

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выпускная аттестационная работа
по программе профессиональной переподготовки
«Программа подготовки высшего уровня резерва управленческих кадров»

на тему:

**Создание условий для повышения уровня доверия граждан
к цифровым сервисам (Цифровая гармония)**

Разработчики - слушатели программы:

БАРАНОВ Константин Михайлович	Первый заместитель министра культуры, туризма и архивного дела Республики Коми
ДРЕНИН Алексей Анатольевич	Директор Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
ЗЛОБИН Сергей Васильевич	Министр образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ЛУДИНОВА Юлия Вячеславовна	Заместитель руководителя Администрации Губернатора Санкт-Петербурга - начальник Проектного управления - проектного офиса
МАКСИМЕНКО Андрей Владимирович	Начальник Департамента развития информационного общества Администрации Томской области
МАНЫЛОВ Игорь Евгеньевич	Начальник Главгосэкспертизы России
ЦВЕТКОВА Юлия Дмитриевна	Директор департамента управления персоналом Госкорпорации "Ростех"

Москва, 2021

Содержание

1. Обоснование темы проектной инициативы	4
2. Показатели общественно-значимых результатов (задач) национальных/федеральных проектов, на достижение которых направлена проектная инициатива	7
3. Анализ проблемного поля проектной инициативы	13
4. Результаты, контрольные точки и мероприятия по реализации проектной инициативы по каждому общественно-значимому результату (задаче)	21
4.1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов	21
4.2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы	22
4.3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг	26
5. Описание механизмов реализации проектной инициативы	47
5.1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов	47
5.2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы	49
5.3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг	51
6. Финансовое обеспечение реализации проектной инициативы	55
7. Участники проектной инициативы	58
8. Заинтересованные стороны проектной инициативы	60
9. Риски проектной инициативы и меры реагирования	62
Заключение	64
Список литературы	66
ПРИЛОЖЕНИЯ	67
Приложение 1. Оценка влияния планируемых результатов проектной инициативы на достижение показателей общественно-значимых результатов (задач) национального/федерального проекта	68
Приложение 2. Описание модели функционирования результатов проектной инициативы	72
Приложение 3. Методика расчета показателей проектной инициативы (если проектная инициатива включает предложения по созданию новых и/или изменение действующих показателей национальных/федеральных проектов)	74
Приложение 4. Применимость и тиражируемость проектной инициативы в регионах	79
Приложение 5. Анализ положений ключевых НПА/документов органов государственного управления Российской Федерации в части темы проектной инициативы: госпрограммы, иные документы по указанной тематике, ставящие конкретные цели по теме проектной инициативы и/или	

задающие механизмы их достижения, в т.ч. меры государственной поддержки	81
Приложение 6. Описание лучших практик решения проблем, на которые направлена проектная инициатива (российские и зарубежные), и оценка их применимости	90
Приложение 7. Описание механизма финансирования реализации проектной инициативы, в том числе за счет ГЧП и иных внебюджетных источников	99
Приложение 8. Описание плана коммуникаций	101
Приложение 9. Механизмы информационного сопровождения проектной инициативы	104

1. Обоснование темы проектной инициативы

Цифровизация экономики сегодня является одной из важнейших задач большинства развитых государств мира. Успех перехода государственной, гражданской и бизнес сфер общества в цифровой формат позволяют стране оставаться конкурентоспособной и всесторонне развитой в рамках общемировой экономики 21 века. По прогнозам многих отечественных и зарубежных экономистов цифровизация способна дать России кардинальный прогресс в развитии и способствовать ускорению экономики, что благотворно скажется на уровне жизни граждан.

В современных условиях ускоренного развития и внедрения цифровых технологий граждане, зачастую, не готовы к использованию новых цифровых сервисов из-за недоверия к их надежности и эффективности, что порождает разрыв в цифровом предложении и спросе в России и, соответственно, является сдерживающим фактором для реализации национального проекта «Цифровая экономика».

Наглядным примером цифрового недоверия стало поведение многих родителей, педагогов и детей при вынужденном масштабном переводе на дистанционное обучение школьников в период жестких пандемийных ограничений при распространении COVID-19. Граждане оказались просто не готовы к внезапному переходу на цифровые технологии в образовании и испытали значительный дискомфорт от принятых на государственном уровне решений.

Несмотря на достаточно большое количество разработанных цифровых сервисов, способных качественно изменить жизнь граждан, люди сегодня не в полной мере ими пользуются, что приводит к существенному цифровому разрыву.

По данным исследования Московской школы управления СКОЛКОВО цифровой разрыв по регионам России составляет в среднем 30-40% (рис.1).¹

Основными стоп-факторами в данном направлении являются: недоверие граждан к цифровым сервисам, низкий спрос на использование цифровых услуг и сервисов населением, недостаточный спрос на повышение цифровых знаний (умений), низкий уровень доверия к безопасности персональных данных.

¹ Skolkovo «Цифровая жизнь российских регионов» 2020

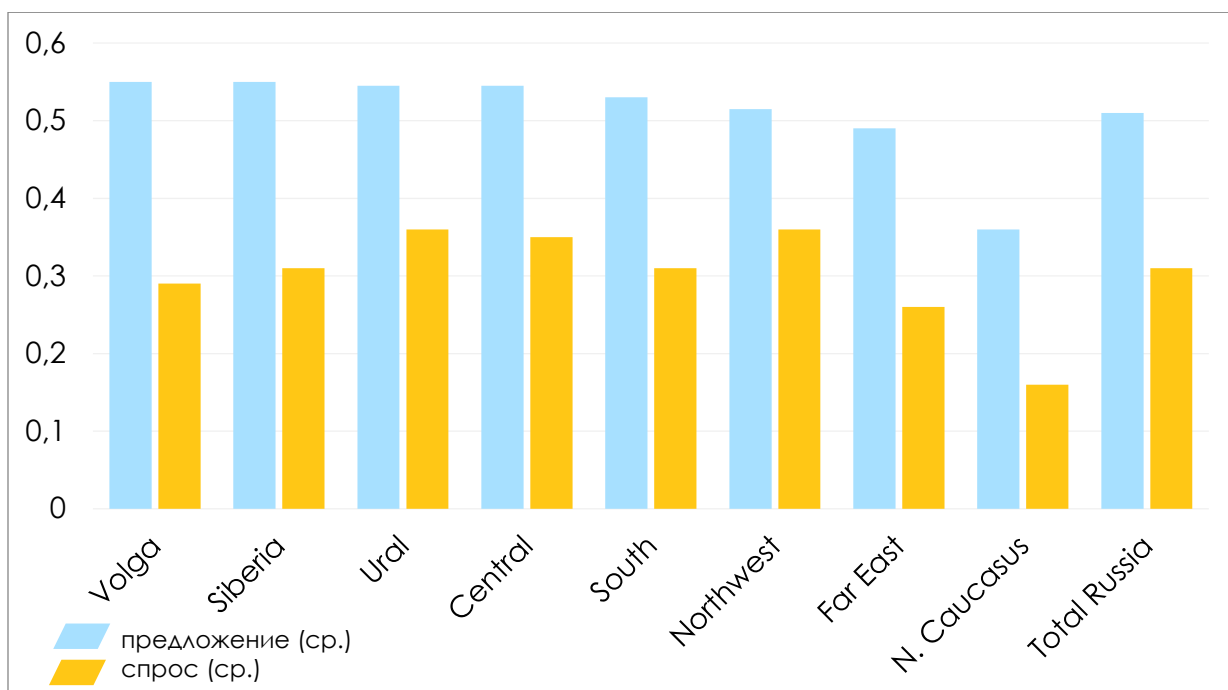


Рис. 1. Разрыв в цифровом предложении и спросе по федеральным округам РФ

Источник: Сколково МШУ, Цифровая жизнь российских регионов, 2020

Анализ статистики по отдельным показателям также подтверждает недостаточный уровень использования цифровых сервисов. Так, по данным НИУ «Высшая школа экономики»², в 2020 году доля домашних хозяйств с доступом к сети Интернет составила 77% от общего числа домашних хозяйств в России, при этом для сравнения в Республике Корея и Японии этот показатель составляет 99%. В части использования отдельных сервисов, только 42% взрослых интернет-пользователей в России отправляют или получают электронную почту, 35% используют интернет для заказа товаров и услуг, и лишь 39% российских интернет-пользователей совершают онлайн финансовые операции.

Следующей актуальной проблемой, препятствующей цифровизации, является низкий уровень доверия к безопасности персональных данных. Регулярные утечки данных, происходящие даже в крупнейших отечественных и зарубежных компаниях, а также различные хакерские атаки способствуют формированию недоверия к цифровым сервисам. Значительное внимание здесь уделяется паролям, которые легко скомпрометировать: по данным отчета Verizon Data Breach Investigation Report, причиной 81% взломов являются украденные или слабые идентификационные данные. При этом, пароли влекут за собой скрытые

² <https://issek.hse.ru/digec2020>

расходы. Ущерб от киберпреступлений в России за январь – сентябрь 2019 года превысил 10 млрд. рублей³.

Для ликвидации цифрового разрыва необходимо стимулировать спрос граждан на цифровые сервисы, так как проблема цифрового недоверия граждан, так называемая «цифровая неophobia», проявляется в систематическом отказе от использования цифровых сервисов и услуг, а также активном противодействии их использованию сторонними людьми.

В следствии указанных причин формируется низкий спрос населения на цифровые технологии, что является одной из главных, на наш взгляд, проблемой при реализации национальной программы «Цифровая экономика».

На основании вышеизложенного в рамках проектной инициативы разработаны предложения по созданию условий для повышения уровня доверия граждан к использованию цифровых сервисов, что будет способствовать достижению национальной цели по цифровой трансформации.

³ <https://russian.rt.com/russia/news/696185-mvd-kiberprestuplenie-statistika>

2. Показатели общественно-значимых результатов (задач) национальных/федеральных проектов, на достижение которых направлена проектная инициатива

В рамках реализации Указов Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации на базе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (далее – Программа), утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 04.06.2019 г. № 7.

Национальная программа «Цифровая экономика» реализуется в России по инициативе президента Владимира Путина. Он предполагает увеличение внутренних затрат на развитие цифровой экономики за счет всех источников, создание в стране устойчивой и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения больших объемов данных, а также перевод госорганов и организаций на использование преимущественно программного обеспечения российской разработки.

Программа влияет на следующие национальные цели и целевые показатели:

1. Возможности для самореализации и развития талантов: вхождение Российской Федерации в число десяти ведущих стран мира по качеству общего образования
2. Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство: обеспечение темпа роста валового внутреннего продукта страны выше среднемирового при сохранении макроэкономической стабильности; обеспечение темпа устойчивого роста доходов населения и уровня пенсионного обеспечения не ниже инфляции
3. Цифровая трансформация: достижение "цифровой зрелости" ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления; рост доли домохозяйств,

которым обеспечена возможность широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", до 97 процентов; увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий в четыре раза по сравнению с показателем 2019 года; увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95 процентов.

В настоящее время в состав Программы входят 7 федеральных проектов:

- «Нормативное регулирование цифровой среды»
- «Кадры для цифровой экономики»
- «Информационная инфраструктура»
- «Информационная безопасность»
- «Цифровые технологии»
- «Цифровое государственное управление»
- «Искусственный интеллект».

Для целей проектной инициативы в части оценки уровня доверия граждан к цифровым сервисам наибольший интерес представляют 4 проекта:

«Цифровое государственное управление» - предусматривает внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах госуправления и оказания государственных услуг позволит повысить качество жизни граждан, максимально упростить получение ими различных услуг, обеспечить удобный формат взаимодействия с государством и изменение процессов внутри самих органов власти. 95% массовых социально значимых услуг станут доступны в электронном виде, будут внедрены «суперсервисы» — комплексные государственные и негосударственные услуги на основе жизненных ситуаций. К 2024 году все граждане будут получать персональные уведомления, в том числе в социальных сетях о возможности получения различных сервисов в проактивном режиме;

«Кадры для цифровой экономики» - направлен на совершенствование системы образования путем обеспечения подготовки квалифицированных кадров для цифровой экономики, а граждане должны получить новые возможности и мотивацию для освоения цифровых компетенций;

«Информационная безопасность» - обеспечит безопасность цифрового пространства, защиту персональных данных граждан, защиту от киберугроз. Специалисты по кибербезопасности будут отслеживать работу подозрительных сайтов и предупреждать онлайн-мошенничество, будет запущен сервис проверки мобильных приложений на уязвимости, создана информационная система

противодействия телефонному мошенничеству. Для практического обучения специалистов из различных отраслей экономики запустят национальный киберполигон - платформу, имитирующую бизнес-процессы предприятий;

«Информационная инфраструктура» - предусматривает развитие инфраструктуры связи и расширение доступа к сети Интернет в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных пунктах поможет преодолеть цифровое неравенство и обеспечить гражданам доступ к современным цифровым услугам, дистанционному образованию и телемедицине.

С 2021 года в Программу внесены существенные изменения и скорректированы многие мероприятия, сформированы 16 общественно-значимых результатов (ОЗР) для которых утверждено 24 показателя.

Всего Программа включает 24 показателя по 16 общественно-значимым результатам (далее – ОЗР).

Анализ содержания проектов показал, что частично оценка отношения граждан к цифровым сервисам учтена в пяти ОЗР:

ОЗР – 1. Обеспечение удовлетворенности граждан качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ФП «Цифровое государственное управление»): 1) Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием ЕПГУ, от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде – 95% к 2024 году (15%); 2) Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) – 4,4 балла к 2024 году (3,7);

ОЗР – 2. Стимулирование граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ (ФП «Цифровое государственное управление»): Доля зарегистрированных пользователей ЕПГУ, использующих сервисы ЕПГУ в текущем году в целях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, от общего числа зарегистрированных пользователей ЕПГУ – 60% к 2024 году (30% в 2021);

ОЗР – 3. Обеспечение потребности рынка труда в специалистах в сфере информационных технологий и информационной безопасности, а также в специалистах, владеющих цифровыми компетенциями, прошедших обучение по

соответствующим программам высшего и среднего профессионального образования (ФП «Кадры для цифровой экономики»): Число принятых на обучение по программам высшего образования в сфере информационных технологий за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, ежегодно – 120 тысяч человек к 2024 году, 141 тысяча человек к 2030 году (49,5 тыс.);

ОЗР – 4. Обеспечение доступности для населения обучения по программам дополнительного образования для получения новых и востребованных на рынке труда цифровых компетенций (ФП «Кадры для цифровой экономики»): Количество граждан, прошедших обучение по дополнительным образовательным программам, с использованием мер государственной поддержки для получения новых и востребованных на рынке труда цифровых компетенций, нарастающий итог – 200 тысяч человек к 2024 году, 500 тысяча человек к 2030 году (40 тыс. в 2021);

ОЗР – 5. Обеспечение онлайн-сервисами образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и профессионального образования (ФП «Кадры для цифровой экономики»): Доля образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, которым предоставлен онлайн-доступ к цифровым образовательным ресурсам и сервисам – 100% к 2024 году (10% в 2021).

С учетом того, что наличие технической возможности и защищенность данных является важным фактором, влияющим на уровень доверия населения, хотя и напрямую его не оценивает, то важно также отметить, что на достижение вышеперечисленных показателей будет оказывать влияние достижение показателей иных ОЗР, а именно:

ОЗР – 6. Создание необходимой телекоммуникационной инфраструктуры для обеспечения широкополосным доступом к сети Интернет социально значимых объектов, а также эффективного и безопасного использования ими онлайн сервисов (ФП «Информационная инфраструктура»): 1) Доля социально значимых объектов, имеющих широкополосный доступ к информационно телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными требованиями – 100% к 2024 году (2020 – 64,3; 2021 – 100%); 2) Доля государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и среднего профессионального образования, подключенных к единой сети передачи данных для обеспечения защищенного доступа к государственным и муниципальным

информационным системам и безопасного использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 100% к 2024 году (2020 – 56,6; 2021 – 100%); 3) Доля государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и среднего профессионального образования, в учебных классах которых обеспечена возможность беспроводного широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной «Интернет» по технологии WiFi – 100% к 2024 году (40%).

ОЗР – 7. Развитие инфраструктуры связи для обеспечения возможности широкополосного доступа к сети Интернет домохозяйств в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных населенных пунктах (ФП «Информационная инфраструктура»): Количество населенных пунктов с количеством жителей от 100 до 500 человек, на территории которых домохозяйствам обеспечена возможность широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 26,9 тыс. ед. к 2024 году (21,5%).

ОЗР – 8. Повышение уровня защищенности государственных информационных систем и ресурсов (ФП «Информационная безопасность»): Количество разработанных решений с внедренными механизмами криптографической защиты для использования в ключевых отраслях экономики – 3 шт. к 2024 году (1 шт. в 2021).

