Информационное общество и власть

РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ФОРМИРОВАНИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА В Г. СЕВАСТОПОЛЕ

Статья рекомендована к публикации председателем редакционного совета Ю. Е. Хохловым 21.07.2025.

Свистула Ирина Андреевна

Кандидат экономических наук, доцент
Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Центр комплексных европейских и международных исследований, научный сотрудник
Москва, Российская Федерация
Svistula.i@mail.ru

Робец Дарья Сергеевна

Кандидат экономических наук
Севастопольский государственный университет, кафедра «Государственное и муниципальное управление», доцент
Севастополь, Российская Федерация
darya_robec@bk.ru

Аннотация

В статье исследована роль цифровых технологий в формировании информационного общества на материалах г. Севастополя. Изучены действующие механизмы цифровых технологий в контексте сформированной нормативно-правовой базы и анализа цифровой инфраструктуры. С целью оценки эффективности использования населением информационных технологий при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления использованы результаты выборочного федерального статистического наблюдения. Данные показывают, что онлайн-сервисы для получения госуслуг используются населением, но потенциал их использования не исчерпан. Высокий потенциал внедрения современных цифровых технологий создает благоприятные условия для развития информационного общества в регионе.

Ключевые слова

цифровые технологии, информационное общество, органы государственной власти и местного самоуправления, информационно-коммуникационные технологии, медиапространство

Введение

В условиях современных реалий влияние цифровых технологий на формирование информационного общества весьма значительно. Они стали катализатором глубоких трансформаций во всех сферах жизнедеятельности, от экономики и образования до культуры и межличностного общения. Скорость распространения информации возросла экспоненциально, стирая географические границы и создавая глобальное информационное пространство. Кроме того, цифровые технологии радикально изменили способы коммуникации. Социальные сети и мессенджеры стали основными платформами для общения, обмена информацией и выражения собственного мнения. Это привело к формированию новых форм социальных связей и сообществ, основанных на общих интересах и ценностях.

Цифровая среда становится не просто дополнительным каналом коммуникации, но и ключевым инструментом реализации государственной политики и решения актуальных вопросов общества. Эффективное взаимодействие органов власти с гражданами в цифровой среде является

© Свистула И. А., Робец Д. С., 2026
Производство и хостинг журнала «Информационное общество» осуществляется Институтом развития информационного общества.
Данная статья распространяется на условиях международной лицензии Creative Commons «С указанием авторства - С сохранением условий версии 4.0 Международная» (Creative Commons Attribution – ShareAlike 4.0 International; CC BY-SA 4.0). См. https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode.ru
https://doi.org/10.52605/16059921_2026_03_90

важнейшим фактором повышения уровня доверия к власти, обеспечения прозрачности принятия решений и вовлечения граждан в процесс управления. Что в полной мере соответствует целям и задачам, обозначенным в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы [1].

В связи с тем, что Севастополь вошел в состав России только в 2014 году, не обладая необходимой цифровой инфраструктурой для коммуникации с государственными структурами (из-за ее фактического отсутствия в украинской политической системе того времени), ситуация в Севастополе демонстрирует процесс формирования подобного механизма в достаточно комплексной системе управления городом, обладающим статусом отдельного субъекта федерации. Исходя из этого, цель настоящей статьи заключается в исследовании текущего состояния цифровых сервисов для взаимодействия региональных органов власти с населением и бизнесом на примере города Севастополя, выявлении недостатков и их роли в формировании информационного общества. Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи: 1) Изучить нормативно-правовую базу и проанализировать цифровую инфраструктуру Севастополя, определяющую процессы взаимодействия органов власти с населением и бизнесом. 2) Оценить эффективность использования населением информационных технологий при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления, используя результаты выборочного федерального статистического наблюдения. 3) Выявить основные факторы, влияющие на уровень использования цифровых сервисов населением и организациямиАвторы использовали следующую методику оценки текущего состояния цифровых сервисов для взаимодействия региональных органов власти с населением и бизнесом: проанализированы нормативно-правовые документы по цифровизации г. Севастополя, проведён анализ цифровой инфраструктуры города, проведен выборочный опрос населения г. Севастополя по степени удовлетворённости граждан существующими формами взаимодействия среди жителей города Севастополя, в исследовании использованы данные выборочного федерального наблюдения, выполнен контент-анализ веб-метрик сайта Правительства Севастополя, проведён сравнительный анализ показателей по г. Севастополю и по всей стране.

Анализ современной научной литературы раскрывает наличие существенного разрыва между Севастополем и другими регионами России в области цифровизации государственных услуг, требующий дальнейшего изучения и адресных мер по его преодолению. Наблюдается общий прогресс в данной сфере, однако выявлены и существенные региональные диспропорции. В частности, исследования указывают на отставание города Севастополя по ряду показателей цифрового развития, несмотря на его интеграцию в российское социально-экономическое пространство [2, 3]. Это отставание особенно заметно при сравнении с другими субъектами Южного федерального округа. Особое внимание факторам, влияющим на уровень развития цифровых государственных услуг, уделили ДобролюбоваЕ.И., Старостина А.Н. [4]. Важность государственных услуг как драйвера цифровой экономики неоднократно подчеркивалась в научных работах Горячих М.В. [5]. Автор предлагает ряд рекомендаций, направленных на оптимизацию функциональности электронного правительства, расширение спектра полностью цифровых услуг и повышение уровня user-friendly интерфейса портала государственных услуг. В работе [3] представлена концептуальная схема оценки уровня развития цифровой экономики, которая может быть применена для анализа развития цифровых сервисов в Севастополе. Ретроспективный анализ внедрения и использования муниципальных информационных порталов [5] показывает наличие потенциала информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для популяризации государственных услуг среди населения. Однако исследование выявляет значительные межрегиональные различия в уровне удовлетворенности граждан качеством цифровых муниципальных услуг, что свидетельствует о неоднородности процессов внедрения и пользовательского опыта. Рост числа государственных и муниципальных цифровых платформ отмечается в исследовании «Цифровые технологии в системе госуправления [6].

