DOI:

В.И. Баринова, А.А. Фоменков,

Нижегородский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Т.А. Зорина, В.В. Смирнов

Администрация города Нижнего Новгорода

ЗНАЧИМЫЕ АСПЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛАХ НИЖНЕГО НОВГОРОДА)

В статье рассматриваются вопросы, связанные с цифровизацией муниципального управления в г. Нижний Новгород. Выявлены достижения и проблемы в предоставлении муниципальных услуг в цифровом виде. Указано о важности использования цифровых технологий в рамках инициативного бюджетирования. Обозначены новые возможности для использования цифровых технологий в политической сфере на муниципальном уровне.

Ключевые слова: цифровизация, муниципальное управление, город, Нижний Новгород, инициативное бюджетирование, опрос, нижегородцы, достижения.

Нельзя не отметить, что в последние годы в России активно развивается цифровизация муниципального управления [1, с. 100]. Разумеется, один из крупнейших городов страны – Нижний Новгород – не остался в стороне от этого процесса. Нельзя не признать, что в цифровизации управления Нижним Новгорода и шире – повседневной жизни горожан – наличествуют достижения, свидетельствующие о правильности внедрения цифровых технологий (в первую очередь это связано с внедрением так называемого «умного города» – получившего распространение во многих отечественных городах [2–4]).

Нельзя не упомянуть, что именно в цифровом формате в последние годы проводилось голосование в рамках инициативного (партисипаторного бюджетирования) [5, С. 76]. Имеются в виду такие нижегородские проекты, как «Вам решать!» и «Голос “За”». Отметим, что дальнейшее развитие означенных проектов в регионе происходит именно в цифровом формате.

В 2019 и 2020 годах были проведены опросы жителей Нижнего Новгорода относительно их отношения к цифровизации и предоставлению муниципальных услуг в электронной форме (последняя услуга является важной составной частью социальной политики [6, с. 172]). Наглядно результаты представлены в приложениях. Было опрошено 1200 человек из всех 8 районов города. Возраст опрашиваемых колебался от 18 до 80 лет. По гендерному принципу опрошенные были поделены поровну. В целом опрос имеет смысл признать репрезентативным.

Относительно оценки готовности жителей Нижнего Новгорода к цифровой трансформации города были получены такие результаты.

1. Большинство жителей Нижнего Новгорода позитивно оценивают влияние современных цифровых технологий на свою повседневную и профессиональную жизнь и поддерживают их внедрение в различные сферы городской жизни; при этом среди населения в возрасте 55 лет и старше около трети недостаточно знает о современных технологиях.

2. Для большинства нижегородцев основным цифровым устройством является смартфон (77%), вторым по частоте использования является компьютер (59%); при этом почти треть жителей 55 лет и старше не использует ни одно из цифровых устройств. Большинство жителей города всех возрастных категорий обладает базовыми умениями пользования смартфоном, однако в части использования приложений с увеличением возраста представленность умений снижается почти в 2 раза. Базовыми умениями пользования компьютером обладает каждый второй.

3. Большая часть жителей (81%) пользуется интернетом (75% делает это практически ежедневно), однако существенная часть всего населения

(19%), представленная в основном лицами в возрасте 55 лет и старше, никогда не пользовалась интернетом. Наиболее частой причиной жителей не использовать интернет является отсутствие умений (незнание с чего начать), также отмечались отсутствие устройств и нехватка средств для оплаты подключения к интернету.

4. В целом жители города обладают основными навыками поиска и управления информацией, однако только 4 из 10 жителей отмечают, что могут оценить надежность информации и ее источника. Большинство жителей обладают основными навыками для использования цифровых технологий для общения и активно пользуются социальными сетями, однако только 3 из 10 проявляют широкий набор навыков совместной работы в интернете (особенно это характерно для лиц 55 лет и старше, где 8 из 10 отметили, что не осуществляют ни одного действия для совместной работы в интернете). Около 6 из 10 жителей обладают базовыми навыками безопасной работы в интернете, 4 из 10 –продвинутыми навыками; при этом 4 из 10 лиц в возрасте 55 лет указали, что не осуществляли ни одно из действий для безопасной работы в интернете.

5. Около половины населения Нижнего Новгорода считает себя достаточно квалифицированными для использования цифровых технологий в повседневной жизни, на работе, для использования государственных услуг и онлайн обучения. При этом себя считает достаточно квалифицированными 60-70% жителей в возрасте 18-34 лет, 40-50% в возрасте 35-54 года и 11-25% в возрасте 55 лет и старше.

6. Более 60% жителей высоко удовлетворены качеством мобильной связи, мобильного и домашнего интернета, однако только 45% высоко удовлетворены действующими тарифами.

7. В большинстве сфер городской жизни цифровые сервисы использует около 40-50% жителей (результаты наглядно представлены в приложении 5):

7.1. Транспорт: более половины жителей всех возрастов активно пользуется сервисами в сфере транспорта для решения разнообразных задач, при этом транзакции совершает 4 из 10; шеринг практически отсутствует. Для получения сервисов в сфере транспорта жители преимущественно используют мобильные приложения, при этом примерно треть жителей для тех же целей заходит на интернет страницы.