ОЗР – 9. Создание условий для снижения количества правонарушений с использованием информационных технологий (ФП «Информационная безопасность»): Количество отраслей экономики, для которых обеспечена отработка навыков противодействия компьютерным атакам с использованием цифровых двойников организаций – 1 шт. к 2024 году (2 шт. в 2021).

Текущее исполнение Программы уже выявило ряд проблем, мешающих своевременной реализации нацпроекта Цифровая экономика и ее эффективному мониторингу. Так, по данным Счетной Палаты РФ, одной из таких проблем является внесение в паспорт нацпроекта и входящих в него федеральных программ слишком большого количества изменений. Так, с середины 2019 года в саму Программу внесено 94 изменения, а в федеральные проекты — примерно в два раза больше. Такое множество изменений осложняет эффективный мониторинг реализации национальной программы⁴.

⁴ - <https://ach.gov.ru/news/danil-shilkov-mnogochislennye-izmeneniya-np-tsifrovaya-ekonomika-oslozhnyayut-monitoring-ee-realizats>

Также большой проблемой является низкое кассовое исполнение расходов по нацпроекту. Так, несмотря на то, что по итогам 2020 года с учетом внесенных изменений в паспорт Программы исполнение бюджета достигло 97%, за девять месяцев 2020 года этот показатель составлял всего 20,6 процента. Это свидетельствует о необходимости более эффективного планирования мероприятий Программы.

Вышеперечисленные ОЗР только частично отражают учет уровня доверия граждан к цифровым сервисам, и только один показатель «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде» непосредственно оценивает отношение граждан к этой услуге. Но так как портал государственных услуг является одним из небольших сегментов всего рынка цифровых услуг, то необходима разработка предложений по увеличению количества сервисов, где учитывается уровень доверия к ним населения.

В связи с этим в рамках проектной инициативы предлагается сформировать дополнительные задачи, решение которых направлено на повышение уровня вовлеченности населения в использование цифровых сервисов», где необходимо учесть отношение граждан к разному виду сервисов и регулярности их использования (более подробное описание предложения будет приведено в следующем разделе). При этом реализация проектной инициативы также будет способствовать достижению ОЗР 1-5 при условии достижения ОЗР 6-9 в рамках других проектов.

3. Анализ проблемного поля проектной инициативы

Уровень доверия населения к цифровым сервисам является важным элементом, влияющим на объем потребления в цифровой среде, именно потребности граждан являются главным драйвером при внедрении новых технологий.

С момента появления возможности доступа населения к интернету как среде цифрового взаимодействия, в зависимости от усилий администраций и общественных организаций, происходит знакомство с новыми технологиями взаимодействия в цифровой среде, появляется привыкание к получению желаемой информацией от всех участников цифровой социальной среды, пользованию простыми официальными сервисами информирования населения и затем использованию полноценных сервисов по получению услуг как государственных учреждений так и частных.

Именно эти процессы являются основой для вовлечения граждан в двусторонний обмен информацией с администрациями, сообществами и гражданами. На базе платформ информирования населения и сообществ формируются инструменты «обратной связи», способы выяснить мнение жителей по тем или иным вопросам.

Сегодня происходит активное внедрение различных электронных сервисов государственных, коммерческих и общественных организаций, в электронной среде интернет начинают реализовываться «жизненные ситуации», происходит унификация сервисов и требований к ним по качеству и безопасности, идет подготовка к развертыванию «суперсервисов». В результате происходит проникновение цифровых технологий в социальную жизнь общества, социально-значимые мероприятия все в большей степени проводятся в цифровой среде.

Наглядным примером в этом направлении являются пилотные проекты по электронному голосованию на выборах, которые уже показали достаточный уровень зрелости и органов власти и граждан по отдельным регионам. Развитие инфраструктуры и наработка методических материалов и практик, законодательное их закрепление уже стало важной задачей на ближайшее будущее для всех регионов – в руках региональных властей появился объективный, прозрачный и мало затратный механизм проведения референдумов по значимым вопросам жизни регионов.

Учет мнения населения является основой для принятия государственными структурами решений о направлениях дальнейшего развития, в том числе в сфере

цифровизации. В рамках поставленной Президентом России В.В. Путиным национальной цели по цифровой трансформации необходимо внедрять новые механизмы и инструменты по оценке уровня восприятия населением тех или иных мер, так как именно от того, насколько быстро и масштабно будут приняты цифровые нововведения, будет в целом зависеть скорость развития нашего государства.

Именно вовлеченность граждан в использование цифровых технологий для решения «жизненных ситуаций» должна стать основой для нивелирования разрыва между ныне существующими полюсами проникновения цифровых технологий в жизнь общества во всех городах и регионах.

В настоящее время в рамках реализации Национальных проектов частично задействованы механизмы вовлечения граждан в определение приоритетов реализации тех или иных программ в регионах. Отдельные цифровые платформы используются для оценки выполнения этих проектов, тем самым, реализуя право жителей прямого участия в управлении регионом через оценку деятельности администрации.

При этом, как показал анализ показателей и ОЗР, проведенный в предыдущем разделе, в рамках национальной программы «Цифровая экономика» инструменты оценки обратной связи от населения в отношении того, насколько им удобны и полезны те или иные цифровые решения, учтены недостаточно.

В связи с вышеизложенным в рамках проектной инициативы предлагается провести оценку текущего уровня вовлеченности населения в использование цифровых сервисов с дальнейшей выработкой мероприятий по улучшению ситуации в данном направлении.

Основными стимулами, побуждающими человека вовлекаться во взаимодействие по различным сферам деятельности посредством информационно-коммуникационных технологий, является то, насколько часто в его повседневной жизни возникает потребность ими воспользоваться. Степень вовлеченности человека в соответствующие среды отражает как его умение обращаться с данными технологиями, так и его психологическую действительность, в которой он пребывает, и которая опосредована этими технологиями. Так, например, чем большее число сотрудников контактирует друг с другом посредством социальной сети, тем большую организационную и информационную выгоду получает отдельно взятый сотрудник от взаимодействия со своими

коллегами и, следовательно, тем выше его социальный онлайн- капитал (https://psyjournals.ru/social_psy/2020/n1/Tatarko_et_al.shtml).

Поэтому для оценки уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов предлагается разработать опросную форму, предусматривающую основные сферы цифровой активности граждан, а именно: разнообразие сфер использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), экономические действия в интернете, общение с использованием цифровых сервисов, коммуникация в социальных сетях.

1. Разнообразие сфер использования ИКТ (в работе, учебе, для развлечений). Данный параметр оценивает, насколько часто в течение дня индивид взаимодействует с техническими устройствами – компьютером, ноутбуком, планшетом и др. Одни люди взаимодействуют с техническими устройствами только на работе, другие – на работе и дома, третьи постоянно носят с собой ноутбук или планшет. Также цели такого взаимодействия могут быть различными, но в данном случае важно оценить, насколько само по себе взаимодействие с различными информационными техническими устройствами заполняет жизнь конкретного человека.

2. Экономические действия в интернете – покупка, продажа при помощи интернета, оплата штрафов, налогов и т.д. В настоящее время наличные деньги играют все меньшую роль в нашей жизни, а наши экономические действия, которые чрезвычайно важны и являются важной частью нашей жизни, все более уходят в виртуальное пространство. Соответственно, важно оценить, насколько экономические действия того или иного человека ушли в виртуальное пространство. Совершает ли он все покупки за наличные деньги или даже заказ одежды для примерки осуществляет в интернете?

3. Общение с использованием цифровых сервисов. Общение – это одна из основных деятельностей взрослого индивида, поэтому важно оценивать, насколько оно становится виртуальным у конкретного человека, насколько полно цифровые сервисы используются им в данной деятельности. Средства ИКТ все больше замещают общение лицом к лицу. Люди реже встречаются, но чаще связываются с помощью интернета. В последнее время люди начинают предпочитать мессенджеры общению по телефону. В то же время использование видеосвязи позволяет чаще видиться родным. То есть общение становится все более виртуальным, но в то же время более полным. Качество и частота коммуникаций меняются благодаря цифровым технологиям.

4. Коммуникация в социальных сетях. Социальные сети сами по себе начинают играть в нашей жизни важную роль – в них люди общаются, узнают новости, знакомятся, работают, используют их для отдыха и мн. др. Современные тенденции развития коммуникаций свидетельствуют о том, что уровень вовлеченности в использование цифровых сервисов в значительной степени связан с использованием социальных сетей. Поэтому данный индикатор предлагается отдельно включить в структуру индекса оценки вовлеченности в использование цифровых сервисов.

Для измерения степени вовлеченности по каждому направлению методологически использованы показатели частоты использования того или иного сервиса по пятибалльной шкале: от 1 – «никогда» до 5 – «ежедневно». Для категорирования респондентов по возрасту и месту проживания использованы шкалы, применяемые в исследованиях НИУ «Высшая школа экономики»⁵.

На основе проведенного анализа была сформирована анкета, которая представлена в табл. 1 (в данной таблице также представлены результаты верифицированных ответов респондентов), а также разработана методика расчета индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов:

$$I_{DE} = \frac{\sum_{i=1}^5 A_i \cdot i}{5 \cdot \sum_{i=1}^5 A_i}$$

где:

I_{DE} – индекс вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов;

A_i – количество ответов на i -й вопрос;

i – счетчик, принимающий значения от 1 до 5.

Для оценки индикатора уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов нашей командой был проведен опрос граждан, проживающих на территории Российской Федерации.

С целью представления всех категорий респондентов опрос проводился в региональных многофункциональных центрах оказания государственных услуг в бумажном виде, также была сформирована онлайн форма опроса.

⁵ - <https://cctld.ru/upload/iblock/1f2/tendencies-2021.pdf>

Таблица 1.

Оценка индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов

№	Вопросы	Никогда	Реже 1 раза в месяц	1/несколько раз в месяц	Несколько раз в неделю	Ежедневно
1	Насколько часто Вы пользуетесь компьютером, планшетным компьютером или ноутбуком в повседневной жизни?	9,8	4,2	5,3	10,6	70,1
2	Насколько часто Вы используете смартфон (сенсорный телефон) для выхода в интернет?	6,5	2,5	2,4	6,6	82,0
3	Насколько часто Вы пользуетесь для общения или работы специальными мессенджерами (Вайбер, Ватсап, Телеграм и др.)?	9,2	3,8	2,9	10,3	73,8
4	Насколько часто Вы используете социальные сети (Фейсбук, Инстаграм, ВКонтакте, Одноклассники и др.) для просмотра новостей, отдыха (музыка, фильмы и пр.), общения с друзьями или работы?	14,8	4,7	3,6	16,6	60,3
5	Насколько часто Вы оплачиваете услуги и/или покупки в интернет-магазинах, на интернет-сервисах или интернет-платформах, в т.ч. совершаете коммунальные и иные платежи (оплата квитанций, интернета, телефона и др.), используя банковскую пластиковую карту или электронные денежные системы (Веб-мани, Яндекс Деньги, КиВи-кошелек и др.)?	19,6	9,7	29,2	22,3	19,2
6	Пользуетесь ли Вы интернетом для совершения покупок/продаж чего-либо, например, через сайты Юла, Авито и др. или каким-либо другим способом?	36,7	26,7	20,1	8,0	8,5
7	Как часто Вы пользуетесь электронными порталами для получения государственных услуг (медицина, образование, штрафы, налоги, документы и др.)?	19,5	36,3	29,3	8,4	6,5
8	Как часто Вы пользуетесь онлайн-приложениями для получения разных видов негосударственных услуг (такси, онлайн-бронирование, заказ еды, запись в салон и др.)?	31,8	25,4	21,8	12,4	8,6
9	Используете ли Вы какие-либо обучающие онлайн-ресурсы интернета (например, видеокурсы, образовательные онлайн-платформы и т.п.)?	32,9	24,8	19,2	13,4	9,7
10	Как часто Вы используете интернет для совершения телефонных и/или видеозвонков (с помощью Skype, Zoom и др.)?	21,2	20,4	20,0	21,1	17,3
11	Как часто Вы получаете новостную и иную информацию через официальные сайты органов власти и/или порталы государственных и/или муниципальных услуг?	22,7	27,2	15,5	14,7	19,9
	IDE	0,65				

В проведенном опросе приняло участие 41 053 чел. в возрасте от 15 лет и старше из 79 регионов РФ, таким образом обеспечена необходимая репрезентативность выборки.

По итогам опроса, было выявлено, что текущее значение индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов составляет 0,65. С целью удобства дальнейшего применения данного индикатора, можно интерпретировать результаты таким образом, что в настоящее время население вовлечено в цифровизацию на 65%, что недостаточно для достижения поставленных национальных целей.

Анализ ответов по отдельным категориям вопросов показал, что

- Более 70% опрошенных респондентов ежедневно пользуются компьютером и социальными сетями;
- Более 80% опрошенных респондентов ежедневно используют смартфон, в том числе для осуществления коммуникации в специальных мессенджерах;
- Экономические действия в интернете осуществляют около 25% несколько раз в неделю или месяц. Однако процент тех, кто не готов осуществлять покупки/продажи онлайн составляет от 19%(покупки) до 37% (продажи);
- Взаимодействие с государственным сектором при помощи информационно-коммуникационных технологий достаточно оптимистичен (более 80% респондентов являются активными пользователями). Однако, 19,5% граждан никогда не пользуются государственными услугами в онлайн формате. Информацию о функциональных возможностях официальных государственных интернет-ресурсах никогда не получают около 23%;
- Негосударственные услуги, такие как такси, бронирование, заказ еды и другое приблизительно составляет 68%, соответственно около 32% также не используют сервисы по данному направлению;
- Формат онлайн-обучения не используют более 33% опрошенных респондентов.

Таким образом, более 80% опрошенных респондентов являются активными пользователями интернет-ресурсов и гаджетов, однако процент взаимодействия респондентов на официальных платформах экономического и/или государственного сектора составляет 20%, что свидетельствует о необходимости повышения внимания именно к этому сегменту.

На основе проведенного исследования представлена конкретизированная цель проектной инициативы – разработать предложения (комплекс мероприятий)

по повышению уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов до 85% к 2024 году, с перспективой увеличения этого показателя до 95% к 2030 году.

В первую очередь необходимо определить, почему граждане не используют цифровые сервисы. Проведенный анализ показал, что помимо традиционного недоверия ко всему кардинально новому, большинство граждан испытывают сильную настороженность к новым цифровым технологиям, получая зачастую негативную информацию из масс-медиа и из опыта своих друзей и близких в отношении безопасности новых сервисов и услуг, защищенности своих личных данных. Особую озабоченность также вызывает необходимость хранить в надежном виде пароли по каждой услуге или сервису, число которых может достигать десятка и более.

На основе вышеизложенного, нашей командой было выделено четыре основных фактора для гражданина, препятствующих эффективному развитию цифровой трансформации: незащищенность, отсутствие цифровых компетенций, цифровая неофобия и низкая информированность (рис. 2).

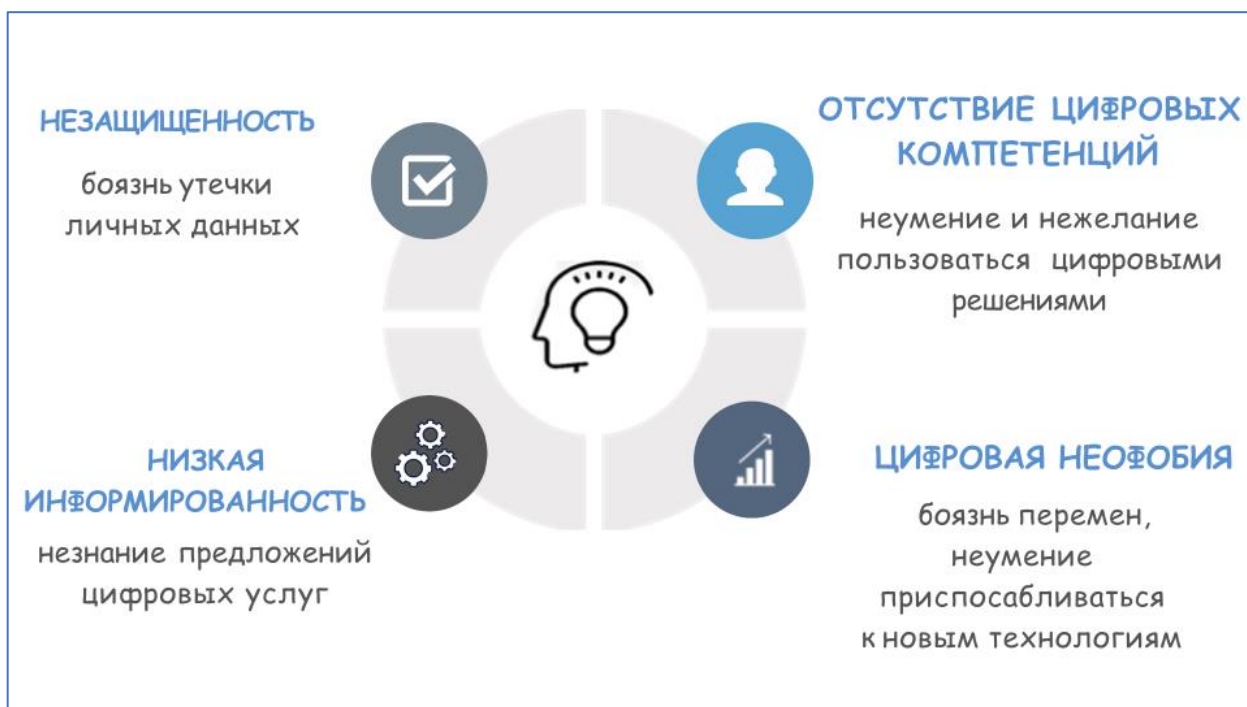


Рис. 2. Факторы, препятствующие развитию цифровой трансформации

Преодоление данных факторов путем дополнительных мероприятий, проводимых государством, будет способствовать повышению интереса населения к цифровым сервисам, повышая таким образом их вовлеченность в цифровую трансформацию.