1 Действующие механизмы цифровых технологий

1.1 Законодательная база

В контексте формирования информационного общества в таком динамично развивающемся субъекте РФ, как город федерального значения – г. Севастополь, определение механизмов и исследование существующей системы взаимодействия органов власти с гражданами в цифровой

среде приобретает особую актуальность. Анализ действующей системы взаимодействия органов власти г. Севастополя с гражданами в цифровом пространстве позволяет выявить как сильные стороны, так и области, требующие совершенствования.

В регионе сформирована законодательная база по цифровому развитию, также действуют федеральные программы в данной сфере. Их задача – оптимизация управления социально-экономическим развитием и установление эффективного диалога между органами региональной власти и населением.

Первая задача предполагает разработку и внедрение инструментов регионального развития, которые обеспечат его экономическую независимость. Вторая призвана разрешить ряд острых социально-экономических вопросов по взаимодействию с органами исполнительной власти.

Так, в соответствии с Постановлением Правительства Севастополя от 27 декабря 2021 г. №707-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие информационного общества Севастополя»» [7] к 2030 году планируется достичь полной «цифровой трансформации» в основных секторах экономики и социальной сферы, включая здравоохранение, образование и систему государственного управления, обеспечив их 100% готовность к использованию цифровых технологий.

Помимо этого, одной из приоритетных целей, обозначенных в Стратегии цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления г Севастополя (утверждена распоряжением Правительства Севастополя №142-РП от 19.08.2022) [9], является повышение качества и скорости коммуникации между государственными и муниципальными органами, населением и бизнесом. Ключевым показателем при этом выступает степень удовлетворенности граждан электронными государственными и муниципальными услугами. В качестве одного из результатов реализации данной Стратегии выступает создание и функционирование единого центра для приема и обработки обращений граждан, поступающих в органы власти города через платформу обратной связи и социальные сети. Департамент цифрового развития Севастополя является ответственным за выполнение положений указанного документа.

В этой связи в Севастополе активно внедряются цифровые решения, обеспечивающие взаимодействие между населением, бизнесом и органами управления.

1.2 Исследование цифровой инфраструктуры

1.2.1 Коммуникация бизнеса и власти

Взаимодействие бизнеса и власти в Севастополе обеспечивается посредством автоматизированной информационной системы (АИС) «Взаимодействие бизнеса и власти» (АИС ВБВ). Эта платформа позволяет оптимизировать рабочие процессы и ускорить предоставление государственных услуг для предпринимателей. АИС ВБВ обеспечивает возможность предоставления государственной поддержки в удаленном режиме и позволяет оптимизировать информационный обмен между организациями и индивидуальными предпринимателями с региональными органами исполнительной власти в рамках реализации приоритетных мер поддержки малого и среднего бизнеса города Севастополя. Благодаря удалённому доступу к сервисам сокращается время ожидания и минимизируется необходимость личных встреч с представителями органов власти, что снижает коррупционные риски [10].

С момента запуска системы в июле 2020 года было зарегистрировано и рассмотрено свыше 17 тысяч обращений. Сотрудники органов исполнительной власти, в свою очередь, имеют возможность в системе обрабатывать как онлайн-заявки, отправленные через портал, так и регистрировать, и обрабатывать бумажные заявления, полученные в ходе личного приема. По результатам их обработки предпринимателям было выплачено более 930 млн рублей в качестве мер поддержки, охват предпринимателей составляет более 8 тысяч. Для предпринимателей платформа представляет собой удобный централизованный ресурс, предоставляющий следующие возможности:

- ознакомление представителей бизнеса с доступными мерами поддержки;
- обеспечение возможности формирования и отправки электронных запросов на получение региональной поддержки;
- информационное взаимодействие с государственными органами;

- направление запросов в службу технической поддержки органов власти для получения разъяснений по предоставляемым мерам поддержки.

1.2.2 Взаимодействие населения и власти

Еще одна цифровая платформа, функционирующая на территории Севастополя АПК «Безопасный город», позволяющая автоматически обрабатывать входящие запросы, создавать и направлять задачи исполнителям, а также автоматизировать контроль за сроками их выполнения и информировать контролирующие органы о сроках реагирования. С момента запуска системы в апреле 2021 года, в аппаратно-программном комплексе было зарегистрировано и обработано свыше 80 тысяч обращений (включая телефонные звонки), на базе которых было сформировано 40 тысяч задач, потребовавших реагирования соответствующих служб [10].

Для граждан платформа представляет собой удобный канал обратной связи – объединённую диспетчерскую службу, куда можно обратиться для решения любого вопроса, касающегося безопасности, экологии, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта или социальных проблем. В Севастополе на данный момент к платформе подключено и функционирует 198 организаций, в том числе силовые структуры, органы исполнительной власти города, поставщики ресурсов и управляющие компании.