7.2. Управление личными финансами: большинство жителей используют базовые цифровые сервисы в сфере управления личными финансами, при этом отмечается низкая активность в услугах по открытию вклада, управлению инвестициями и получению кредита. Для получения сервисов в подавляющем большинстве случаев жители используют мобильное приложение.

7.3. Здравоохранение: более половины жителей всех возрастов использует базовые сервисы в сфере здравоохранения, при этом использование продвинутых сервисов (например телемедицина, электронная карта) характерно только для 1 из 10 жителей. Для получения наиболее используемых сервисов жители заходят на интернет страницы.

7.4. Покупка и продажа товаров и услуг: большинство жителей всех возрастов активно используют цифровые сервисы для покупки товаров и услуг, при этом совершает продажи онлайн каждый второй, а отзыв оставляют 4 из 10 опрошенных. Для получения сервисов жители используют и мобильные приложения, и заходят на интернет страницы.

7.5. ЖКХ и жилье: большинство жителей всех возрастов (около 80%) оплачивают счета и вносят показания приборов учета; около трети пользуется сервисами в сфере жилья; меньше всего (около 10-15%) пользуются сервисами для коммуникации в сфере ЖКХ (сообщают о проблемах, участвуют в онлайн сообществе собственников, контролируют расходы УК). Для получения сервисов жители преимущественно заходят на интернет страницы.

7.6. Культура и досуг: только треть жителей в возрасте от 35 лет и старше пользуются цифровыми сервисам в сфере культуры и досуга, при этом степень активности использования сервисов не зависит от возраста. Для получения сервисов в сфере культуры и досуга жители преимущественно заходят на интернет страницы.

7.7. Образование и поиск работы: в основном жители используют сервисы для поиска работы, около трети жителей до 55 лет использует сервисы в сфере образования, при это отмечается крайне низкая степень использования сервисов в образовании жителями в возрасте 55 лет и старше (около 10-20%). Для получения сервисов в сфере образования и поиска работы жители преимущественно заходят на интернет страницы.

7.8. Государственные услуги: активнее всего жители используют государственные услуги для получения документов, оплаты штрафов и записи на прием в ОИВ или МФЦ, в меньшей степени используются онлайн консультации и оформление льгот. Для получения сервисов в сфере государственных услуг жители преимущественно заходят на интернет страницы.

7.9. Взаимодействие с администрацией: только 8% жителей использует цифровые сервисы для взаимодействия с администрацией города. Для взаимодействия с администрацией жители преимущественно заходят на интернет страницы.

Таким образом, имеет смысл утверждать, что молодёжь и люди среднего возраста активно используют интернет – в том числе и мобильные приложения для поиска информации о транспорте, управлении личными финансами, здравоохранении. Активно используются также портал «Госуслуги». При этом образовательные и культурные продукты пока ещё пользуются незначительным спросом в Нижнем Новгороде. Спрос на услуги муниципальной администрации пока ещё также незначителен (впрочем, уровень доверия к региональным органам власти и органам местного самоуправления в регионе нельзя признать высоким [7, с. 56] – за исключением губернатора и ряда мэров городов).

Другой опрос, в котором было опрошено 1100 человек из всех районов города в возрасте от 18 до 80 лет. По гендерному принципу распределены поровну. По вопросу №1 были получены следующие ответы на поставленные вопросы (табл. 1).

Таблица 1.

Оцените уровень оперативности предоставления информации о деятельности администрации.

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
плохо (не знаю, где взять информацию)	33,6
удовлетворительно (низкая частота размещения пресс-релизов)	18,2
хорошо	20,9
затрудняюсь ответить (не интересуюсь данным вопросом)	27,3

Таким образом, уровень удовлетворённости от размещённой информации о муниципальной администрации в целом невысокий. При этом укажем, что более четверти опрошенных вообще таковой, судя по всему, не интересуются. Число недовольных выше, чем довольных в полтора раза. Таким образом, муниципальной администрации следует активнее работать, для того чтобы информация об её деятельности стала более интересной для горожан разных возрастов. Уровень оперативности подачи материалов также следует повышать.

Таблица 2.

Часто ли посещаете сайт администрации города (нижнийновгород.рф)?

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
часто	16,5
редко	71,3
никогда (не знаю о существовании)	12,2

Результаты ответа на второй вопрос (табл. 2) подтверждают вывод, согласно которому существенной части горожан информация от органов местного самоуправления малоинтересна. Отсюда следует вывод, согласно кото-

рому нужно менять контент, делать его более завлекательным. Необходимо также более активно контактировать с ведущими нижегородскими блогерами и лидерами мнения.

Таблица 3.

Пользуетесь ли Вы муниципальными услугами в электронной форме?

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
да	31,9
нет (нет необходимости)	54,4
не знаю о возможности получения в электронной форме)	13,7

Результаты ответов на третий вопрос (табл. 3) показали, что в отличие от портала госуслуг, муниципальные услуги ещё мало востребованы населением. Пользуется таковыми менее трети нижегородцев.