Цифровая неофобия. Направлением по повышению вовлеченности граждан в цифровизацию является проработка мотивационных механизмов, способствующих преодолению цифровой неофобии посредством выявления предпочтений населения по различным направлениям внедрения новых технологий.

Незащищенность. Необходимо со стороны государства обеспечить безопасную цифровую среду, что позволит повысить уровень защищенности для граждан и сформировать доверие пользователей сервисов. В России внедрена надежная государственная идентификация личности посредством Единой системы идентификации и аутентификации, подтвержденную учетную запись в которой имеют 75 млн россиян. Если обеспечить возможность идентификации личности через ЕСИА на большинстве популярных коммерческих цифровых платформах, это позволит повысить уровень защищенности населения. Поэтому предлагается разработать план мероприятий по привлечению большего количества организаций к подключению через ЕСИА, учитывающий в том числе затраты на доработку сторонних платформ для выполнения требований защищенности ЕСИА, совершенствование нормативно-правовой базы, а также проработку механизма массовых возможностей использования ЕСИА.

Отсутствие цифровых компетенций. Незнание или непонимание гражданами каким образом возможно использование услуги в электронном виде и в чем заключается преимущество такой формы, а самое главное, какую выгоду это дает каждому человеку, является одним из сдерживающих факторов цифровизации. Поэтому в рамках проектной инициативы предлагается внедрение мероприятий по цифровому просвещению населения, что повысит интерес к использованию цифровых сервисов и, соответственно, увеличит цифровую вовлеченность граждан.

Низкая информированность. В настоящее время многие государственные услуги уже переведены в электронный вид, при этом многие из них не востребованы гражданами в цифровом формате и продолжают оставаться в большей степени в бумажном виде. Это связано с тем, что, либо разработан неудобный интерфейс услуги, либо граждане просто не знают об имеющихся возможностях. Это также является сдерживающим фактором при вовлечении населения к использованию цифровых сервисов, поэтому в рамках проектной инициативы предлагается по действующим госуслугам разработать комплекс мероприятий по повышению удобства их пользования, что позволит значительно увеличить количество цифровых пользователей.

4. Результаты, контрольные точки и мероприятия по реализации проектной инициативы по каждому общественно-значимому результату (задаче)

4.1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов

Важным направлением по повышению вовлеченности граждан в цифровизацию является проработка мотивационных механизмов, способствующих преодолению цифровой неохобии посредством выявления предпочтений населения по различным направлениям внедрения новых технологий.

Оценка индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов является одним из основных мероприятий в этом направлении – методика приведена ранее в разделе 3. Увеличение данного индекса до 0,85 к 2024 году предлагается в качестве основного индикатора проектной инициативы.

Для вовлечения максимального числа граждан в использование цифровых сервисов необходимо формирование комплексного подхода к преодолению «цифровой неохобии» как части программы по цифровому продвижению. Причём подходы эти должны формироваться с привлечением профессиональных психологов и социологов.

Основой для реализации таких мероприятий должны стать фундаментальные исследования для разработки основополагающих документов: методология прогнозирования влияния внедрения новых технологий на коммуникационные взаимодействия; коммуникационные стратегии внедрения новых технологий; организационные подходы по работе с различными группами граждан, определенных на основе данных психологических исследований.

Для реализации проектной инициативы необходимо последовательное выполнение следующих мероприятий:

1) Согласование с Минцифры России возможности разработки комплекса мер по вовлечению граждан в использование цифровых сервисов.

2) Проработка с Минцифры России и другими заинтересованными органами власти методологии прогнозирования социальных последствий внедрения новых технологий и правил их использования. Широкое общественное обсуждение разработанных моделей.

3) Создание/внесение соответствующих изменений в федеральную нормативно-правовую базу.

4) Масштабирование проекта с учетом результатов пилотных внедрений.

Перечень типов результатов проекта и контрольных точек (согласно Методических указаний по применению типов результатов и стандартизированных контрольных точек федеральных проектов (утв. Правительством РФ 22.03.2019 N 2523п-П6)) приведены в табл. 4.

4.2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы

Для обеспечения повышения защищенности граждан в цифровой среде необходимо определить безопасные механизмы идентификации в Интернете с гарантией от государства в его эффективности.

Как было описано ранее, сегодня для входа на различные цифровые платформы используются множество идентификаторов – паролей, которые зачастую имеют низкую степень защиты.

При этом на уровне государства разработана Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) — информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.

Именно ЕСИА может быть применена в качестве основного инструмента защищенности граждан в цифровой среде, поэтому далее опишем кейс, реализация которого будет способствовать повышению уровня доверия к цифровым сервисам посредством преодоления цифровой незащищенности.

ЕСИА применяется для взаимодействия с органами власти и за пределами государственного сектора. К сервису подключаются финансовые и брокерские компании, кредитные организации (в том числе — банки), страховые компании, порталы и IT-системы частных компаний из числа тех, для которых точная и безошибочная идентификация пользователей — приоритет (табл. 2, 3).

Оператором ЕСИА является Минцифры России (<http://base.garant.ru/12192469/>).

Процесс подключения к ЕСИА организаций строго регламентирован (<https://partners.gosuslugi.ru/catalog/esia>).

Статистика использования: По результатам 2020 года, по информации Минцифры России (<https://www.facebook.com/minsvyaz.place/posts/3817897794899705>):

- 129,4 млн пользователей, из которых 75 млн имеют подтвержденную ученую запись и доступ ко всем возможностям портала;

- 223,9 млн заявок на услуги в 2020 году;

≈ 5 млн уникальных посетителей на портале и в мобильном приложении ежедневно;

≈ 550 тыс. электронных госуслуг ежедневно.

Таблица 2.

Кто может подключаться к ЕСИА

<p>Государственные и муниципальные организации, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Федеральные органы исполнительной власти • Органы исполнительной власти субъекта РФ • Государственные учреждения • Муниципальные учреждения • Органы местного самоуправления • Государственные внебюджетные фонды • Многофункциональные центры • Почта России • Территориальные фонды обязательного медицинского страхования 	<p>Негосударственные организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кредитные организации (банки) • Страховые компании • Операторы связи (для идентификации пользователей Wi-Fi) • Участники рынка ценных бумаг (брокеры, управляющие компании и т.п.) • НПФ (негосударственные пенсионные фонды)
---	---

Таблица 3.

Перечень платформ, использующих ЕСИА в России

<i>Ведомство/организация</i>	<i>Портал</i>
Официальный портал госуслуг	http://gosuslugi.ru
Пенсионный Фонд России	http://www.pfrf.ru
Федеральная налоговая служба России	https://www.nalog.ru/
Почта России	https://www.pochta.ru/
Сайт Российской общественной инициативы	https://www.roi.ru/
ФГИС Федеральной службы по труду и занятости (Портал «Работа в России»)	https://trudvsem.ru/
ГИС ЖКХ	https://dom.gosuslugi.ru/
Негосударственные пенсионные фонды	https://gazfond.ru/ , https://npfsberbanka.ru/ и др.
Региональные порталы госуслуг	https://uslugi.mosreg.ru/
Региональные порталы исполнительных органов государственной власти, Мэров городов	https://www.mos.ru/ , https://tomsk.gov.ru/ и др.
Региональные порталы МФЦ «Мои документы»	https://md.tomsk.ru/ , https://mfc-nso.ru/ и др.
Электронные региональные регистратуры	https://er.mis.zdrav.tomsk.gov.ru/ , https://reg.nso.ru/ и др.
Электронные региональные дневники школьников	http://edl1.tomsk.ru/ и др.

Региональные порталы Активный гражданин	https://ag.mos.ru/ , https://ag.tomsk.ru/ и др.
Цифровые платформы регионов России	https://tomsk.life/
Идентификация пользователей публичных Wi-Fi	Метро Москвы и др.

Нормативное регулирование ЕСИА:

Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме";

Приказ Минкомсвязи России №107 от 13 апреля 2012 года «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

Приказ Минкомсвязи России №179 от 30 июня 2014 года «О вводе в эксплуатацию модернизированной версии Единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

Извещение Минкомсвязи России от 1 декабря 2014 года «О применении Единой системы идентификации и аутентификации с целью исполнения требований Федерального закона Российской Федерации от 5 мая 2014 г. №110-ФЗ»;

Методические рекомендации по интеграции с инфраструктурой Цифрового профиля (версия 1.6, от 13.07.2019, <https://digital.gov.ru/ru/documents/7166/>);

Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (версия 2.30, от 04.02.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/4244/>);

Методические рекомендации по использованию Единой системы идентификации и аутентификации (версия 2.74, от 25.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/6186/>);

Руководство пользователя ЕСИА (версия 2.54, от 25.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/6182/>);

Руководство оператора центра обслуживания ЕСИА (версия 2.27, от 09.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/4247/>).

Таким образом применение ЕСИА четко регламентировано и уже большинство населения имеют учетную запись в системе. При этом используется ЕСИА сегодня только на получения государственных услуг, с связи с чем в рамках проектной инициативы предлагается расширение перечня цифровых сервисов и платформ, доступ к которым осуществляется, в том числе, через ЕСИА.

Для реализации проектной инициативы необходимо последовательное выполнение следующих мероприятий:

1) Согласование с Минцифры России возможности использования ЕСИА, как единой системы авторизации для граждан при использовании цифровых сервисов, в том числе коммерческих.

2) Проработка с Минцифры России, ФСБ России технических условий использования ЕСИА для вышеуказанных целей.

3) Внесение соответствующих изменений в федеральную нормативно-правовую базу.

4) Организация обеспечения авторизации через ЕСИА для владельцев социальных сетей, бизнес-агрегаторов, авиа- и ж/д-перевозчики и пр.).

Конечными показателями результатов проектной инициативы станет количество информационных систем бизнес-агрегаторов, владельцев социальных сетей и государственных организаций, обеспечивающих доступ к своим ресурсам гражданам через ЕСИА.

Перечень типов результатов проекта и контрольных точек (согласно Методических указаний по применению типов результатов и стандартизированных контрольных точек федеральных проектов (утв. Правительством РФ 22.03.2019 N 2523п-П6)) приведен в табл. 4.

Согласно исследованиям Brand Analytics (<https://br-analytics.ru/blog/social-media-russia-2020/>) наиболее масштабно используемыми социальными сетями в России являются: ВКонтакте, Instagram, Одноклассники, Facebook, Twitter, Tiktok, Youtube. Также активно используется сеть «Мой мир@Mail.ru». В рамках проекта предлагается до 2023 года подключить для авторизации граждан через ЕСИА информационные системы владельцев ключевых российских социальных сетей: ВКонтакте, Одноклассники и «Мой мир@Mail.ru». В дальнейшем, в случае возможности использования, как дополнительного, указанного метода авторизации

через ЕСИА на зарубежных платформах, вовлечь в проект владельцев Instagram, Facebook, Twitter, Tiktok, Youtube.

В проекте проведен анализ прайс-агрегаторных площадок (информационных систем бизнес-агрегаторов) для определения наиболее развитых и часто используемых из них населением России. Выявлены следующие крупные российские прайс-агрегаторы (аудитория более 2 млн. человек): Яндекс.Маркет (более 20 млн.), Ozon.ru (более 30 млн.), Товары@mail.ru (более 10 млн.), Pulsцен.ru (более 10 млн.), Nadavi.net (более 8 млн.), Price.ru (более 4 млн.), Aport.ru (более 2,5 млн.), Blizko.ru (более 8 млн.), Tiu.ru (более 10 млн.), Avito.ru (более 25 млн.), Regmarkets.ru (более 8 млн. человек). Менее крупные площадки (аудитория - более 1 млн. человек): Sravni.com, Podarki.ru, Millionpodarkov.ru, Poisk-podbor.ru, ТКАТ.ru, ABC.ru, PriceOk.ru, Mixprice.ru, Activizm.ru, Stolica.ru, Saleplus.ru, Centromall.ru, Bigum.ru, Mobisoto.ru, Sotoguide.ru, Cosmeticpoint.ru, NBprice.ru, Корпорация Гуру, Gde-nedorogo.ru, Kelkoo.ru, Televizor-x.ru, Compare-Price.ru, Technoport.ru, Marketmio.ru. Это далеко не полный список, поэтому целесообразно вовлекать в проект не менее 10-15 владельцев прайс-агрегаторов ежегодно.

Таким образом, для организации предоставления доступа через ЕСИА информационных системы государственных органов, организаций и компаний с госучастием целесообразно выявить среди всей совокупности таких систем те, которые непосредственно предоставляют наиболее востребованные гражданам услуги. Контрольные точки устанавливаем с расчетом подключения функционала авторизации через ЕСИА указанных органов и организаций на 90% до 2024 года.

4.3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг

В настоящее время многие государственные услуги уже переведены в электронный вид, при этом многие из них не востребованы гражданами в цифровом формате и продолжают оставаться в большей степени в бумажном виде. Это связано с тем, что, либо разработан неудобный интерфейс услуги, либо граждане просто не знают об имеющихся возможностях. Это также является сдерживающим фактором при вовлечении населения к использованию цифровых сервисов, поэтому в рамках проектной инициативы предлагается кейс по доработке

действующей госуслуги, что позволит значительно увеличить количество цифровых пользователей.

Наиболее показательным примером в данном направлении является государственная услуга по предоставлению налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ).

Ежегодно до 30 апреля на всей территории России проводится «Декларационная кампания». На декларирование доходов, полученных в предыдущем году, приглашаются граждане, которые продали:

- транспортные средства, дома, квартиры, либо доли от имущества, земельные участки (при условии владения объектами собственности меньше минимального срока);

- ценные бумаги;

- доли в уставном капитале организации.

- Получили доход в денежной или натуральной форме в порядке дарения, выигрыша, от сдачи имущества в аренду (в том числе транспортного средства).

- Индивидуальные предприниматели, нотариусы, адвокаты, арбитражные управляющие – по суммам доходов от деятельности.

- Налоговые резиденты Российской Федерации, получающие доходы от источников, находящихся за пределами Российской Федерации, - исходя из сумм таких доходов.

- Граждане, которые получили доход, с которого налоговый агент не удержал НДФЛ.

По данным отчетности ФНС России по состоянию на 01.01.2021 г. было подано 13,6 млн. деклараций от 8,5 млн. налогоплательщиков, по результатам которых произведено выплат на 380 млн. руб. (495 тыс.чел.) и перечислено возмещений затрат на общую сумму 145, 7 млн. руб. (193,7 тыс.чел.).

В рамках текущего порядка гражданам-налогоплательщикам для представления декларации о полученных доходах предлагается воспользоваться услугами сервиса «Личный кабинет для физических лиц ФНС России».

Зарегистрированные в сервисе налогоплательщики, после прохождения идентификации наблюдают в пользовательском окне несколько вкладок: «Налоги»; «Доходы»; «Имущество»; «Жизненные ситуации»; «Сообщения».

Рассмотрим некоторые возможности сервиса на конкретном примере. Например, налогоплательщик планирует заполнить декларацию 3-НДФЛ. Такую декларацию заполняют при получении дохода от продажи недвижимости или

транспорта, а также, чтобы получить возврат налога на доходы физических лиц (сокращенно НДФЛ) при покупке жилья, расходах на образование или лечение. Сервис позволяет заполнить и направить в налоговый орган декларацию по форме 3-НДФЛ в режиме онлайн. Остановимся подробнее на услуге «Подать декларацию 3-НДФЛ», доступ к услуге через вкладку «Жизненные ситуации». Налогоплательщик имеет возможность создать новую декларацию, загрузить ранее заполненную на другом устройстве, созданную в программе, а также просмотреть список своих деклараций и отредактировать существующие декларации (если такие были поданы ранее).