Что касаемо механизмов электронного взаимодействия органов власти с населением в процессе формирования информационного общества, в г. Севастополе действует Инструкция по работе с обращениями граждан, запросами информации, адресованными Губернатору, заместителям Губернатора города Севастополя, Правительству Севастополя [8]. Согласно данному документу, после регистрации обращения в системе и его направления ответственному лицу на обработку, регламентированное время предоставления ответа не должно превышать 9 рабочих часов. Для срочных запросов этот период сокращается до 4 часов. В случае предоставления промежуточного ответа окончательное решение по обращению должно быть представлено в срок до 7 рабочих дней. Отслеживание соблюдения установленных сроков также автоматизировано посредством платформы мониторинга «Инцидент менеджмент».

Платформа осуществляет мониторинг публикаций в социальных сетях, используя заданные ключевые слова. Полученные данные мониторинга направляются региональному администратору. Обращения пользователей классифицируются по категориям на уровне региональных министерств или муниципальных органов, исходя из значимости вопроса. Представители власти в свою очередь отвечают на сообщения в социальных сетях, и этот ответ автоматически поступает региональному администратору. Если обнаружено несколько публикаций, касающихся одной и той же темы, размещенных на различных платформах, они могут быть объединены в единый «инцидент».

В системе ведется учет всех обработанных и необработанных «инцидентов». Статистические данные доступны для просмотра в режиме реального времени сотрудникам органов власти. При этом региональные ведомства обязаны реагировать на каждый зарегистрированный «инцидент» в течение 24 часов с момента его регистрации в системе [11].

Эффективность платформы «Инцидент менеджмент» заключается в оперативном выявлении и решении проблем, волнующих население. Благодаря автоматизированному мониторингу и классификации обращений, система позволяет властям быстро реагировать на жалобы и предложения граждан, тем самым повышая уровень доверия к институтам государственной власти. Важным аспектом работы платформы является ее прозрачность -отслеживание обработки «инцидентов» в режиме реального времени обеспечивает возможность контроля за деятельностью чиновников и способствует повышению их ответственности.

Применение данного сервиса также способствует оптимизации работы государственных органов. Анализ данных, собранных системой, позволяет выявлять наиболее острые проблемы в регионе, определять приоритетные направления для работы и эффективно распределять ресурсы. Кроме того, платформа обеспечивает возможность быстрого обмена информацией между различными уровнями власти, что способствует координации усилий и повышению эффективности работы в целом.

За 2024 год поступило 12 998 обращений, что на 784 обращения (6%) меньше, чем за аналогичный период 2023 года (13 782 обращения). Из них письменных обращений – 3 683, устных – 235, в форме электронного документа – 9 080 (через интернет-приемную Правительства

Севастополя – 5 761). В процентном соотношении от общего числа поступивших обращений граждан электронным ресурсом воспользовались 70% заявителей (для сравнения в 2023 году - 69%). Наибольшее количество поступивших обращений касается сферы жилищно-коммунального хозяйства – 25%, как и в 2023, 2022 годах.

В условиях цифровой трансформации органы власти активно используют электронные каналы для информирования граждан и получения обратной связи. В ходе исследования, был проведен анализ востребованности каналов связи органов власти с населением, исходя из которого была определена динамика использования населением различных цифровых каналов взаимодействия (рис. 1).

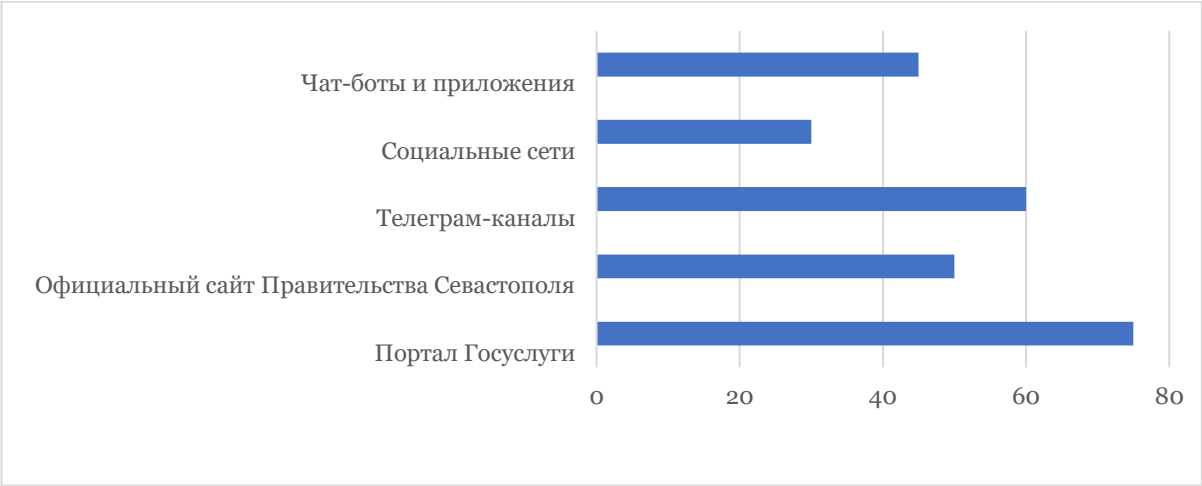


Рис. 1. Востребованность каналов взаимодействия органов власти с населением в Севастополе (оценочно) за 2024 год, %

С целью изучения общественного мнения, авторами был проведен опрос по выявлению степени удовлетворённости граждан существующими формами взаимодействия среди жителей города Севастополя. Было опрошена 1000 человек. Методология исследования включала в себя анкетирование респондентов различных возрастных групп, социальных категорий и районов города. Целью опроса стало выявление уровня осведомлённости, удовлетворённости и вовлеченности граждан в процессы коммуникации с региональными органами власти.

