровизация государственных услуг в области здравоохранения повышает доверие не только к государственной системе, но и к системе здравоохранения как институту. В контексте доверия как социального института и договороспособности как его функции цифровое оказание государственных услуг может также выступать гарантом, например в виде электронной цифровой подписи, безопасность которой гарантируется государством, что должно способствовать росту взаимодоверия граждан.

Важно понимать, что электронная цифровая подпись это лишь один из возможных примеров. Существует ряд направлений повышения доверия людей друг к другу при помощи цифровизации государственных услуг:

1. Обеспечение прозрачности в принятии решений: использование цифровых платформ и электронных голосований для принятия решений.
2. Обеспечение безопасности и конфиденциальности данных: разработка механизмов защиты данных и информационной безопасности.
3. Вовлечение молодежи: молодежь активно использует цифровые технологии, поэтому вовлечение ее в процесс принятия решений и разработки цифровых платформ может увеличить доверие к государственному сектору.

Государство может влиять на доверие людей друг к другу, обеспечивая стабильную правовую систему и надежную защиту прав и свобод граждан. Когда государство гарантирует справедливость и равенство перед законом, люди могут чувствовать себя защищенными и уверенными в том, что их права будут защищены. Кроме того, осуществление государством социальной политики, направленной на повышение благосостояния граждан и поддержку наименее защищенных слоев общества, также может повысить уровень дове-

рия между людьми. В целом, государство имеет существенное влияние на уровень доверия в обществе, и необходимо стремиться к созданию условий, которые будут способствовать его росту.

Источники и литература

- 1) Аузан А.А. Доклад «Культурные факторы модернизации» / А.А. Аузан, А.Н. Архангельский, П.С. Лунгин, В.А. Найшуль. – М.: Фонд «Стратегия 2020». 2011. 221с. 3. Стратегия-2030: что делать с российской экономикой? // Мир новой экономики. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategiya-2030-cto-delat-s-rossiyskoy-ekonomikoy> (дата обращения: 12.03.2023).
- 2) Емелин Илья Анатольевич ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА: РИСКИ И ВЫЗОВЫ // Государственная служба. 2022. №1 (135). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennaya-sluzhba-riski-i-vyzovy> (дата обращения: 12.03.2023).
- 3) Марфицына М.С. Влияние национального менталитета на экономический рост Российской Федерации // Скиф. 2019. №7 (35). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyaniye-natsionalnogo-mentaliteta-na-ekonomicheskij-rost-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения: 12.03.2023).
- 4) Никишина Елена Николаевна, Припузова Надежда Анатольевна ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ ДОВЕРИЕ КАК ФАКТОР ОТНОШЕНИЯ К НОВЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ // JIS. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/institutsionalnoe-doverie-kak-faktor-otnosheniya-k-novym-tehnologiyam> (дата обращения: 12.03.2023).
- 5) Стратегия-2030: что делать с российской экономикой? // Мир новой экономики. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategiya-2030-cto-delat-s-rossiyskoy-ekonomikoy> (дата обращения: 12.03.2023).
- 6) The Quarterly Journal of Economics//Regulation and Distrust Get access Arrow Philippe Aghion, Yann Algan, Pierre Cahuc, Andrei Shleifer, Volume 125, Issue 3, August 2010, Pages 1015–1049, <https://doi.org/10.1162/qjec.2010.125.3.1015> (дата обращения: 12.03.2023)