Заполнить 3-НДФЛ помогут короткие встроенные сценарии сервиса в форме диалога. Достаточно выбрать подходящую ситуацию, пройти короткий опрос и декларация, в том числе для получения налогового вычета, будет заполнена автоматически. Налогоплательщикам доступны следующие сценарии: покупка недвижимости; продажа имущества; сдача жилья в аренду; взносы на инвестирование; взносы на благотворительность; оплата лечения; оплата образования.

Заполненную декларацию по форме 3-НДФЛ в режиме онлайн, можно направить в налоговый орган в электронном виде, подписанную электронной подписью. Подпись формируется в разделе «Профиль» данного сервиса и может быть использована для представления других заявлений от налогоплательщика, например, заявление на перезачет выявленной переплаты по налогам или подачи заявления на льготы для физических лиц. Сервис «Личный кабинет для физических лиц» позволяет отслеживать статус камеральной проверки налоговых деклараций по форме 3-НДФЛ. Во вкладке «Профиль» имеется раздел «Сведения о банковских счетах», который отражает сведения об имеющихся счетах в банках, зарегистрированных на имя налогоплательщика. Эти сведения можно включить при заполнении заявления на возврат средств на банковский лицевой счет налогоплательщика.

В разделе «Доходы» отображаются доходы налогоплательщика из разных источников, например, из справок по форме 2-НДФЛ, полученных от работодателя или иного налогового агента, из приложения № 2 к налоговой декларации по налогу на прибыль организаций; из расчетов по страховым взносам, предоставленных работодателем.

Кроме выше представленных услуг, сервис позволяет, не посещая налоговую инспекцию, получать актуальную информацию об объектах

собственности (зарегистрированных в различных территориях) с подробными техническими характеристиками, информацию о начисленных имущественных налогах (земельном налоге, транспортном, налоге на имущество) и, соответственно, иметь возможность своевременно исполнять свои налоговые обязательства, что позволяет избежать начисления пени и применение принудительных мер взыскания задолженности.

Получить доступ к «Личному кабинету для физического лица» можно разными способами. Обратитесь в любую налоговую инспекцию, где ведется прием налогоплательщиков с паспортом для получения «регистрационной карты» с логином и паролем, необходимых для входа в «Личный кабинет». Получить такую карту может лично налогоплательщик или его доверенное лицо. На сайте ФНС России доступ к сервису можно получить с помощью квалифицированной электронной подписи или универсальной электронной карты. Квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи должен быть выдан Удостоверяющим центром, аккредитованным Минцифры России. С помощью учетной записи на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru при регистрации в территориальных МФЦ.

Таким образом, представленный сервис обеспечивает наличие всех форм в электронном виде, однако не учитывает того, что большинство информации уже содержится в базах и может быть предварительно автоматически заполнено. Это обеспечит удобство пользования сервисом и повышение востребованности услуги в электронном виде.

Для реализации этих мероприятий в рамках проектной инициативы необходимо последовательное выполнение следующих мероприятий:

1) Согласование с ФНС России возможности автоматического предоставления гражданину предзаполненной формы 3-НДФЛ с выставлением соответствующих счетов для оплаты налогов, а также автоматического предоставления имущественных и инвестиционных налоговых вычетов.

2) Создание/внесение соответствующих изменений в федеральную нормативно-правовую базу.

3) Развитие информационно-телекоммуникационного сервиса (информационной системы) «Личный кабинет для физических лиц ФНС России».

Перечень типов результатов проекта и контрольных точек (согласно Методических указаний по применению типов результатов и стандартизированных

контрольных точек федеральных проектов (утв. Правительством РФ 22.03.2019 N 2523п-П6)) приведены в табл. 4.

Предложенные мероприятия могут быть масштабированы на другие государственные услуги, имеющие низкий уровень востребованности в электронном виде.

Основной значимостью предлагаемых мероприятий является то, что на основе доработанного сервиса возможно будет применение проактивной услуги с привлечением коммерческих компаний, которые оказывают услуги, за которые предусмотрено право гражданина на возмещение подоходного налога в размере 13% в части понесенных затрат (образование, медицина и др.), что значительно расширит количество пользователей цифровых сервисов.

4.4. Разработка и апробация программы цифрового просвещения населения по использованию наиболее востребованных цифровых услуг и сервисов

Незнание или непонимание гражданами каким образом возможно использование услуги в электронном виде и в чем заключается преимущество такой формы, а самое главное, какую выгоду это дает каждому человеку, является одним из сдерживающих факторов цифровизации. Поэтому в рамках проектной инициативы предлагается внедрение мероприятий по цифровому просвещению населения, что повысит интерес к использованию цифровых сервисов и, соответственно, увеличит цифровую вовлеченность граждан.

Только 27% россиян – каждый четвертый – обладают высоким уровнем цифровой грамотности⁶. Из-за недостаточного уровня знаний и навыков в сфере цифровых технологий многие люди и организации оказались не готовы к работе в дистанционном формате в условиях самоизоляции.

В качестве примера, подтверждающего низкий уровень цифровой грамотности даже в сфере государственных услуг, рассмотрим пример с получением компенсации по оплате жилого помещения и жилищно-коммунальных услуг отдельными категориями граждан. Данная услуга переведена в электронный вид в 2015 году, при этом согласно внутренним данным Минцифры России по итогам 2020 года из 690 318 заявлений со стороны граждан на получение указанной компенсации только 2 (два) были поданы в электронном виде.

⁶ - <https://issek.hse.ru/mirror/pubs/share/323871553>

Особенностью данной услуги является то, что ее потребителями являются граждане с низким уровнем дохода либо льготные категории, что изначально свидетельствует о недостаточной цифровой грамотности данной категории, однако никакие мероприятия для их обучения в данном направлении не проводятся.

Период первой половины 2020 года был связан с жесткими ограничениями по посещению общественных и публичных мест, в том числе для получения государственных услуг.

При этом, материальное положение граждан, с учетом нерабочих дней и длительного карантина привело к увеличению обращений граждан за разными формами государственной поддержки и компенсаций.

Низкий уровень цифровой грамотности данной целевой группы, несмотря на указанные выше ограничения, не позволил получить данную услугу в онлайн формате и фактически «заставил» граждан, в том числе пожилого возраста, посещать общественные учреждения для оформления данной услуги.

Необходимо отметить, что кроме недостаточного уровня цифровой грамотности есть дополнительные причины «бумажного» варианта получения компенсации: сложность поиска данной услуги на портале; отсутствие у специалистов социальной защиты достаточных цифровых навыков и технических средств; отсутствие консультационной поддержки в онлайн-режиме.

Для решения указанной проблемы необходимо прежде всего формирование «клиентоориентированного сервиса» и подготовка (переобучение) специалистов органов социальной защиты по профилю «Консультант цифровых услуг», а также организация обучения целевой группы получателей услуг на государственных сервисах в рамках предлагаемой Программы цифрового просвещения.

Федеральным проектом «Кадры для цифровой экономики» заданы целевые значения по доле россиян, обладающих цифровой грамотностью и ключевыми компетенциями цифровой экономики. Это 26% населения в 2018 году, 27% – в 2019, 30% – в 2020 и 32% – в 2021.

Аналитическим центром НАФИ представлены результаты комплексной оценки текущего уровня сформированности компетенций цифровой экономики у населения России и их готовности к жизни в условиях цифровизации⁷.

По результатам исследования НАФИ (измерения уровня цифровой грамотности россиян проводились в 2018, 2019 годах, а также в начале 2020 года), доля россиян, обладающих достаточным уровнем цифровой грамотности,

⁷ - <https://nafi.ru/analytics/tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-issledovanie-2020/>

практически не менялась на протяжении последних трех лет. Так, в 2018 году 26% россиян имели высокий уровень цифровой грамотности. По состоянию на январь 2020 года эта доля составила 27% – отставание от целевых значений федерального проекта пока составило 3 п.п. (27% против ожидаемых 30%).

При этом чаще дополнительное обучение в области цифровой грамотности проходят те, у кого она уже и так на достаточно высоком уровне. Цифровая грамотность на базовом и выше базового уровня по возрастным группам населения от 53,5% (25-34 года) до 38% (45-54 года) и уменьшается в группе пожилого поколения до 7,2% (65-74 года).

Следует отметить, что основное направление развития цифровой грамотности связано с подготовкой специалистов в сфере цифровых технологий и фактически отсутствуют программы просвещения граждан в использовании цифровых сервисов и услуг.

Важно отметить, что данное направление (просвещение граждан в использовании цифровых сервисов и услуг) имеет устойчивую востребованность на рынке. В 2018 году был утвержден профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» со следующими трудовыми функциями:

- Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий.
- Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий.
- Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.
- Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности.
- Проведение информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан.
- Предоставление консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий.
- Консультационное сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов.

- Организационно-методическое обеспечение деятельности по предоставлению консультационных услуг в области развития цифровой грамотности.

Низкая цифровая грамотность населения привела в период пандемии и вынужденного использования цифровых сервисов неподготовленной к этому частью населения к увеличению числа преступлений и нарушений прав граждан в сфере информационных технологий. Согласно статистике Генпрокуратуры, на кибермошенничества в 2020 году пришлось около 70% всех хищений, совершенных путем обмана или злоупотребления доверием⁸. За год было выявлено более 237 тыс. таких эпизодов, что на 73,4% больше в сравнении с 2019-м. В 25,8 тыс. случаях использовались электронные средства платежа, а рост числа такого рода деяний зафиксирован в большинстве регионов страны. По данным управления правовой статистики и информационных технологий Генпрокуратуры, в 2020 году существенно увеличилось количество краж с банковских счетов или электронных кошельков. Если в 2019 году их было почти 94 тыс., то в 2020-м – уже более 169,5 тыс. Генеральный прокурор России Игорь Краснов заявил, что в первой половине 2020 года произошел резкий рост числа киберпреступлений – на 92%. В то же время, по его словам, показатель раскрываемости в этой сфере остается низким, на уровне 25%.

Таким образом предлагается формирование у граждан на базовом уровне комплекса знаний, навыков и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых услуг и сервисов.

В рамках мероприятий по цифровому просвещению необходимо предусмотреть ликвидацию низкой цифровой грамотности значительной части населения и разработать программы повышения цифровой грамотности именно в сфере для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета, в том числе государственных услуг.

Перечень типов результатов проекта и контрольных точек (согласно Методических указаний по применению типов результатов и стандартизированных контрольных точек федеральных проектов (утв. Правительством РФ 22.03.2019 N 2523п-П6)) приведены в табл. 4.

При реализации мероприятий важным направлением является развитие применения профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», что будет способствовать

⁸ - https://genproc.gov.ru/upload/iblock/4fb/sbornik_6_2020.pdf

снижению угрозы нарушения прав граждан в цифровом пространстве и снижения количества преступлений, связанных с низкой цифровой грамотностью населения.

План мероприятий по реализации проектной инициативы

Таблица 4.

№ п/п	Наименование задачи, результата	Единица измерения результата (по ОКЕИ)	Период, год (для результата)					Срок реализации (для контрольной точки)		Вид документа, характеристика и тип результата (контрольной точки)
			2021	2022	2023	2024	2030 (справочно)	начало	окончание	
1	Задача 1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов									
1.1	Результат 1.1: Увеличение индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов по годам	п.п.	0.71	0.74	0.77	0.85	0.95	-	-	Обеспечено проведение оценки уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов. Показатель рассчитывается согласно предложенной методике и имеет значения от 0 до 1.00 Тип 6: Утверждение документа
1.1.1.	Контрольная точка 1.1.1. Разработана и утверждена методика оценки индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов	УСЛ ЕД	-	1	-	-	-	01.07.2021	01.07.2022	Разработана и утверждена методология оценки индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)

1.1.2.	Контрольная точка 1.1.2. Разработка методологии оценки социальных последствий внедрения цифровых сервисов и правил их применения	УСЛ ЕД	-	1	-	-	-	01.01. 2022	31.12.2022	Разработана и утверждена методология оценки социальных последствий внедрения цифровых сервисов и правил их применения и методические рекомендации по ее использованию Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
1.1.3.	Контрольная точка 1.1.3. Разработка коммуникационных стратегий внедрения цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения	УСЛ ЕД	-	1	-	-	-	01.01. 2022	31.12.2022	Разработаны и утверждены методические рекомендации по внедрению цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
2	Задача 2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы									
2.1	Результат 2.1: Обеспечена возможность использования ЕСИА, как единой системы авторизации для граждан при использовании цифровых сервисов, в том числе коммерческих	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	01.09.2021	Обеспечена техническая и нормативная возможности подключения к ЕСИА организаций, в том числе коммерческих, для предоставления услуг гражданам Тип 8: Создание (развитие) информационно-телекоммуникационного сервиса (информационной системы)

2.1.1	Контрольная точка 2.1.1: Разработано техническое решение по присоединению информационных систем организаций, в том числе коммерческих, для предоставления услуг гражданам	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	01.07.2021	<p>Утверждено Решение межведомственной рабочей группы по вопросу формирования единого цифрового контура идентификации об утверждении технического решения по присоединению информационных систем организаций, в том числе коммерческих, для предоставления услуг гражданам</p> <p>Тип 8.2: Сформированы (утверждены) технические документы для создания (развития) информационно-телекоммуникационного сервиса (информационной системы)</p>
-------	--	-----------	---	---	---	---	---	------------	------------	---

2.1.2	Контрольная точка 2.1.2: Скорректированы Правила присоединения ИС организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно- технологическое взаимодействие ИС, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	01.08.2021	<p>Утверждено в новой редакции Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 г. N 1382 «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»</p> <p>Тип 5.8: Акт утвержден (подписан)</p>
-------	---	-----------	---	---	---	---	---	------------	------------	--

2.1.3	Контрольная точка 2.1.3: Реализация Минцифры РФ технического решения по присоединению информационных систем организаций, в том числе коммерческих, для предоставления услуг гражданам	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.07.2021	01.09.2021	<p>Акт ввода в эксплуатацию технического решения. Обеспечена возможность использования функционала технического решения по присоединению информационных систем организаций, в том числе коммерческих, для предоставления услуг гражданам</p> <p>Тип 8.5: Информационно-телекоммуникационный сервис (информационная система) введен (а) в промышленную эксплуатацию</p>
2.2	Результат 2.2: Обеспечено использование ЕСИА, как единой системы авторизации для граждан при использовании цифровых сервисов, в том числе коммерческих	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.09.2021	01.01.2030	<p>Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства. ЕСИА активно используются организациями, предоставляющими услуги гражданам</p> <p>Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)</p>

2.2.1	Контрольная точка 2.2.1: Бизнес-агрегаторы предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	ЕД	3	10	20	30	100	01.09.2021	12.12.2030	Соглашения о взаимодействии в единой среде взаимодействия через ЕСИА подписаны Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
2.2.2	Контрольная точка 2.2.2: Владельцы социальных сетей предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	ЕД	1	3	5	7	10	01.09.2021	12.12.2030	Соглашения о взаимодействии в единой среде взаимодействия через ЕСИА подписаны Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
2.2.3	Контрольная точка 2.2.3: Информационные системы государственных организаций предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	%	10	50	90	95	100	01.09.2021	12.12.2030	Соглашения о взаимодействии в единой среде взаимодействия через ЕСИА подписаны Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)

3	Задача 3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг									
3.1	Результат 3.1: Обеспечена возможность использования проактивного сервиса отчетности по 3-НДФЛ	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	01.09.2021	Обеспечена техническая и нормативная возможности предоставления проактивного сервиса отчетности по 3-НДФЛ Тип 8: Создание (развитие) информационно-телекоммуникационного сервиса (информационной системы)
3.1.1	Контрольная точка 3.1.1: Разработано техническое решение, обеспечивающее ФНС России агрегацию и обработку всех необходимых данных для предоставления проактивной услуги	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	01.01.2022	Протокол межведомственной рабочей группы по утверждению технического решения. Тип 8.2: Сформированы (утверждены) технические документы для создания (развития) информационно-телекоммуникационного сервиса (информационной системы)

3.1.2	Контрольная точка 3.1.2: Доработана ИС «Личный кабинет налогоплательщика — физического лица»	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.01.2022	01.06.2022	Обеспечена возможность проактивного сервиса 3-НДФЛ Тип 8.5: Информационно-телекоммуникационный сервис (информационная система) введен (а) в промышленную эксплуатацию
3.2	Результат 3.2: Обеспечена работа проактивного сервиса отчетности по 3-НДФЛ	УСЛ ЕД	-	1	-	-	-	01.09.2021	01.01.2030	Регламент использования ИС «Личный кабинет налогоплательщика — физического лица» утвержден в новой редакции. Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
3.2.1	Контрольная точка 3.2.1: Гражданам, имеющим право на выплат по 3-НДФЛ, услуги выплат предоставляется в проактивном режиме	%	-	30	50	100	100	01.09.2021	12.12.2030	Выплаты переводятся на банковские счета граждан в автоматическом режиме. Тип 2.3: Услуга оказана (работы выполнены)