В ходе исследования были рассмотрены следующие ключевые аспекты взаимодействия граждан с органами власти:

- доступность информации о деятельности региональных органов власти и механизмах обратной связи;
- каналы коммуникации, которые используют жители для обращения в органы власти города;
- эффективность существующих форм взаимодействия (личный приём, электронная почта, социальные сети, горячие линии);
- степень доверия граждан к различным каналам коммуникации (рис. 2).

	Вопрос	Да (%)	Нет (%)	Затрудняюсь ответить (%)
1	Считаете ли вы, что органы власти стали более открытыми за последние 5 лет?	64	21	15
2	Получаете ли вы информацию от властей через цифровые каналы?	58	27	15
3	Удовлетворены ли вы качеством ответов на обращения?	42	37	21
4	Знаете ли вы, куда и как подавать обращение в случае проблемы?	63	18	19
5	Участвовали ли вы в онлайн-опросах или обсуждениях?	29	61	10
6	Считаете ли вы, что власти должны активнее использовать соцсети?	85	7	8

Рис. 2. Распределение ответов респондентов по опросу по степени удовлетворённости граждан существующими формами взаимодействия среди жителей города Севастополя.

Исходя из данных рисунка 2 можно сделать следующие выводы:

1. Чуть более половины жителей довольны открытостью власти – 64%, что свидетельствует о положительном восприятии изменений. Однако 21% отметили обратное, а 15% затруднились ответить — это указывает на необходимость улучшения системы информирования.
2. 58% граждан используют цифровые источники, что отражает устойчивый тренд на цифровизацию. Тем не менее, почти треть (27%) по-прежнему не получает информацию без использования цифровых каналов.
3. 42% удовлетворены ответами от властей, более трети (37%) недовольны качеством взаимодействия, а 21% респондентов затрудняются ответить, что указывает на формальность коммуникации.
4. 63%респондентов знают, куда и как подавать обращения, однако 18% — нет, а 19% затрудняются ответить. Это говорит о необходимости упрощения и популяризации существующих каналов связи.
5. 29% граждан участвовали в электронных обсуждениях, в то время как 61% не принимали участия. Это говорит о низкой вовлеченности и, возможно, слабой мотивации со стороны органов власти.
6. 85% жителей ожидают активного присутствия власти в социальных сетях. Это подтверждает важность мессенджера Телеграм, социальной сети «ВКонтакте» и других площадок как инструментов оперативной коммуникации.

Результаты опроса позволили получить представление о текущем состоянии информационно-коммуникативного взаимодействия между жителями г. Севастополя и органами власти. На основе полученных данных планируется разработка рекомендаций по оптимизации системы взаимодействия граждан с органами власти, направленных на повышение эффективности обратной связи и уровня удовлетворённости жителей города. Результаты исследования также могут быть использованы для корректировки существующих механизмов коммуникации и внедрения новых форм взаимодействия с населением.

Дальнейшие этапы исследования предусматривают анализ полученных данных, формирование выводов и разработку конкретных предложений по совершенствованию системы взаимодействия между жителями Севастополя и региональными органами власти.

Оценка эффективности информационно-коммуникационного взаимодействия органов власти с населением в Севастополе показывает наличие позитивных тенденций в цифровизации, рост числа обращений и популярность новых каналов связи. Однако остаются значительные резервы для улучшения качества обратной связи, повышения доверия населения и вовлеченности в принятие решений.

2 Действующие механизмы цифровых технологий

В исследовании использованы результаты выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления [12].

Объем выборки при проведении обследования ИКТ составил около 154 тыс. человек в возрасте от 15 лет и старше (приблизительно 64 тыс. домашних хозяйств), что соответствует 0,12% численности населения данного возраста.

Согласно данным выборочного федерального статистического наблюдения 2023 г. по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей доля населения в возрасте 15–72 лет, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления в городе Севастополь составляет 42%, в то же время по России данный показатель держится на уровне 85%. Таким образом, доля населения Севастополя (15–72 лет), взаимодействующего с госорганами через интернет, значительно ниже общероссийского показателя. Этот разрыв свидетельствует о более низком уровне цифровизации государственных услуг в Севастополе по сравнению с другими регионами России.

В 2023 году Число абонентов фиксированного широкополосного доступа на 100 человек населения составило 20,6, общероссийский показатель составил 25,1 единиц.

Среди не воспользовавшихся государственными услугами через интернет (58% опрошенных) личный визит предпочли 67%. Данный показатель может свидетельствовать о недоверии населения к цифровым услугам и сохранении традиционных методов обращения с госорганами. В то же время, цифровое неравенство не является доминирующей причиной низкой доли цифрового взаимодействия.

Не было необходимости в получении госуслуг у 14,6% опрошенных. Нужная услуга была недоступна для 12,6% опрошенных. Результаты статистического наблюдения показывают существенную разницу в способах взаимодействия населения России и города Севастополя с государственными органами. В целом, жители Севастополя значительно меньше используют цифровые каналы, отдавая предпочтение личному посещению [12].

Доля воспользовавшегося госуслугами населения через интернет в 2023 году в среднем по России значительно выше (74,6%), чем - жителей Севастополя (39,5%) (рис. 3) [12]. Разница в 35,1 процентных пункта существенна и указывает на значительный разрыв в цифровом проникновении и использовании онлайн-сервисов госуслуг.