Таблица 4.

Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг в электронной форме?

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
да (услуга получена быстро и качественно)	91,3
нет (услуга не получена)	8,7

Данные ответов на четвертый вопрос (табл. 4), пожалуй, являются единственными по-настоящему позитивными для органов местного самоуправления в Нижнем Новгороде. Нижегородцы, которым необходимы муниципальные услуги, получают таковые качественно и быстро. По сути необходимо сделать так, чтобы эти услуги были востребованы большим количеством горожан.

Таблица 5.

Обращались ли Вы в электронную приёмную главы города?

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
Да	12,9
Нет (не было необходимости)	87,1

Данные ответа на пятый вопрос (табл. 5) опять же демонстрируют низкий уровень интереса к деятельности органов местного самоуправления в Нижнем Новгороде.

Уместно на основании ответов на шестой вопрос (табл. 6) сделать вывод, согласно которому электронная приёмная местного самоуправления в Нижнем Новгороде работает недостаточно эффективно. Получение гражданами отписок ещё очень распространено в настоящее время на муниципальном уровне.

Таблица 6.

Если обращались в электронную приёмную,
были ли Вы удовлетворены ответом?

Варианты ответа	**Доля ответивших, %**
да (решил свою проблему)	56,7
нет (получил отписку/проблема не решена)	43,3

Таким образом, следует признать следующее. Нижегородцы активно используют проявления муниципального среза цифровизации для личных нужд – прежде всего для информации о транспорте, здравоохранении, личных сбережениях. Сами по себе муниципальные услуги мало востребованы населением, однако предоставляются таковые качественно и оперативно.

В целом пример цифровизации на муниципальном уровне в Нижнем Новгороде показывает, что местное самоуправление не пользуется большим авторитетом у населения. Как следствие, информация от муниципальных органов не интересна существенной части населения. Кроме того, не повышает уровень доверия граждан к МСУ и распространённая практика отписок на запросы граждан.

Список литературы

1. Иваненко Л.В., Соловова Н.В. Инновационные процессы цифровизации в государственном и муниципальном управлении // Современная парадигма и механизмы экономического роста российской экономики и ее регионов. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции (Самара, 2 декабря 2019 г.) / Под редакцией Н.М.Тюкавкина. – Самара: Издательство: АНО «Издательство СНЦ» 2019. С. 96–104.
2. Баранова Н.В. Информационные технологии как необходимые элементы управления "умным" городом // PROSPECTIVE RESEARCH SOLUTIONS. Сборник статей международного научно-исследовательского конкурса (9 февраля 2020 г.). – Петрозаводск: МЦНП «Новая наука», 2020. – С. 11–20.
3. Федотова А.А. Будущее за умными городами: Теория и практика создания умного города // Интеграция современных научных исследований в развитие общества. Сборник материалов IV Международной научно-практической конференции (Кемерово, 26 декабря 2017 г.). – Кемерово: Издательство: Общество с ограниченной ответственностью «Западно-Сибирский научный центр», 2017. – С. 217–220.
4. Щур А.Л., Федоров А.М., Датьев И.О. Цифровизация в государственном и муниципальном управлении: Мировой опыт, проблемы и перспективы использования онлайновых социальных сетей // Труды Кольского научного центра РАН. – 2019. – Т. 10, № 9-9. – С. 158–171.
5. Рыбкина О.С., Фоменков А.А., Половинкина Е.О., Орлова В.И. Развитие инициативного бюджетирования в Нижегородской области (на материалах проекта «Голос «За») // Современное государственное и муниципальное управление: в поисках ресурсов и технологий общественного развития. Сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции (Дзержинск, 15 апреля 2020 г.) / Редколлегия А.И. Егоров, И.Ю. Первухина. – Дзержинск: Издательство: Аджика 2020. – С. 75–77.

6. Пахомова Е.А., Чернева Р.И. Необходимые приоритеты социальной политики в настоящем и будущем // Вестник Волжской государственной академии водного транспорта. – 2016. – № 49. – С. 169–176.

7. Лубяной М.С., Фоменков А.А. Между партиями и идеями: Идеологические предпочтения нижегородцев // Казанский социально-гуманитарный вестник. – 2019. – № 2 (37). – С. 54–58.

V.I. Barinova, A.A. Fomenkov

Nizhny Novgorod Institute of Management-branch of the Russian Academy
of National Economy and Public Administration
under the President of the Russian Federation

T.A. Zorina, V.V. Smirnov

Administration of the city of Nizhny Novgorod

SIGNIFICANT ASPECTS OF DIGITALIZATION OF MUNICIPAL ADMINISTRATION (BASED ON MATERIALS FROM NIZHNY NOVGOROD)

The article deals with issues related to the digitalization of municipal administration in Nizhny Novgorod. Achievements and problems in the provision of municipal services in digital form are identified. The importance of using digital technologies in the framework of initiative budgeting is indicated. New opportunities for the use of digital technologies in the political sphere at the municipal level are identified.

Keywords: digitalization, municipal management, city, Nizhny Novgorod, initiative budgeting, survey, Nizhny Novgorod residents, achievements.