3.2.2	Контрольная точка 3.2.2: Гражданам, имеющим обязательства уплаты налогов по 3-НДФЛ, услуга предоставляется в проактивном режиме	%	-	50	80	100	100	01.09.2021	12.12.2030	Квитанции на оплату гражданами задолженностей по налогам (по 3-НДФЛ) выставляются в автоматическом режиме Тип 2.3: Услуга оказана (работы выполнены)
4	Задача 4: Разработка и апробация программы цифрового просвещения населения в части использования цифровых сервисов и услуг									
4.1	Результат 4.1: Определены параметры Программы цифрового просвещения	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.12.2021	Утверждена программа цифрового просвещения Тип 6: Утверждение документа
4.1.1.	Контрольная точка 4.1.1. Проведен мониторинг цифровых сервисов и услуг	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.09.2021	Аналитическая справка по итогам мониторинга Тип 6.1: Проведено исследование по вопросу формирования и (или) тематике документа

4.1.2	Контрольная точка 4.1.2. Определены целевые группы населения программы цифрового просвещения (школьники, студенты, трудоспособное население, пенсионеры и т.д.)	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.09.2021	Аналитическая записка по определению целевых групп населения программы цифрового просвещения Тип 6.1: Проведено исследование по вопросу формирования и (или) тематике документа
4.1.3	Контрольная точка 4.1.3. Формирование контрольных цифр переподготовки специалистов в рамках работы Центров занятости по специальности «Консультант цифровых технологий»	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.12.2021	Контрольные цифры утверждены Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
4.1.4.	Контрольная точка 4.1.4. Формирование контрольных цифр охвата программы цифрового просвещения по целевым группам	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.12.2021	Контрольные цифры утверждены Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)

4.1.5.	Контрольная точка 4.1.5. Утверждение бюджета Программы цифрового просвещения	УСЛ ЕД	1	-	-	-	-	01.06.2021	31.12.2021	Объемы финансирования утверждены и учтены при формировании бюджета на 2022 год и плановый период Тип 5.8: Акт утвержден (подписан)
4.2.	Результат 4.2: Разработаны образовательные программы (кейсы, технологии) Программы цифрового просвещения	УСЛ ЕД	-	1	-	-	-	01.01.2022	01.03.2022	Утверждены образовательные программы по целевым группам Программы цифрового просвещения Тип 6.4: Документ утвержден (подписан)
4.2.1.	Контрольная точка 4.2.1. Прошли переобучение консультанты Программы цифрового обучения (нарастающим итогом)	тыс. чел	1	5	10	25	50	01.03.2022	31.12.2024	Прошли обучение не менее 50 000 консультантов Цифрового просвещения Тип 2.3: Услуга оказана (работы выполнены)
4.2.2.	Контрольная точка 4.2.2. Прошли Программу цифрового просвещения (нарастающим итогом)	тыс. чел.	1000	5000	10000	25000	50000	01.03.2022	31.12.2024	Прошли обучение не менее 50 000 000 человек Тип 2.3: Услуга оказана (работы выполнены)

5. Описание механизмов реализации проектной инициативы

Выполнение задач проектной инициативы предлагается за счет создания механизмов, обеспечивающих комплекс взаимосвязанных мероприятий, обеспечивающий наиболее эффективное развитие цифровой трансформации в части повышения уровня доверия граждан к цифровым сервисам.

5.1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов

Расчёт индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов целесообразно осуществлять на ежегодной основе Минцифрой России.

По данным статистики (на декабрь 2019 года) активно пользуются цифровыми сервисами всего 15% граждан, владеющих информацией об их наличии. При этом общий индекс цифровой грамотности (доля населения, владеющих навыками использования цифровых сервисов) составляет 58%.

Одним из весомых факторов, влияющих на отношение граждан к цифровым сервисам и их желание пользоваться цифровыми технологиями как таковыми вообще является «цифровая неофобия». По мнению психологов, сформированном на основе результатов исследований Института психологии РАН, «цифровая неофобия» в частности, а, точнее, технофобия в целом, является серьезным вызовом современному обществу, с которым нужно работать профессиональным психологам и социологам.

В структуре неофобии можно выделить несколько составляющих, так или иначе влияющих на отношение граждан к «цифре»: технофобию (боязнь новых технологий и устройств), гнозиофобию (боязнь получать новые знания и навыки), футурофобию (боязнь будущего).

По данным исследований института психологии РАН, технофобию от других фобий отличает то, что это осознание человеком того, что он не может избежать контакта с новыми технологиями. Человек уже не может разрешить противоречие между собственным пессимизмом в отношении последствий новых технологий и необходимостью пользоваться ими. Это вызывает ощущение потери контроля и поддерживает тревогу перед новыми технологиями.

Технофобия более распространена среди людей пожилого возраста, среди тех, кто не имеет высшего образования, а также среди женщин. Но дело не в

интеллектуальных особенностях этих людей, а в коммуникативных стратегиях преодоления трудностей, которые они используют. Например, для женщины важнее внешняя поддержка, чтобы кто-то помог разобраться. А мужчинам зачастую интереснее разобраться в проблеме самостоятельно. Эту черту также называют креативностью пользователя.

Менее подвержены технофобии индивидуалистические общества, поскольку в них люди легче идут на эксперименты вопреки влиянию общего мнения. Кроме того, обычно в обществах с высокой маскулинностью у людей повышенные ожидания пользы от использования новых технологий, потому что маскулинность – это ориентация на достижения, победу в конкурентной борьбе. Например, такие ценности характерны для США и Китая. Есть также данные, указывающие на то, что страх перед новыми технологиями более характерен для обществ с высоким избеганием неопределенности, где людям комфортнее, если есть заданные правила, инструкции о том, как действовать в той или иной ситуации. А в России избегание неопределенности одно из самых высоких в мире

Велика роль мировоззренческой позиции, видения обществом будущего. В середине прошлого века на волне происходящих технологических прорывов в обществе жила надежда на то, что развитие технологий решит социальные проблемы. Раньше развитие технологий и науки связывали с социальным оптимизмом. Этот оптимизм прослеживается в фантастической литературе того времени с космическими операми и яркими образами будущего. Сейчас же отношение к технологиям более сложное, и технооптимизм сочетается с катастрофическим социальным пессимизмом, а социальная фантастика окрашена в фаталистические краски.

При внедрении новых технологий в общество всегда возникает сложность оценки социальных последствий. По сути в настоящий момент отсутствует методология прогнозирования того как новая технология будет изменять социальные взаимодействия. Глубокая проблема – разрыв между быстрым развитием технологий и способностью людей договариваться об их использовании. Еще один разрыв: одни используют новые технологии для саморазвития, другие – для того чтобы меньше думать!

Необходимо преодолеть техно-гуманитарный дисбаланс. Сейчас при внедрении технологий основное внимание уделяется техническим составляющим, но необходимо развивать коммуникационные стратегии внедрения технологий. Благодаря им общество сможет договориться о правилах использования

технологий. Через совместное обсуждение разных позиций по поводу новых технологий, поиски приемлемых для всех моделей их использования станет возможным прогнозировать последствия их внедрения.

5.2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы

По статистике, все утечки информации о частной жизни происходят либо из-за действий самих людей, либо из-за ошибок или злонамеренных нарушений сотрудников сервиса, которым пользуются люди для хранения информации о частной жизни: облака, соцсети, месенджеры и т. п.

Сегодня существует огромная масса векторов атак и способов хищения личной информации и денежных средств людей. Чем больше различных операций через интернет с помощью смартфона, ноутбука, компьютера совершает человек, тем больше он подвержен атакам.

Сейчас общепринятой практикой считается хранить не пароли, а хеш-суммы паролей, так что наличие доступа к базе данных не означает прямой доступ к паролям. Получение пароля из хеш-суммы требует больших вычислительных мощностей, а сложность взлома растет экспоненциально в зависимости от длины пароля. Случайный пароль длиной 8 символов будет перебираться примерно пять часов, а пароль из 16 символов не переберется в обозримом будущем (<http://security.mosmethod.ru/stati/195-kak-uslozhnit-zhizn-khakeru>). Но все упирается в удобство использования: никто не хочет использовать случайный набор из 16 символов, причем разный для каждого сервиса. Решением проблемы выступают менеджеры паролей - приложения, которые хранят все ваши длинные случайные пароли. С одной стороны, это решает проблему хранения, с другой, создает единую точку отказа: компрометация менеджера паролей означает компрометацию всего. Поэтому и к выбору, и к защите самого менеджера паролей стоит подходить чрезвычайно ответственно.

В этой связи, предлагается использовать уникальные возможности ЕСИА не только для получения государственных услуг, но и для повсеместного использования гражданами при получении цифровых услуг, в том числе коммерческих, через Интернет: авторизация в социальных сетях, онлайн-банкинг, бизнес-агрегаторы, авиа- и ж/д-перевозчики и т.д.

Доверие к ЕСИА обеспечено продуманной криптографической защитой и тем фактом, что учетная запись пользователя этой системы содержит подтвержденную государством информацию, начиная с фамилии и заканчивая номером пенсионного свидетельства. Доверие устанавливается для каждого запроса, откуда бы он ни поступил, и доступ получают только прошедшие проверку пользователи и приложения. Предложение подразумевает взаимодействие с сетью и внешними приложениями и ресурсами через защищенную сеть ЕСИА, которая признана уникальным ресурсом, не имеющим аналогов в мире⁹.

ЕСИА – это проверка всех прав доступа ко всем ресурсам. Каждый раз, когда пользователь обращается к файловому ресурсу, приложению или облачному хранилищу, необходимо произвести повторную аутентификацию и авторизацию данного пользователя к данному ресурсу.

Для предоставления услуг в электронной форме постановлением Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 (далее – Постановление № 451) определены требования к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Согласно Постановлению № 451 инфраструктура взаимодействия представляет собой единый комплекс информационно-технологических и телекоммуникационных элементов, которая включает в том числе и информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА). Федеральная государственная информационная система ЕСИА предназначена для обеспечения информационной безопасности персональных данных, защиты их современными средствами информационной безопасности и сертифицированным программным обеспечением. Использование иных средств авторизации (логин/пароль) не позволяет обеспечить соответствующую защиту персональных данных граждан.

В настоящее время ряд ключевых ведомств уже ведут активную работу по реализации пилотных проектов для расширения возможностей гражданам использовать все преимущества ЕСИА при получении цифровых сервисов. Так, Минцифры России запускает эксперимент по подключению агрегаторов товаров и

⁹ - <https://www.vedomosti.ru/technology/news/2019/12/20/819272-ob-utechke-facebook>

услуг в интернете к ЕСИА, таким образом «Авито», «Авто.ру» и HeadHunter смогут авторизовывать пользователей через портал «Госуслуги»¹⁰. Вышеперечисленные три компании уже подтвердили участие в эксперименте. Соответствующее Постановление Правительства вступило в силу 1 апреля. Для подключения сервисов к ЕСИА Минцифры в течение 30 дней представит на рассмотрение межведомственной рабочей группы техническое решение. Вход через «Госуслуги» у сервисов появится в течение трех месяцев, то есть до 1 июля.

5.3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг

В рамках мероприятий по данному направлению предлагается создание сервиса, который позволит гражданам в проактивном режиме получать наиболее востребованные налоговые вычеты по НДФЛ, а также оплачивать имущественные налоги в проактивном режиме.

К сожалению, в настоящее время сервис «Личный кабинет для физических лиц ФНС России», в части заполнения деклараций по форме 3-НДФЛ, излишне требует от заявителя заполнения данных, которые уже итак есть в цифровой форме в базах данных федеральных органов государственной власти. Более того, само заполнение формы 3-НДФЛ при получении гражданином Уведомления о необходимости предоставления 3-НДФЛ для уплаты налога в связи с получением дохода от реализации объекта имущества, вызывает следующие сложности:

1) необходимо заполнить раздел «Доходы», в т.ч.:

- поле «источник дохода»;

- поле «вид дохода»;

- поле «сумма дохода»;

- поле «сумма дохода» (если гражданин продал недвижимое имущество, находящееся в долевой собственности, то ему необходимо самому высчитать и внести сумму дохода с его доли);

- поле «предоставить налоговый вычет»;

- поле «сумма облагаемого дохода».

2) необходимо заполнить раздел «Вычеты», при этом разобраться какой именно вычет из перечисленных ему положен и в каких случаях;

¹⁰ - <https://www.kommersant.ru/doc/4761024>

3) необходимо приложить скан-копии всех необходимых документов для подачи заявления он-лайн. При этом непонятно скан-копии каких именно документов необходимо приложить, поскольку для указанной жизненной ситуации они не перечислены. Вместе с тем, вне зависимости от того, правильно ли вами сформирован пакет документов, заявление примут и выставят для предварительной оплаты сумму платежа, рассчитанную на основании внесенной вами информации о доходах от реализации имущества.

Как видим, процесс предоставления данной услуги далеко не прост, особенно для пользователей, слабо владеющих знаниями по использованию компьютерных технологий и программ, и требует, кроме того, дополнительного времени для создания скан-образов документов, а также специфических знаний по необходимому набору указанных документов.

Вместе с тем, в настоящее время в базах данных федеральных органов власти содержится исчерпывающая информация о гражданине, включая его персональные данные (паспорт, ИНН, СНИЛС, место регистрации и пр.), информация о зарегистрированных на гражданина объектах собственности и т.д. Поэтому необходимо устранить истребование у гражданина документов и иной информации, уже находящейся в федеральных базах данных, при предоставлении подобных услуг.

Аналогичный подход проактивных действий должен приниматься и для граждан, имеющих права на получение налоговых вычетов. Человек, которому положен по федеральному закону налоговый вычет, должен иметь возможность получить его не обращаясь в ФНС России и не заполняя декларацию по 3-НДФЛ. Указанная декларация должна формироваться автоматически, и гражданину должны приходить средства в размере полагающегося ему вычета на его банковскую карту также автоматически.

В случае реализации проактивного режима значительно повысится удобство для граждан при получении указанной услуги. Значительно будут снижены как трудозатраты самих заявителей, так и время предоставления услуги.

5.4. Цифровое просвещение населения

Цифровая экономика стала частью мировой экосистемы. Однако само по себе формирование цифровой экономики невозможно без решения проблемы цифровых компетенций граждан, так как именно всеобщая цифровая грамотность населения создает фундамент для стабильной работы самой экосистемы, а также готовит граждан к новым вызовам и обеспечивает информационную безопасность. В 2018 году количество интернет-пользователей в России уже достигло более 87 млн человек, больше половины из них выходят в интернет каждый день. Наиболее быстро аудитория растет за счет мобильных пользователей, что ведет к повышению мобильной экономики и как следствие к росту потребления и компетенций в этой области. По данным РОЦИТ ожидается прирост и повышение уровня цифровой грамотности граждан РФ в большей степени будет происходить за счет вовлечения более старшего населения, повышения цифровой грамотности лиц старшего и пенсионного возраста. Возможности, которые открывает цифровая экономика обостряют проблемы цифрового неравенства между различными социальными слоями. Несмотря на массовое внедрение информационно-коммуникационных технологий и рост интернет-пользователей, ежедневно граждане с низкой цифровой грамотностью становятся жертвами кибермошенников. В связи с этим, пользователи Интернета, в особенности школьники, молодёжь, студенты, пенсионеры попадают в зону риска и остро нуждается в просвещении в области цифровых технологий, а вопрос всеобщей цифровой грамотности населения становится задачей национального уровня. В складывающейся ситуации распространение цифровой грамотности становится так же актуально для экономики, как всеобщая ликвидация безграмотности в начале прошлого века. Для эффективного развития пользователи всех возрастов должны чувствовать себя комфортно в новой среде и быть способны к объективной оценке получаемой информации в равной степени с офлайном. По данным РОЦИТ только 21% россиян уверены в своих знаниях в области цифровой экономики, в большей степени граждане уверены в знании таких сервисов, как интернет-магазин (97% заявляют о знании и умении объяснить, что это такое), поисковая система (96%) и социальные сети (96%). Причиной тому может служить тот факт, что именно эти сервисы уже вошли в ежедневный обиход большинства пользователей Рунета и являются одними из самых популярных.

В существующей нормативно-правовой базе, в законе «Об образовании в РФ» (ФЗ N 273-от 29 декабря 2012 года с изменениями 2018 года), в федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС)[1] нет определений

«цифровой компетентности» и «цифровой грамотности». В тексте стандартов данные понятия не используются. В тоже время ФГОС общего образования включает понятие «ИКТ–компетенции», которые рассматриваются как метапредметный образовательный результат. ФГОС СПО относит ИКТ–компетенции к общим для всех специальностей компетенциям.

Основная задача формирования у граждан на базовом уровне комплекса знаний, навыков и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета.

Реализуемые на данный момент программы нацелены на профессиональную категорию населения и, в большей степени, направлены на повышение цифровых компетенция специалистов в сфере IT.