Аналогичная картина наблюдается и в отношении обращений в МФЦ. Доля россиян, обращающихся в МФЦ (26,8%), существенно выше, чем в Севастополе (2,1%)[12]. Этот показатель может указывать на меньшую распространенность и/или доступность МФЦ в Севастополе, либо на меньшую осведомленность населения о возможности использования данных центров.

Наименее популярный способ взаимодействия с государственными органами и в целом по России, и в городе Севастополе – личное посещение. Среднее значение по России - 20,5%, а по городу Севастополю всего 1,5% [12]. Это может быть связано с тем, что жители Севастополя, имея ограниченный доступ к онлайн-сервисам и МФЦ, всё же предпочитают решать свои вопросы лично, хотя и делают это реже, чем жители других регионов России. Можно выделить несколько вероятных причин:

Севастополь стал частью РФ в 2014 году. Интеграция информационных систем, баз данных и адаптация к российскому законодательству требует времени и ресурсов. Что безусловно оказывает влияние на развитие информационно- коммуникационных ресурсов.

Одной из ключевых причин является недостаточная цифровая грамотность населения, особенно среди старшего поколения. Многие севастопольцы, привыкшие к традиционным способам получения информации и осуществления финансовых операций, испытывают трудности с освоением новых технологий и предпочитают консервативные методы. Это приводит к тому, что они не в полной мере используют потенциал онлайн-сервисов и остаются в стороне от цифровой экономики.

Третьей важной причиной является ограниченный доступ к качественному и стабильному интернету в городе, особенно в сельской местности и отдаленных районах. Соответственно, граждане, лишенные возможности полноценно пользоваться интернетом, не могут получить доступ к онлайн-сервисам.

Кроме того, существенным фактором, сдерживающим цифровую активность, является невысокий уровень доверия к онлайн-сервисам и системам безопасности. Многие жители Севастополя опасаются мошеннических действий, утечек персональных данных и других киберугроз. Это приводит к тому, что они избегают онлайн-транзакций, регистрации на интернет-платформах и использования облачных сервисов, предпочитая более традиционные и, по их мнению, более безопасные методы взаимодействия.

Наконец, свою роль играет и консервативное отношение к инновациям в целом. Севастополь исторически является городом с сильными традициями и устоявшимися взглядами, что может приводить к некоторой инертности в освоении новых технологий. Недостаточное продвижение цифровых возможностей, отсутствие мотивации и примеров успешного использования цифровых сервисов также препятствуют активному внедрению цифровых инструментов в повседневную жизнь севастопольцев.

Также результаты исследования показывают неоднородность использования различных функций онлайн-сервисов для получения государственных услуг.

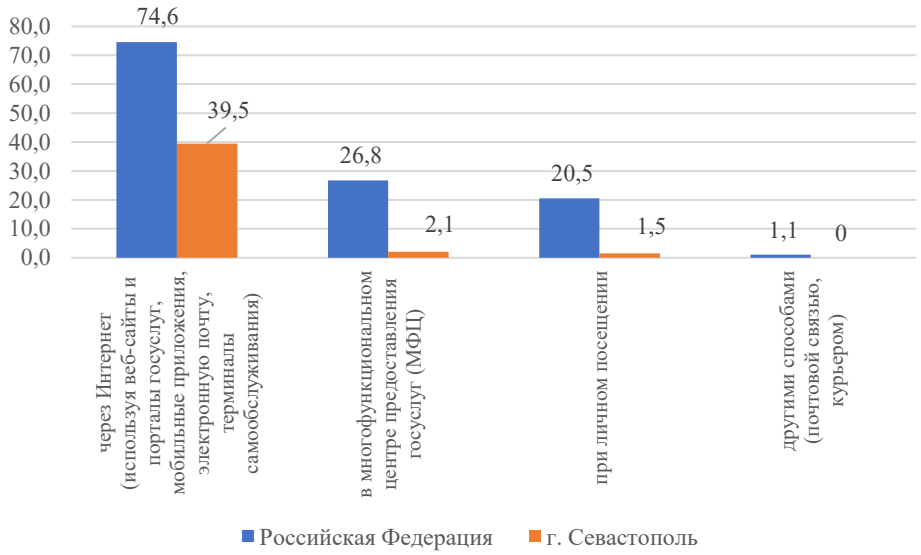


Рис. 3. Доля населения, по способам взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления в возрасте 15–72 лет (в процентах от общей численности населения в возрасте 15-72 лет), 2023

Значительная часть (57,9%) [12] пользователей интернета для получения госуслуг использует его прежде всего для получения информации. Это указывает на высокую востребованность онлайн-информации о госуслугах.

Осуществление обязательных платежей (68,5%), также, является популярной функцией (рис. 4). Это говорит об удобстве и эффективности онлайн-платежей для граждан. Запись на прием (54,5%) занимает третье место по популярности, свидетельствуя о востребованности этой функции онлайн-сервисов.

Относительно низкий процент использования таких функций, как скачивание бланков (14,4%), отправка документов (19%), получение уведомлений (24,5%), получение результатов (37,6%) и обжалование (0,2%), указывает на потенциальные области для увеличенияудобства и интуитивности онлайн-сервисов [12]. Небольшой процент использования чат-ботов (4,9%) может свидетельствовать о недостаточной эффективности или доступности данной функции.

Среди использующих интернет в 2023 г. 37,4% Севастопольцев столкнулись с проблемами при получении госуслуг через официальные веб-сайты и порталы. Средин них, с техническими сбоями встретились 17,8%, с неполной или устаревшей информацией – 4,5%, невозможностью получения

необходимой помощи онлайн или офлайн – 5,7%, непредоставлением необходимой госуслуги в электронной форме – 0,7% [12]. Несмотря на это, более 99% опрошенных граждан удовлетворены качеством предоставленных госуслуг в электронной форме.

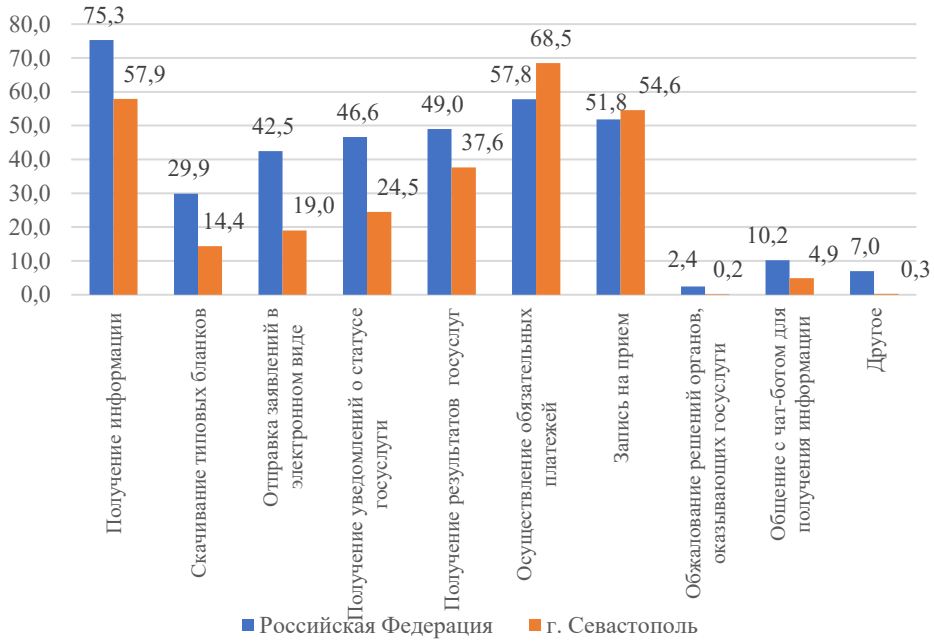


Рис. 4. Действия, которые совершало население в возрасте 15-72 лет, для получения госуслуг через интернет (в процентах от общей численности населения в возрасте 15-72 лет, использовавшего Интернет для получения госуслуг)

Что же касается анализа посещаемости сайтов Правительства Севастополя. По данным https://pro.metrica.guru/id/737305955511 Трафик посещаемости сайта имеет сезонный характер (рис. 5). Наибольшее количество обращений наблюдается весной и осенью.

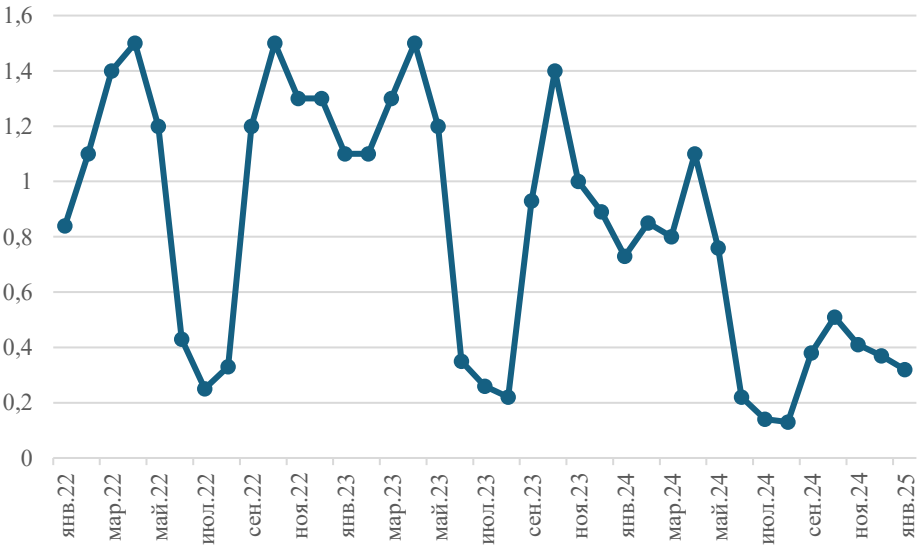


Рис. 5. Общее количество посещений сайта Правительства Севастополя, 2022-2025 гг. (тыс. посещений)[12]

Если проанализировать источники получения визитов пользователей, то 165.8 тыс. посетителей в январе 2025 года или 51% - прямые переходы из закладок, браузерной строки,

мессенджеров и т.д. 136.9тыс. визитов – переходы из поисковых систем; 15,2 тыс. переходов было совершено из других сайтов и всего лишь 5,8 тыс. переходов из социальных сетей. Низкая доля подобного трафика может указывать на то, что сайт слабо использует партнерские ресурсы и социальные сети для продвижения своего сайта.

В целом, внедрение цифровых решений в деятельность органов регионального управления г. Севастополя оказало значительное влияние на взаимодействие между властью, обществом и бизнесом. Граждане получили удобный и эффективный инструмент для выражения своего мнения и решения проблем. Бизнес – возможность оперативно получать информацию и получать услуги, касаемые их деятельности. В свою очередь, органы власти получили возможность более оперативно и качественно реагировать на запросы населения и бизнеса, тем самым повышая уровень доверия к государственным институтам.