Ключевым отличием предлагаемых мероприятий является цифровое просвещение в части повседневного, бытового использования цифровых сервисов и услуг, которые позволят снять цифровую неадаптацию и позволит повысить качество оказания государственных и муниципальных услуг.

На первом этапе формирования перечня цифровых сервисов и услуг в режиме жизненных ситуаций и алгоритмов их решения через информационные сервисы позволит поднять уровень заинтересованности граждан в использовании цифровых сервисов.

Позитивным примером решения данного вопроса является механизм, реализованный на федеральном и региональных уровнях при переходе на цифровое телевидение, который позволил в краткие сроки организовать необходимую консультационную и просветительскую поддержку для всех слоев населения.

6. Финансовое обеспечение реализации проектной инициативы

Особенностью предлагаемых мероприятий в рамках проектной инициативы является то, что большинство из них могут быть реализованы в рамках текущего финансирования по соответствующим направлениям.

В рамках задачи 1 «Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов» на разработку методики оценки уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов отдельных затрат не требуется, так как эти предложения уже сформированы в разделе 3. Для разработки методологии оценки социальных последствий внедрения цифровых сервисов и правил их применения и коммуникационных стратегий внедрения цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения предлагается предусмотреть в 2022 году средства в размере 20 млн. руб. на разработку вышеуказанных методологий с привлечением ведущих институтов социологии и психологии РФ.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.03.2021 № 453 «О проведении эксперимента по осуществлению идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» пользователей социальных сетей, потребителей (заказчиков) и продавцов (исполнителей), иных сторон договоров при использовании ими информационных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предоставляющих возможность ознакомиться с предложением о заключении договора купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), заключить такой договор, в том числе агрегаторов информации о товарах (услугах), а также пользователей информационных ресурсов поиска сотрудников и работы» Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации запущен проект, который был сформулирован нашей командой при работе над проектом предложений независимо друг от друга.

Также указано, что эксперимент должен быть проведен с 1 апреля 2021 года по 1 июля 2022 года в пределах установленной штатной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных соответствующим федеральным органам

исполнительной власти в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

По задачам 2 и 3 «Преодоление незащищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы», «Создание проактивного сервиса отчетности по 3-НДФЛ» все предлагаемые мероприятия не потребуют выделения дополнительного финансирования из федерального бюджета.

Мероприятия по реализации задачи 2 «Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы» целесообразно провести в рамках выделяемых бюджетных ассигнований, направленных на достижение показателя результата № 1.1 паспорта Федерального проекта «Цифровое государственное управление» - «Обеспечено функционирование и развитие инфраструктуры электронного правительства, национальной системы управления данными, а также информационных систем, необходимых для их функционирования». На период 2021-2024 г. на реализацию мероприятий по достижению показателя 1.1 в федеральном проекте заложены средства федерального бюджета в размере более 52 млрд. рублей: 2021 г. – 10,6 млрд., 2022 г. – 14 млрд., 2023 г. – 13,4 млрд., 2024 г. – 14,7 млрд.

Мероприятия по реализации задачи 3 «Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг» целесообразно провести в рамках выделяемых бюджетных ассигнований, направленных на достижение показателя результата № 2.46 паспорта Федерального проекта «Цифровое государственное управление» - «Обеспечено развитие и функционирование АИС «Налог-3» для организации межведомственного обмена в режиме онлайн данными, необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг и сервисов на Едином портале государственных и муниципальных услуг, в том числе данными об актах гражданского состояния, о составе семьи, доходах физических лиц и индивидуальных предпринимателей, также организована выдача и применение с использованием инфраструктуры электронного правительства усиленной квалифицированной подписи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям». На период 2021-2024 г. на реализацию мероприятий по достижению показателя 2.46 в федеральном проекте заложены средства федерального бюджета в размере более 30 млрд. рублей: 2021 г. – 2,1 млрд.руб., 2022 г. – 14 млрд.руб., 2023 г. – 7,7 млрд.руб., 2024 г. – 6,4 млрд. руб.

Для проведения мероприятий по цифровому просвещению (задача 4) целесообразно в федеральном проекте «Кадры для цифровой экономики» дополнительно предусмотреть финансирование мероприятий по разработке образовательных программ и обучению по программам цифрового просвещения. Расчет затрат по данной задаче произведен на основе средних затрат на аналогичные мероприятия в других проектах).

Таким образом, общий объем дополнительного финансирования, необходимого до 2024 года для реализации проектной инициативы, в целом составляет 25,3 млрд. руб. (табл. 5). Источником финансирования являются средства федерального бюджета, так как предложенные мероприятия реализуются на федеральном уровне.

Таблица 5.

Финансирование проектной инициативы «Создание условий для повышения уровня доверия граждан к цифровым сервисам (Цифровая гармония)»

млн. руб.

№ п/п	Наименование результата	Период, год			
		2021	2022	2023	2024
1.	Разработка методологии оценки социальных последствий внедрения цифровых сервисов и правил их применения	-	10	-	-
2.	Разработка коммуникационных стратегий внедрения цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения	-	10	-	-
3.	Разработка образовательных программ (кейсы, технологии) цифрового просвещения, не менее 5	-	30	-	-
4.	Переобучение консультантов Программы цифрового обучения (обучение не менее 50 000 консультантов Цифрового просвещения, стоимость -10 000 рублей на одного консультанта, 72 часа)	10	40	50	150
5.	Обучение по Программе цифрового просвещения (обучение не менее 50 000 000 человек, стоимость - 1000 рублей на одного человека на 16 часов)	1 000	4 000	5 000	15 000
	ИТОГО:			25 300	

7. Участники проектной инициативы

Участниками проектной инициативы являются слушатели программы профессиональной переподготовки «Программа подготовки высшего уровня резерва управленческих кадров»:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Баранов
Константин Михайлович | – Первый заместитель министра культуры, туризма и архивного дела Республики Коми |
| Дренин
Алексей Анатольевич | – Директор Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры |
| Злобин
Сергей Васильевич | – Министр образования, науки и молодежной политики Нижегородской области |
| Лудинова
Юлия Вячеславовна | – Заместитель руководителя Администрации Губернатора Санкт-Петербурга - начальник Проектного управления - проектного офиса |
| Максименко
Андрей Владимирович | – Начальник Департамента развития информационного общества Администрации Томской области |
| Манылов
Игорь Евгеньевич | – Начальник Главгосэкспертизы России |
| Цветкова
Юлия Дмитриевна | – Директор департамента управления персоналом Госкорпорации "Ростех" |

Также в реализации отдельных мероприятий проектной инициативы принимают участие слушатели программы повышения квалификации «Программа подготовки базового и перспективного уровня резерва управленческих кадров»:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| Копылов
Юрий Александрович | – Заместитель начальника Проектного управления - проектного офиса Администрации Губернатора Санкт-Петербурга |
| Сорокин
Александр
Александрович | – Заместитель начальника Управления оперативного контроля Федеральной налоговой службы |

- Арчакова Наталья Олеговна – Ведущий специалист аналитического сектора отдела управления проектами Проектного управления - проектного офиса Администрации Губернатора Санкт-Петербурга
- Бизякин Павел Алексеевич – Главный специалист аналитического сектора отдела управления проектами Проектного управления - проектного офиса Администрации Губернатора Санкт-Петербурга
- Биккинина Эмма Ринатовна – Заместитель начальника отдела анализа развития конкуренции и предпринимательства Департамента развития предпринимательства и конкуренции Министерства экономики Республики Татарстан

Важное значение для подготовки проектных предложений имела региональная стажировка, которую наша команда проходила в Архангельской области. Поэтому Правительство Архангельской области, во главе с Губернатором Цибульским А.В., также принимали участие в проектной инициативе.

Проработка мероприятий проектной инициативы проводилась с участием Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Федеральной налоговой службы Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации.

8. Заинтересованные стороны проектной инициативы

Население

Граждане ожидают от цифровых сервисов удобного и безопасного получения благ и дополнительных преимуществ.

Россия быстрыми темпами наращивает использование цифровых технологий во всех сферах общественной жизни. Скорость, с которой появляются и внедряются новые технологии, приводит к тому, что потребители не могут быстро к ним адаптироваться. В связи с этим в ряде случаев может возникать социальная напряженность, нежелание использовать современные достижения цифровых технологий и другие общественные проблемы.

Также наблюдается переоценка значимости и влияния внедряемых технологий на улучшение социально-экономической жизни страны. В связи с этим вызывает интерес оценка отношения граждан к развивающимся цифровым технологиям, и в первую очередь, к цифровым сервисам, которые внедряются в системе оказания государственных и муниципальных услуг и в сфере взаимодействия государства и общества.

Государственные структуры, выполняющие распорядительные функции и действия

Сфера государственного и муниципального управления также претерпевает изменения, которые связаны с технологией предоставления услуг и обеспечения взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и организациями. Население желает получать услуги в удобной форме, тратя на это минимальное количество финансовых ресурсов, времени и сил. В связи с этим на государственном уровне создана концепция по разработке и внедрению суперсервисов, которые будут обеспечивать предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном формате без личного посещения ведомства и сбора пакета документов, так как вся необходимая информация будет располагаться в цифровом профиле гражданина, а передача информации между органами государственной власти и органами местного самоуправления будет проходить при использовании межведомственного электронного документооборота. При этом внедрение суперсервисов охватывает население всей страны, формируя единое информационное и коммуникационное пространство.

Таким образом, первоочередным ответом на миграцию государственных органов в цифровое пространство являются не суперинновации, а качественный клиентоориентированный подход. Это выражается в удобных услугах, простых процессах, оперативном решении клиентских запросов.

Процессы цифровизации требуют качественно новых работников государственных органов. Укрепление кадрового потенциала и формирование профессионального кадрового состава государственных органов является основой обеспечения качественных государственных услуг.

Цифровизация процесса оказания государственных услуг направлена на экономию материальных, физических и психологических ресурсов потребителей. Все, что направлено на удовлетворение запросов потребителей, не должно требовать никаких усилий.

Бизнес-сообщество

Поставщики в лице крупного, среднего и малого бизнеса заинтересованы в продвижении своих товаров и услуг конечному потребителю.

Руководители компаний отмечают, что ограниченные финансовые ресурсы и кадровый голод являются одним из главных препятствий на пути к цифровой трансформации¹¹.

Смыслом всех позитивных изменений цифровой среды бизнеса должно стать достижение компаниями ключевых результатов экономической эффективности и прибыльности, оптимизация издержек и повышение качества предоставляемого сервиса или выпускаемого продукта. Современное состояние экономики определяет направления работы бизнеса, которое должно выстраивать предпочтения потребителя и отвечать на это технологичными и простыми инструментами, а не погоня за удовлетворением возникающих запросов. В условиях роста цен на материальные ресурсы поле для воздействия по снижению издержек как раз и являются непроизводительные затраты, такие как реклама, позиционирование и продвижение. Сейчас все большее влияние на доверие к бизнесу оказывает их работа по защите персональных данных потребителей. В этой связи рост транзакций на этом направлении подталкивает бизнес на поиск решений, которые дадут явные конкурентные преимущества за внимание потребителей к их услугам.

¹¹ <https://www.pwc.ru/ru/assets/emea-private-business-survey.pdf>

9. Риски проектной инициативы и меры реагирования

К рискам проектной инициативы можно отнести:

1. Невыполнение задачи по использованию ЕСИА для идентификации и аутентификации пользователей агрегаторов в связи с отказом пользователей агрегаторов от добровольного использования ЕСИА по причине недоверия и непонимания преимуществ такого сценария использования ЕСИА;

2. Недостижение цели повышения эффективности дистанционного взаимодействия пользователей между собой в связи с несанкционированным доступом и недобросовестным использованием их персональных данных по причинам слабой защищенности информационной инфраструктуры, отсутствия мер по исключению «человеческого фактора»;

3. Сохранение негативной динамики по страху перед новыми технологиями среди потребителей услуг.

4. Внедрение цифровых решений не решает вопросов и ожиданий населения по улучшению их социально-экономического положения.

5. Отказ от использования современных решений, рост числа диссидентов цифровизации (по примеру отказа от вакцинации от COVID-19).

6. Отказ государственных органов от финансового обеспечения проектных инициатив «Цифровой гармонии».

8. Нежелание и недоверие бизнеса предлагаемым инициативам в рамках реализации проекта изменений.

Для управления вышеуказанными рисками предусмотрены следующие меры реагирования:

1. Введение регламентов по обеспечению качественной поддержки, работы с возражениями, предоставлению преференций (бонусов, скидок, услуг партнеров) для «сглаживания» негативного клиентского опыта. Мероприятия по формированию, доведению до линейного персонала и контролю знания и применения клиентоориентированных целей, миссии компаний и организаций, обслуживающих цифровых клиентов. Людям не нравится быть объектом эксперимента – нужно трансформировать эту идею, сделав акцент на преимуществах для клиентов и эволюционном развитии сервисов (должно быть видно, что становится лучше и кто-то думает о клиентах);

2. Формирование и контроль соблюдения единых требований защищенности персональных данных пользователей для агрегаторов и информационных систем,

присоединяемых к ЕСИА. Ведение истории и обеспечение прозрачности для пользователя объема хранимых персональных данных в ЕСИА и круга агрегаторов и информационных систем, получавших (имеющих) к ним доступ.

3. Разработка клиентоориентированных целей и миссии проектной идеи, обеспечение их доведения до всех уровней управления участников реализации проекта, а также контроля их знания и применения. Проведение широких информационных компаний, задействование всех актуальных каналов обмена информацией – соцсети, телевидение, привлечение амбассадоров (узнаваемых лиц, делящихся рекомендациями на основе своего опыта). Привлечение наиболее активных противников предлагаемых инициатив к публичному живому обсуждению и внесению предложений по улучшению результатов эксперимента.

4. Проведение анализа наиболее труднодоступных образовательных учреждений с точки зрения подведения каналов связи, создание межведомственной рабочей группы по данному вопросу, подготовка предложений и разработка планов по стимулированию операторов связи и выделению дополнительного финансирования на региональном и федеральном уровнях.

5. Сбор и анализ информации об уже имеющихся результатах исследований, привлечение профильных образовательных и научных учреждений для проведения дополнительных исследований с целью выявления факторов, негативно влияющих на применение технологий. Корректировка действующей и разработка новой нормативной базы с учетом результатов данных исследований и предложений по решению выявленных проблем.

6. Защита и обоснование проектных инициатив, как решений способных сдвинуть «остановившийся поезд» у профильных департаментов Минцифры РФ, курирующего вице-преьера. Инициирование проведение Госсовета при Президенте Российской Федерации. Выход на трехстороннюю согласительную комиссию при утверждении федерального закона о бюджете на следующий бюджетный цикл.

7. Использование приемов поддержки бизнеса, внедряющего проектные инициативы по аналогии с поддержкой в период пандемии в 2020 году. Синхронизация плана действий органов власти по включению в процесс доминирующих игроков, по примеру которых будет привлечен и весь бизнес в целом.

Заключение

Цифровизация – это объективная реальность современного мира, при этом не все граждане готовы в полной мере использовать цифровые сервисы. Поэтому основной задачей проектной инициативы стало решение проблемы, связанной с неготовностью граждан к использованию новых цифровых сервисов из-за недоверия к их надежности и эффективности. Это порождает разрыв в цифровом предложении и спросе в России и, соответственно, является сдерживающим фактором для реализации национального проекта «Цифровая экономика».

В ходе подготовки проекта проведен анализ показателей общественно-значимых результатов национальной программы «Цифровая экономика», на достижение которых направлена проектная инициатива. Всего Национальная программа «Цифровая экономика» включает 24 показателя по 16 общественно-значимым результатам (далее – ОЗР).

В рамках проектной инициативы предлагается формирование нового результата – «Уровень вовлеченности населения в использование цифровых сервисов», где необходимо учесть отношение граждан к разному виду сервисов и регулярности их использования.

Для оценки индикатора уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов нашей командой был проведен опрос граждан, проживающих на территории Российской Федерации, в котором приняло участие более 41 тыс. чел. из 79 регионов РФ в возрасте от 15 лет и старше. По итогам опроса выявлено, что в настоящее время население вовлечено в цифровизацию на 65%, что недостаточно для достижения поставленных национальных целей.

На основе вышеизложенного была поставлена цель проектной инициативы – разработать предложения (комплекс мероприятий) по повышению уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов до 85% к 2024 году, с перспективой увеличения этого показателя до 95% к 2030 году.

В целях достижения цели проектной инициативы разработан план мероприятий по решению следующих задач:

1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов.
2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы.
3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг.

4. Разработка и апробация программы цифрового просвещения населения по использованию наиболее востребованных цифровых услуг и сервисов.

Разработанные комплексы мероприятий по задачам 1-3 предлагается включить в федеральный проект «Цифровое государственное управление», мероприятия по задаче 4 целесообразно предусмотреть в федеральном проекте «Кадры для цифровой экономики», что будет способствовать повышению уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов и достижению национальной цели по цифровой трансформации.

Таким образом проектная инициатива обеспечит создание условий по повышению уровня доверия граждан к цифровым сервисам, обеспечив, таким образом, достижение цифровой гармонии, а именно, Необходимого и достаточного уровня вовлеченности человека в цифровизацию на основе ценностей изменений в обществе, соответствующий гармоничному развитию человеческого капитала и устойчивому экономическому росту.

Список литературы

1. Манахова И. В., Земскова И. А. Влияние потребителей на повышение качества электронных государственных услуг // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2018. Т. 18, вып. 4. С. 394-400. <http://doi.org/10.18500/1994-2540-2018-18-4-394-400>.
2. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих: Решение президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. URL: <http://ac.gov.ru/files/content/4886/materialy-regionalnaj-opyt-mfc-pdf.pdf> (дата обращения 25.12.2017).
4. Леонтьева В. В. Клиентоориентированный подход при оказании муниципальных услуг // Экономика и управление // Санкт-Петербургский государственный университет (Россия), 199034, Россия, Санкт-Петербург, Университетская набережная, д. 7-9, veronika89082@yandex.ru // УДК 352.009.7//ББК 67.401.1к8.
5. Организационные структуры и команды цифровой трансформации в системе государственного управления /авт.-сост. Н.С.Гаркуша, С.А. Шубин под.ред. М.С. Шклярчук-М.:РАНХиГС, 2020.-165с//УДК35//354:004//ББК67.401//0-64
6. Skolkovo, “Цифровая жизнь российских регионов” 2020.
7. <https://issek.hse.ru/digec2020>
8. <https://russian.rt.com/russia/news/696185-mvd-kiberprestuplenie-statistika>
9. <https://www.pwc.ru/ru/assets/emea-private-business-survey.pdf>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Оценка влияния планируемых результатов проектной инициативы на достижение показателей общественно-значимых результатов (задач) национального/федерального проекта

ФП	ОЗР	Показатель	Влияние проекта
1. D6 Цифровое государственное управление	1.1 Обеспечение удовлетворенности граждан качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг	1.1.1 Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием ЕПГУ, от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде – 95% к 2024 году (15%);	Реализация проекта позволит учитывать обратную связь по цифровым решениям при разработке новых сервисов и оптимизации существующих. В результате цифровые технологии смогут активнее интегрироваться в социальную жизнь общества, а социально-значимые мероприятия в большей степени проводиться в цифровой среде
		1.1.2 Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) – 4,4 балла к 2024 году (3,7)	
	1.2 Стимулирование граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ	1.2.1 Доля зарегистрированных пользователей ЕПГУ, использующих сервисы ЕПГУ в текущем году в целях получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, от общего числа зарегистрированных пользователей ЕПГУ – 60% к 2024 году (30% в 2021)	Повышение эффективности и производительности работы государственных структур за счет оптимизации бизнес-процессов, связанных с переводом предоставления услуг в электронный вид
2. D3	2.1 Обеспечение потребности рынка труда в	2.1.1 Число принятых на обучение по программам высшего образования в	Экономический эффект от появления на

Кадры для цифровой экономики	специалистах в сфере информационных технологий и информационной безопасности, а также в специалистах, владеющих цифровыми компетенциями, прошедших обучение по соответствующим программам высшего и среднего профессионального образования	сфере информационных технологий за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, ежегодно – 120 тысяч человек к 2024 году, 141 тысяча человек к 2030 году (49,5 тыс.)	рынке труда высококвалифицированных кадров в сфере информационных технологий, популяризация профессии
	2.2 Обеспечение доступности для населения обучения по программам дополнительного образования для получения новых и востребованных на рынке труда цифровых компетенций	2.2.1 Количество граждан, прошедших обучение по дополнительным образовательным программам, с использованием мер государственной поддержки для получения новых и востребованных на рынке труда цифровых компетенций, нарастающий итог – 200 тысяч человек к 2024 году, 500 тысяча человек к 2030 году (40 тыс. в 2021)	Экономический эффект от увеличения производительности труда на предприятиях с получением новых навыков гражданами, прошедшими обучение
	2.3 Обеспечение онлайн-сервисами образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и профессионального образования	2.3.1 Доля образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, которым предоставлен онлайн-доступ к цифровым образовательным ресурсам и сервисам – 100% к 2024 году (10% в 2021)	Возможность повысить общий уровень предлагаемых образовательных программ за счет их доступности для граждан
3. D4 Информационная безопасность	3.1 Повышение уровня защищенности государственных	3.1.1 Количество разработанных решений с внедренными механизмами	Повышение уровня доверия граждан к цифровым

	информационных систем и ресурсов	криптографической защиты для использования в ключевых отраслях экономики – 3 шт. к 2024 году (1 шт. в 2021)	сервисам, а также повышение уровня защищенности государственных информационных систем и ресурсов даст синергетический эффект при вовлечении граждан в цифровую среду.
	3.2 Создание условий для снижения количества правонарушений с использованием информационных технологий	3.2.1 Количество отраслей экономики, для которых обеспечена отработка навыков противодействия компьютерным атакам с использованием цифровых двойников организаций – 1 шт. к 2024 году (2 шт. в 2021)	
4. D2 Информационная инфраструктура	4.1 Создание необходимой телекоммуникационной инфраструктуры для обеспечения широкополосным доступом к сети Интернет социально значимых объектов, а также эффективного и безопасного использования ими онлайн сервисов	4.1.1 Доля социально значимых объектов, имеющих широкополосный доступ к информационно телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными требованиями – 100% к 2024 году (2020 – 64,3; 2021 – 100%);	Создаваемая инфраструктура будет востребована вследствие высокого уровня доверия граждан к информационным системам, сократится разрыв между предложением и спросом на интернет-сервисы.
		4.1.2 Доля государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и среднего профессионального образования, подключенных к единой сети передачи данных для обеспечения защищенного доступа к государственным и муниципальным информационным системам и безопасного использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 100% к	

		2024 году (2020 – 56,6; 2021 – 100%);	
		4.1.3 Доля государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего общего и среднего профессионального образования, в учебных классах которых обеспечена возможность беспроводного широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной «Интернет» по технологии WiFi – 100% к 2024 году (40%)	
	4.2 Развитие инфраструктуры связи для обеспечения возможности широкополосного доступа к сети Интернет домохозяйств в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных населенных пунктах	4.2.1 Количество населенных пунктов с количеством жителей от 100 до 500 человек, на территории которых домохозяйствам обеспечена возможность широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 26,9 тыс. ед. к 2024 году (21,5%)	

Приложение 2. Описание модели функционирования результатов проектной инициативы

Исходя из поставленной в проекте задачи снижения разрыва в цифровом предложении и спросе на него населения через создание условий для повышения уровня доверия граждан к цифровым сервисам, авторами проекта был разработан индекс, позволяющий оценить вовлеченность граждан в их использование.

Как было показано выше, основными стоп-факторами, препятствующими более активному вовлечению населения в использование цифровых сервисов и, как следствие, снижающими значение индекса, являются *недоверие граждан к цифровым сервисам, низкий спрос на использование цифровых услуг и сервисов населением, недостаточный спрос на повышение цифровых знаний (умений), низкий уровень доверия к безопасности персональных данных*. Мероприятия проекта направлены на преодоление этих стоп-факторов, а достижение каждого результата в отдельности обеспечивает повышение доверия граждан к цифровым сервисам в целом.

Результат 1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов.

Весомым фактором, влияющим на отношение граждан к цифровым сервисам и их желание пользоваться цифровыми технологиями как таковыми вообще является «цифровая неофобия». Для вовлечения максимального числа граждан в использование цифровых сервисов необходимо формирование комплексного подхода к преодолению «цифровой неофобии» как части программы по цифровому продвижению. Причём подходы эти должны формироваться с привлечением профессиональных психологов и социологов.

Для достижения результата необходимо внедрить регулярную оценку индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов, разработать методологию прогнозирования влияния внедрения новых технологий на коммуникационные взаимодействия; коммуникационные стратегии внедрения новых технологий; организационные подходы по работе с различными группами граждан, определенные на основе данных психологических исследований.

В результате заинтересованы: граждане, получающие от Государства вместе с новыми цифровыми сервисами гарантию «психологической комфортности» при их использовании; Государство, получающее эффективный инструмент внедрения новых сервисов и прогноза социальных последствий их

использования; все прочие поставщики услуг, получающие возможность работать в сформированном правовом поле и по утверждённым технологиям и алгоритмам.

Результат 2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы.

Предлагается использовать возможности ЕСИА (единая система идентификации и аутентификации) не только для получения государственных услуг, но и для повсеместного использования гражданами при получении цифровых услуг, в том числе коммерческих, через Интернет: авторизация в социальных сетях, онлайн-банкинг, бизнес-агрегаторы, авиа- и ж/д-перевозчики и т.д.

Доверие к ЕСИА обеспечено продуманной криптографической защитой и тем фактом, что учетная запись пользователя этой системы содержит подтвержденную государством информацию, начиная с фамилии и заканчивая номером пенсионного свидетельства. Доверие устанавливается для каждого запроса, откуда бы он ни поступил, и доступ получают только прошедшие проверку пользователи и приложения. Предложение подразумевает взаимодействие с сетью и внешними приложениями и ресурсами через защищенную сеть ЕСИА, которая признана уникальным ресурсом, не имеющим аналогов в мире.

Фактически ЕСИА может стать единой системой персональной идентификации граждан в сети интернет с одной стороны, гарантируя им надежную защиту персональных данных каким бы сервисом они не пользовались.

В результате заинтересованы: Государство, так как появляется возможность идентифицировать гражданина и, таким образом, снижается анонимность и безнаказанность действий в сети интернет; граждане, получающие гарантию защищенности персональных данных и безопасный доступ к различным сервисам; государственные и негосударственные поставщики цифровых услуг, поскольку в отсутствие необходимости обеспечивать самостоятельно хранение и защиту персональных данных существенно снижаются финансовые издержки.

Результат 3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг.

Многие государственные услуги уже переведены в электронный вид, при этом многие из них не востребованы гражданами в цифровом формате и продолжают оставаться в большей степени в бумажном виде. Это связано с тем, что, либо разработан неудобный интерфейс услуги, либо граждане просто не знают об имеющихся возможностях, либо получение услуги требует сложной последовательности действий с подгрузкой сканированных документов.

В случае реализации проактивного режима значительно повысится удобство для граждан при получении указанной услуги. При максимальной автоматизации значительно будут снижены как трудозатраты самих заявителей, так сотрудников организаций, предоставляющих услугу, а также время предоставления услуги.

В результате заинтересованы: граждане, получающие гарантированные Государством услуги в беззаявительном порядке; Государство, поскольку снижаются издержки на предоставление услуги, а также растёт удовлетворенность граждан.

Результат 4. Цифровое просвещение населения

Незнание или непонимание гражданами каким образом возможно использование услуги в электронном виде и в чем заключается преимущество такой формы, а самое главное, какую выгоду это дает каждому человеку, является одним из сдерживающих факторов цифровизации. Поэтому в рамках проектной инициативы предлагается внедрение мероприятий по цифровому просвещению населения, что повысит интерес к использованию цифровых сервисов и, соответственно, увеличит цифровую вовлеченность граждан.

Основная задача - формирование у граждан на базовом уровне комплекса знаний, навыков и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета.

Реализуемые на данный момент обучающие программы нацелены на профессиональную категорию населения и, в большей степени, направлены на повышение цифровых компетенция специалистов в сфере IT.

Ключевым отличием предлагаемых мероприятий является цифровое просвещение в части повседневного, бытового использования цифровых сервисов и услуг, которые позволят, в том числе, преодолеть цифровую неофобию и повысить качество оказания государственных и муниципальных услуг.

В результате заинтересованы: граждане, получающие возможность бесплатного обучения базовому уровню цифровой грамотности; Государство, снижающее в дальнейшем издержки на профдвижение новых цифровых услуг и сервисов.

Приложение 3. Методика расчета показателей проектной инициативы (если проектная инициатива включает предложения по созданию новых и/или изменение действующих показателей национальных/федеральных проектов)

№ п/п	Наименование задачи, контрольной точки	Ед. изм.	Методика расчета
1.	Задача 1. Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов		
1.1.	Индекс вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов *	п.п.	Ежегодный расчет уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов, на основании исследований Росстата по предложенной ниже методике
2.	Задача 2. Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы		
2.2.1.	Бизнес-агрегаторы предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	ед.	Ежегодная фиксация количества владельцев бизнес-агрегаторов, подписавших Соглашения о взаимодействии в единой среде взаимодействия через ЕСИА (ведомственная статистика Минцифры России)
2.2.2.	Владельцы социальных сетей предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	ед.	Ежегодная фиксация количества владельцев социальных сетей, подписавших Соглашения о взаимодействии в единой среде взаимодействия через ЕСИА (ведомственная статистика Минцифры России)
2.2.3.	Информационные системы государственных организаций предоставляют доступ через ЕСИА на основе заключенного соглашения	%	Отношение количества информационных систем государственных организаций, предоставляющих доступ через ЕСИА, к общему количеству информационных систем государственных организаций, предоставляющих услуги и сервисы гражданам.
3.	Задача 3. Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг		
3.2.1.	Гражданам, имеющим право на выплаты по 3-НДФЛ, услуги выплат предоставляется в проактивном режиме	%	Отношение числа граждан, имеющих право на выплаты по 3-НДФЛ, услуги выплат которым предоставлены в проактивном режиме, к общему числу граждан, имеющих право на выплаты по 3-НДФЛ,

			(ведомственная статистика ФНС России).
3.2.2.	Гражданам, имеющим обязательства уплаты налогов по 3-НДФЛ, услуга предоставляется в проактивном режиме	%	Отношение числа граждан, имеющим обязательства уплаты налогов по 3-НДФЛ, услуга которым предоставлена в проактивном режиме, к общему числу граждан имеющим обязательства уплаты налогов по 3-НДФЛ (ведомственная статистика ФНС России).
4.	Задача 4. Разработка и апробация программы цифрового просвещения населения в части использования цифровых сервисов и услуг		
4.2.1.	Прошли переобучение консультанты Программы цифрового обучения (нарастающим итогом)	тыс. чел.	Ежегодная фиксация (нарастающим итогом) количества консультантов Программы цифрового обучения, прошедших переобучение (ведомственная статистика Минцифры России).
4.2.2.	Прошли Программу цифрового просвещения (нарастающим итогом)	тыс. чел.	Ежегодная фиксация (нарастающим итогом) количества граждан, прошедших Программу цифрового обучения (ведомственная статистика Минцифры России).

* - Для оценки Уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов предлагается следующая методика:

- 1) проведение ежегодного статистического наблюдения (опрос граждан, проживающих на территории Российской Федерации) уполномоченным федеральным органом по анкете установленной формы:

№	Вопросы	Никогда	Реже 1 раза в месяц	1/несколько раз в месяц	Несколько раз в неделю	Ежедневно
1	Насколько часто Вы пользуетесь компьютером, планшетным компьютером или ноутбуком в повседневной жизни?					
2	Насколько часто Вы используете смартфон (сенсорный телефон) для выхода в интернет?					

3	Насколько часто Вы пользуетесь для общения или работы специальными мессенджерами (Вайбер, Ватсап, Телеграм и др.)?					
4	Насколько часто Вы используете социальные сети (Фейсбук, Инстаграм, ВКонтакте, Одноклассники и др.) для просмотра новостей, отдыха (музыка, фильмы и пр.), общения с друзьями или работы?					
5	Насколько часто Вы оплачиваете услуги и/или покупки в интернет-магазинах, на интернет-сервисах или интернет-платформах, в т.ч. совершаете коммунальные и иные платежи (оплата квитанций, интернета, телефона и др.), используя банковскую пластиковую карту или электронные денежные системы (Веб-мани, Яндекс Деньги, КиВи-кошелек и др.)?					
6	Пользуетесь ли Вы интернетом для совершения покупок/продаж чего-либо, например, через сайты Юла, Авито и др. или каким-либо другим способом?					
7	Как часто Вы пользуетесь электронными порталами для получения государственных услуг (медицина, образование, штрафы, налоги, документы и др.)?					
8	Как часто Вы пользуетесь онлайн-приложениями для получения разных видов негосударственных услуг (такси, онлайн-бронирование, заказ еды, запись в салон и др.)?					
9	Используете ли Вы какие-либо обучающие онлайн-ресурсы интернета (например, видеокурсы, образовательные онлайн-платформы и т.п.)?					
10	Как часто Вы используете интернет для совершения телефонных и/или видеозвонков (с помощью Skype, Zoom и др.)?					
11	Как часто Вы получаете новостную и иную информацию через официальные сайты органов власти и/или порталы государственных и/или муниципальных услуг?					