Вместе с тем, необходимо проведение дальнейших исследований, направленных на выявление причин относительного недоверия населения г. Севастополя к цифровым услугам, а также на разработку мер по повышению их доступности и удобства использования.

Заключение

Результаты анализа использования информационно-коммуникационных технологий в системе взаимодействия между субъектами государственного управления привели к неоднозначным выводам. Однако, безусловно, следует признать их ключевую роль в современной общественной жизни, где цифровые сервисы и платформы служат эффективными средствами коммуникации между властью, бизнесом и гражданами. Анализ показал, что уровень использования цифровых сервисов госуслуг в Севастополе ниже, чем в среднем по России, что указывает на необходимость дальнейшего развития цифровизации в регионе и преодоления существующих вызовов. В качестве предположения можно выдвинуть гипотезу о том, что технологическая автоматизация и наблюдаемый рост числа автоматизированных обращений к различным цифровым сервисам, вероятно, приведут к уменьшению значения человеческого фактора как на общегосударственном, так и на местном уровнях.

Результаты исследования указывают на необходимость существенного улучшения доступности и качества цифровых государственных услуг в Севастополе, а также на необходимость повышения доверия населения к этим сервисам посредством информационно-просветительской работы и улучшения пользовательского опыта. Более детальный анализ мог бы выявить конкретные услуги, нуждающиеся в доработке или расширении цифрового доступа.

Анализ использования онлайн-сервисов государственных услуг демонстрирует наличие потенциала для существенного расширения их применения. Несмотря на активность пользователей, уровень проникновения данных сервисов остается недостаточным по сравнению со средними показателями по России, что обуславливает необходимость повышения их доступности.

Внедрение цифровых решений во взаимоотношения власти бизнеса и граждан в Севастополе является сложным и многогранным процессом, требующим комплексного подхода и активного участия всех заинтересованных сторон. Севастополь имеет большой потенциал для развития информационного общества за счет внедрения современных цифровых технологий. Дальнейшее развитие в этом направлении позволит создать эффективную и прозрачную систему государственного управления, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности граждан и бизнеса, а также способствующую социально-экономическому развитию региона. Для успешного развития информационного общества в Севастополе необходимы: повышение цифровой грамотности населения, улучшение инфраструктуры доступа к интернету, повышение доверия к онлайн-сервисам и стимулирование активного использования цифровых инструментов.

Литература

1. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» // Президент России. URL: http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919 (дата обращения 13.03.2025).
2. Кудревич, В. В. Компаративный анализ экономического развития города Севастополя в результате интеграционных процессов / В. В. Кудревич, Е. А. Кричевец // Экономика и предпринимательство. – 2022. – № 11(148). – С. 426-432. – DOI 10.34925 /EIP.2022.148.11.082.

3. Оценка уровня развития цифровой экономики в городе Севастополе / Под ред. Т.В. Ершовой, Ю.Е. Хохлова. М.: Институт развития информационного общества, 2018. — 98 с.
4. Добролюбова, Е. И. Факторы развития цифровых государственных услуг / Е. И. Добролюбова, А. Н. Старостина // Информационное общество. – 2022. – № 3. – С. 11-20. – DOI 10.52605 /16059921_2022_03_11.
5. Горячих, М. В. Роль государственных услуг в развитии цифровой экономики / М. В. Горячих // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2020. – № 2(112). – С. 32-38. – DOI 10.26726 /1812-7096-2020-2-32-38.
6. Цифровые технологии в системе государственного управления. Декабрь 2023 // Международная лаборатория цифровой трансформации в государственном управлении. URL: https://ipag.hse.ru/dtpa/b2023 (дата обращения 15.03.2025).
7. Постановление Правительства Севастополя от 27.12.2021 №707-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие информационного общества Севастополя»» // Правительство Севастополя. Официальный портал. URL: https://sev.gov.ru/docs/253/164009/ (дата обращения 15.03.2025).
8. Постановление Правительства Севастополя от 27.04.2023 № 222-ПП «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, запросами информации, адресованными Губернатору города Севастополя, первому заместителю Губернатора города Севастополя, заместителям Губернатора города Севастополя, Правительству Севастополя» // Официальное опубликование правовых актов. URL: http://publication.pravo.gov.ru/document/9200202305050026 (дата обращения 15.03.2025).
9. Распоряжение Правительства Севастополя 19.08.2021 № 142-РП «Об утверждении Стратегии цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления города федерального значения Севастополя на 2022–2024 годы». Правительство Севастополя. Официальный портал. URL: https://sev.gov.ru/docs/253/158396/ (дата обращения 15.03.2025).
10. Правительство г. Севастополя // Правительство Севастополя. Официальный портал. URL: https://sev.gov.ru/ (дата обращения 15.03.2025).
11. Савельева, К.С. Автоматизированная система «Инцидент Менеджмент» как новая технология взаимодействия с населением / К.С. Савельева. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2024. — № 46 (545). — С. 20-23. URL: https://moluch.ru/archive/545/119166/ (дата обращения: 16.03.2025).
12. Выборочное Федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей // Федеральная служба государственной статистики. URL: https://rosstat.gov.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt23/index.html(дата обращения: 17.03.2025).
13. Анализ конкурентов сайта sev.gov.ru // Metrica, 2025 https://pro.metrica.guru/id/737305955511 (дата обращения 17.03.2025).

THE ROLE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT IN THE CITY OF SEVASTOPOL

Svistula, Irina Andreevna

PhD in Economics, associate professor
National Research University Higher School of Economics, Center for comprehensive european and international studies, research fellow
Moscow, Russian Federation
Svistula.i@mail.ru

Robets, Darya Sergeevna

PhD in Economics
Sevastopol State University, Department of state and municipal administration, associate professor
Sevastopol, Russian Federation
darya_robec@bk.ru

Abstract

The article examines the role of digital technologies in the formation of an information society based on the materials of Sevastopol. The current mechanisms of digital technologies are studied in the context of the formed regulatory framework and analysis of the digital infrastructure. In order to assess the effectiveness of the use of information technologies by the population when interacting with state authorities and local governments, the results of a selective federal statistical survey were used. The data show that online services for receiving government services are used by the population, but the potential for their use has not been exhausted. The high potential for the introduction of modern digital technologies creates favorable conditions for the development of an information society in the region.

Keywords

digital technologies, information society, state and local government bodies, information and communication technologies, media space

References

1. Ukaz Prezidenta RF ot 09.05.2017 № 203 «O Strategii razvitiya informacionnogo obshchestva v Rossijskoj Federacii na 2017 – 2030 gody» // Prezident Rossii. URL: http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919 (accessed on 13.03.2025).
2. Kudrevich, V. V. Komparativnyj analiz ekonomicheskogo razvitiya goroda Sevastopolya v rezul'tate integracionnyh processov / V. V. Kudrevich, E. A. Krichevec // Ekonomika i predprinimatel'stvo. – 2022. – № 11(148). – S. 426-432. – DOI 10.34925 /EIP.2022.148.11.082.
3. Ocenka urovnya razvitiya cifrovoj ekonomiki v gorode Sevastopole / Pod red. T.V. Ershovoj, Yu.E. Hohlova. M.: Institut razvitiya informacionnogo obshchestva, 2018. — 98 s.
4. Dobrolyubova, E. I. Faktory razvitiya cifrovyh gosudarstvennyh uslug / E. I. Dobrolyubova, A. N. Starostina // Informacionnoe obshchestvo. – 2022. – № 3. – S. 11-20. – DOI 10.52605 /16059921_2022_03_11.
5. Goryachih, M. V. Rol' gosudarstvennyh uslug v razvitii cifrovoj ekonomiki / M. V. Goryachih // Regional'nye problemy preobrazovaniya ekonomiki. – 2020. – № 2(112). – S. 32-38. – DOI 10.26726 /1812-7096-2020-2-32-38.
6. Cifrovye tekhnologii v sisteme gosudarstvennogo upravleniya. Dekabr' 2023 // Mezhdunarodnaya laboratoriya cifrovoj transformacii v gosudarstvennom upravlenii. URL: https://ipag.hse.ru/dtpa/b2023 (accessed on 15.03.2025).
7. Postanovlenie Pravitel'stva Sevastopolya ot 27.12.2021 №707-PP «Ob utverzhdenii gosudarstvennoj programmy goroda Sevastopolya «Razvitie informacionnogo obshchestva Sevastopolya»» // Pravitel'stvo Sevastopolya. Oficial'nyj portal. URL: https://sev.gov.ru/docs/253/164009/ (accessed on 15.03.2025).
8. Postanovlenie Pravitel'stva Sevastopolya ot 27.04.2023 № 222-PP «Ob utverzhdenii Instrukcii po rabote s obrashcheniyami grazhdan, zaprosami informacii, adresovannymi Gubernatoru goroda Sevastopolya, pervomu zamestitelyu Gubernatora goroda Sevastopolya, zamestitelyam Gubernatora goroda Sevastopolya, Pravitel'stvu Sevastopolya» // Oficial'noe opublikovanie

pravovyh aktov. URL: http://publication.pravo.gov.ru/document/9200202305050026 (accessed on 15.03.2025).
9. Rasporyazhenie Pravitel'stva Sevastopolya 19.08.2021 № 142-RP «Ob utverzhdenii Strategii cifrovoj transformacii klyuchevyh otraslej ekonomiki, social'noj sfery i gosudarstvennogo upravleniya goroda federal'nogo znacheniya Sevastopolya na 2022–2024 gody». Pravitel'stvo Sevastopolya. Oficial'nyj portal. URL: https://sev.gov.ru/docs/253/158396/ (accessed on 15.03.2025).
10. Pravitel'stvo g. Sevastopolya // Pravitel'stvo Sevastopolya. Oficial'nyj portal. URL: https://sev.gov.ru/ (accessed on 15.03.2025).
11. Savel'eva, K.S. Avtomatizirovannaya sistema «Incident Menedzhment» kak novaya tekhnologiya vzaimodejstviya s naseleniem / K.S. Savel'eva. — Tekst: neposredstvennyj // Molodoj uchenyj. — 2024. — № 46 (545). — S. 20-23. URL: https://moluch.ru/archive/545/119166/ (accessed on: 16.03.2025).
12. Vyborochnoe Federal'noe statisticheskoe nablyudenie po voprosam ispol'zovaniya naseleniem informacionnyh tekhnologij i informacionno-telekommunikacionnyh setej // Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki. URL: https://rosstat.gov.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt23/index.html(accessed on: 17.03.2025).
13. Analiz konkurentov sajta sev.gov.ru // Metrica, 2025 https://pro.metrica.guru/id/737305955511 (accessed on 17.03.2025).