2) расчет индекса вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов по формуле:

$$I_{DE} = \frac{\sum_{i=1}^5 A_i \cdot i}{5 \cdot \sum_{i=1}^5 A_i}$$

где: I_{DE} – индекс вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов; A_i – количество ответов на i -й вопрос; i – счетчик, принимающий значения от 1 до 5.

3) расчет Уровня вовлеченности граждан в использование цифровых сервисов по формуле:

$$\text{Уровень вовлеченности} = IDE * 100 \%$$

Приложение 4. Применимость и тиражируемость проектной инициативы в регионах

Внедрение проектных инициатив, предлагаемых к реализации окажет положительное влияние на ситуацию с «цифровой гигиеной» граждан во всех регионах без исключения.

Считаем правильным рассматривать проектные инициативы как комплексное решение повышения качества жизни населения регионов в цифровой среде, которое будет способствовать повышению интереса населения к цифровым сервисам, повышая таким образом их вовлеченность в цифровую трансформацию.

Цифровая неофобия. Направлением по повышению вовлеченности граждан в цифровизацию является проработка мотивационных механизмов, способствующих преодолению цифровой неофобии посредством выявления предпочтений населения по различным направлениям внедрения новых технологий.

Незащищенность. Предлагается разработать план мероприятий по привлечению большего количества организаций к подключению через ЕСИА, учитывающий в том числе затраты на доработку сторонних платформ для выполнения требований защищенности ЕСИА, совершенствование нормативно-правовой базы, а также проработку механизма массовых возможностей использования ЕСИА.

Отсутствие цифровых компетенций. В рамках проектной инициативы предлагается внедрение мероприятий по цифровому просвещению населения, что повысит интерес к использованию цифровых сервисов и, соответственно, увеличит цифровую вовлеченность граждан.

Низкая информированность. В рамках проектной инициативы предлагается по действующим госуслугам разработать комплекс мероприятий по повышению удобства их пользования, что позволит значительно увеличить количество цифровых пользователей.

Внедрение всех этих инициатив будет решать комплексную задачу по минимизации ущерба и снижению материальных и временных затрат граждан на получение необходимого набора благ в процессе повседневной жизнедеятельности.

Рассмотрим на примере Республики Коми ситуацию с колоссальными потерями граждан от киберпреступлений и необходимостью реализации инициативы по цифровому просвещению граждан.

За 2020 год регион с населением чуть более 830 тысяч жителей обогатил киберпреступников почти на миллиард рублей. Применяв метод экстраполяции на 85 регионов России, можем получить цифру в 175 миллиардов рублей прямых потерь для жителей страны. Эта цифра превышает объем годовых бюджетов 68 регионов страны за 2020 год.

Аналогичная ситуация складывается и в Архангельской области, регионе в котором наша команда проходила региональную стажировку.

Данные цифры превышают данные компетентных организаций почти в 2.5 раза. И это только расчетные данные по известным и обнародованным фактам причинения ущерба. Объем скрытой угрозы может быть значительно выше известных данных.

Внедрение инициативы по информированности граждан в регионах окажет положительное влияние на расширение охвата услугами государства. Данная инициатива хорошо коррелируется с масштабной программой государства по «интернетизации» малых населенных пунктов.

Поэтому задача по внедрению данных инициатив может и должна быть транслирована на регионы в части имеющихся ресурсов и полномочий совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации.

Приложение 5. Анализ положений ключевых НПА/документов органов государственного управления Российской Федерации в части темы проектной инициативы: госпрограммы, иные документы по указанной тематике, ставящие конкретные цели по теме проектной инициативы и/или задающие механизмы их достижения, в т.ч. меры государственной поддержки

Особенностью национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» является то, что включенные в нее мероприятия предусмотрены в 10 различных государственных программах, при этом основной государственной программой является «Информационное общество»:

№	Наименование	Краткое содержание	Влияние на проект
1.	Государственная программа Российской Федерации "Информационное общество" (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)")	<p>Программа направлена на повышение качества жизни граждан на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение предоставления гражданам и организациям услуг с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий; - развитие технической и технологической основы становления информационного общества; - предупреждение угроз, возникающих в информационном обществе <p>Ожидаемые результаты реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание на всей территории Российской Федерации современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры; - достижение опережающего роста российского рынка информационных и телекоммуникационных технологий по отношению к общемировому уровню; - принципиальный рост качества и доступности услуг почтовой связи, создание спектра новых услуг для 	Предложенные мероприятия наряду с включением в федеральные проекты подлежат включению в соответствующие госпрограммы

		<p>населения на всей территории страны на базе почтовых отделений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенное сокращение транзакционных издержек в экономике за счет стандартизации процессов, среды взаимодействия и внедрения информационных и телекоммуникационных технологий; - высокое качество предоставления государственных услуг в электронном виде, осуществление большинства юридически значимых действий в электронном виде; - обеспечение прав и основных свобод человека, в том числе права каждого человека на информацию; - развитие социальной самоорганизации и социального партнерства власти, бизнеса и общественности на основе использования информационных технологий; - сокращение "цифрового неравенства" субъектов Российской Федерации, предупреждение изолированности отдельных граждан и социальных групп; - развитие сервисов на основе информационных и телекоммуникационных технологий в сферах культуры, образования и здравоохранения; - предоставление возможности осуществления трудовой деятельности дистанционно и содействие самозанятости; - достижение технологической независимости Российской Федерации в отрасли информационных и телекоммуникационных технологий; - достижение такого уровня развития технологий защиты информации, который обеспечивает неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, безопасность информации ограниченного доступа; - высокая степень интеграции Российской Федерации в мировое информационное общество 	
--	--	--	--

1.1.	Подпрограмма "Информационное государство"	<p>Подпрограмма направлена на повышение уровня взаимодействия граждан, организаций и государства на основе информационных и телекоммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение качества предоставления государственных услуг путем их перевода в электронный вид; - развитие сервисов на основе информационных технологий для упрощения процедур взаимодействия и коммуникации общества и государства; - развитие специальных информационных и информационно-технологических систем обеспечения деятельности органов государственной власти; - создание и развитие электронных сервисов в области здравоохранения, образования, науки и культуры, в иных сферах; - распространение лучшей практики информационного общества на уровне субъектов Российской Федерации. <p>Ожидаемые результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опережающий рост российского рынка информационных технологий по отношению к общемировому уровню; - существенное сокращение транзакционных издержек в экономике за счет стандартизации процессов, среды взаимодействия и внедрения информационных технологий; - высокое качество предоставления государственных услуг в электронном виде, осуществление большинства юридически значимых действий в электронном виде; - граждане и бизнес могут оценивать качество предоставления государственных и муниципальных услуг через федеральный телефонный центр; - создание механизма оплаты пошлин (сборов) за предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде через 	
------	---	---	--

		<p>инфраструктуру электронного правительства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сокращение "цифрового неравенства" субъектов Российской Федерации до пределов, предупреждающих изолированность отдельных граждан и социальных групп; - развитые сервисы на основе информационных технологий в сферах культуры, образования и здравоохранения, возможность самозанятости и дистанционной работы с помощью информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - высокая степень интеграции Российской Федерации в мировое информационное общество. 	
1.2.	<p>Подпрограмма "Информационно-телекоммуникационная инфраструктура информационного общества и услуги, оказываемые на ее основе"</p>	<p>Подпрограмма направлена на создание условий для равного уровня доступности к современным информационно-телекоммуникационным технологиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование и поддержание современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры; - обеспечение доступности для граждан и организаций телекоммуникационных услуг на всей территории Российской Федерации; - обеспечение качественной и своевременной пересылки почтовых отправлений. <p>Ожидаемые результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание условий для оказания и обеспечения доступности универсальных услуг связи, а также использования оконечного оборудования по оказанию универсальных услуг связи в качестве транзитного узла сети связи общего пользования на всей территории Российской Федерации; - удовлетворение потребности организаций и населения в доступных, надежных, качественных и безопасных услугах почтовой связи; - удовлетворение потребности организаций и населения в услугах на основе спутниковой связи; 	

		<ul style="list-style-type: none"> - модернизация процедуры управления радиочастотным ресурсом, проведение конверсии радиочастотного спектра в наиболее востребованных для коммерческого применения полосах частот за счет средств, поступающих от взимания платы (разовой и ежегодной) за использование радиочастотного спектра, осуществление частно-государственного партнерства; - соответствие нормативной правовой базы актуальным тенденциям развития отрасли и задачам развития страны, участие Российской Федерации в отраслевых международных организациях. 	
1.3.	Подпрограмма "Безопасность в информационном обществе"	<p>Подпрограммой предусмотрено создание инфраструктуры, обеспечивающей информационную безопасность государства, граждан и субъектов хозяйственной деятельности.</p> <p>Ожидаемые результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опережающий рост российского рынка информационных технологий по отношению к общемировому уровню; - значимое сокращение транзакционных издержек в экономике за счет стандартизации процессов, среды взаимодействия и внедрения информационных технологий; - обеспечение прав и основных свобод человека, в том числе права каждого человека на информацию; - внедрение развитых технологий защиты информации для обеспечения неприкосновенности частной жизни, личной и семейной тайны, безопасности информации ограниченного доступа; - создание инфраструктурных условий для ведения инновационной деятельности в субъектах Российской Федерации. 	

Для реализации проектной инициативы также предложено внесение изменений в текущие нормативные правовые акты:

№	Проектная инициатива	Анализ ключевых НПА в части темы проектной инициативы
1	Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов	<p>Мероприятие не требует внесение изменений в действующие НПА, вместе с тем, согласно проектной инициативе необходима разработка коммуникационных стратегий внедрения цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения. Указанные стратегии не являются документами стратегического планирования и не попадают под действие Федерального закона от 28.06.2014 N 172-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "О стратегическом планировании в Российской Федерации. Положения стратегий целесообразно утвердить в форме Методических рекомендаций Минцифры России.</p>
2	Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы	<p>Ключевым по теме проектной инициативы является Постановление Правительства РФ от 27.03.2021 N453 "О проведении эксперимента по осуществлению идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" пользователей социальных сетей, потребителей (заказчиков) и продавцов (исполнителей), иных сторон договоров при использовании ими информационных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставляющих возможность ознакомиться с предложением о заключении договора купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), заключить такой договор, в том числе агрегаторов информации о товарах (услугах), а также пользователей информационных ресурсов поиска сотрудников и работы" (вместе с "Положением о проведении эксперимента по осуществлению идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" пользователей социальных сетей, потребителей (заказчиков) и продавцов (исполнителей), иных сторон договоров при использовании ими информационных ресурсов в</p>

	<p>информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставляющих возможность ознакомиться с предложением о заключении договора купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), заключить такой договор, в том числе агрегаторов информации о товарах (услугах), а также пользователей информационных ресурсов поиска сотрудников и работы"). Согласно Постановлению, интернет-сервисы могут присоединиться к участию в эксперименте добровольно по согласованию с Минцифры России. Присоединившимся к эксперименту рекомендовано обеспечить готовность своих информационных систем к взаимодействию с ЕСИА. Со стороны государства участниками эксперимента обозначены Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство экономического развития Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Министерство промышленности и торговли Российской Федерации, Министерство транспорта Российской Федерации, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, Федеральная служба безопасности Российской Федерации и Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии.</p> <p>Постановление открывает возможность для распространения порядка, о необходимости регистрации граждан в ЕСИА, и в целом ряде случаев, когда физические лица взаимодействуют уже не с государственными органами, а частными фирмами. Для этого предлагаются такие важные, для граждан сферы, как общение в социальных сетях, заключения договоров в отношении как движимого, так и недвижимого имущества и поиск работы.</p> <p>В целях обеспечения возможности присоединения агрегаторов и информационных систем владельцев агрегаторов к ЕСИА, необходимо закрепить такую возможность в Правилах присоединения информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1382 «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых</p>
--	--

	<p>для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме».</p> <p>Дополнительно необходимо внести изменения в следующие НПА:</p> <ul style="list-style-type: none">- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 года № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;- Положение о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 года № 107;- Правила использования федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме». <p>Также необходимо внесение изменений в Положение об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 года № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и в Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».</p>
--	--

3	Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг	Требования по предоставлению налоговой декларации, особенностях и сроках ее предоставления, закреплены ст. 229 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 20.04.2021). Для реализации проектной инициативы необходимо внесение в указанную статью изменений, предоставляющих и обеспечивающих право выбора налогоплательщиком режима отчетности по заполнению налоговой декларации: стандартный, либо проактивный. Указанные изменения позволят использовать планируемый к реализации в Личном кабинете налогоплательщика — физического лица функционал предоставления налогоплательщику выбора формы его взаимодействия с ФНС России при предоставлении налоговой декларации.
4	Разработка и апробация программы цифрового просвещения населения в части использования цифровых сервисов и услуг	С учетом межведомственного характера мероприятий «Программы цифрового просвещения населения Российской Федерации» требуется разработка и утверждение Программы Постановлением Правительства Российской Федерации. В настоящее время мероприятие не требует внесения изменений в действующие НПА.

Приложение 6. Описание лучших практик решения проблем, на которые направлена проектная инициатива (российские и зарубежные), и оценка их применимости

Для эффективного внедрения механизмов цифровой экономики в современные российские условия – необходимо изучить наиболее успешный опыт различных стран, успешно внедривших в свою социально–экономическую систему ключевые основы цифровой экономики и проведших цифровизацию на достаточно высоком уровне.

Сингапур

Чтобы общественное участие было эффективным, необходимо потратить время и усилия на построение между правительством и гражданами долгосрочных отношений. Дело состоит не в том, чтобы привлекать общественность только тогда, когда случается кризис. В цифровую эпоху установление взаимопонимания и доверия с пользователями сети становится еще более важным, потому что онлайн-дискуссия может поднимать проблемы или изменить общественное восприятие политики в мгновение ока – оно связано с последствиями, которые выходят за рамки онлайн-сферы. Однако, если доверие и добрые отношения были созданы с течением времени, вероятность того, что ситуация выйдет из-под контроля, когда произойдет что-то негативное, снизится. Кроме того, становится легче поощрять активное, конструктивное участие в консультациях или совместных усилиях, если государственные агентства имеют прочные и глубокие отношения с общественностью. Подавая пример, премьер-министр Ли Сянь Лун уже четыре года успешно взаимодействует с общественностью через свою регулярно обновляемую страницу в Facebook, за которой следят около 1 миллиона пользователей сети. Многие благодарят его за искренний обмен информацией и за помощь лучше понимать государственную политику.

В то время как цифровые платформы могут помочь поддерживать связь между правительством и гражданами в режиме 24-7, государственные служащие могут быть не в состоянии реагировать на отзывы и предложения, а также отвечать на последствия решений с такой же готовностью, поскольку некоторые вопросы имеют более глубокие политические последствия, которые необходимо решить и обдумать. В то же время скорость, с которой дезинформация может распространяться через платформы социальных сетей, такова, что агентства могут быть застигнуты врасплох, имея мало времени на то, чтобы подготовить соответствующий и информированный ответ. Государственные агентства должны

постоянно следить за онлайн-чатом и быть готовы работать более эффективно и быстрее реагировать на пользователей сети, при этом обеспечивая точность и правильность предоставляемой информации.

Взаимодействие с общественностью через платформы социальных сетей также потребует новых ролей и навыков. Помимо умения работать с цифровыми медиа, все большее значение будет приобретать аналитика социальных сетей. Частный сектор имеет преимущество в анализе данных о клиентах из социальных сетей, чтобы улучшить свои предложения продуктов и услуг. Например, Банковская группа Сингапура разработала мобильное приложение goMoney, подкрепленное аналитикой, чтобы получить представление о том, как лучше оптимизировать взаимодействие с потребителями на основе поведения онлайн-банкинга. В государственном секторе аналитика социальных сетей может предложить понимание важных возникающих закономерностей и потребностей. Доступные данные должны быть интегрированы и разумно проанализированы как внутри, так и между отдельными агентствами, чтобы обеспечить принятие общегосударственных решений, которые могут лучше служить обществу.

Государственные агентства должны проявлять инициативу в привлечении общественности. Мышление, ориентированное на граждан, должно укорениться в каждой организации и в каждом государственном служащем, независимо от того, участвуют ли они в разработке политики или предоставлении услуг. С этой целью многие агентства уже работают над решением повседневных проблем вместе с гражданами, используя цифровые платформы, которые во многом основаны на мнении общественности.

Китай

Цифровая стратегия Китая охватывает всю его экономику и общество. Он предусматривает быстрый технологический прогресс для обеспечения нового экономического роста, содействия эффективному управлению и контролю и проецирования глобальной мощи. Стратегия сочетает экономические цели с более широкими нормативными целями и целями в области безопасности. Коммунистическая партия Китая (КПК) хочет продвинуться технологически, усилить “дискурсивную власть” Китая и сформировать глобальные стандарты и нормы. Многие крупные политические инициативы поддерживают эти цели: Национальная стратегия информатизации (2016-2020 годы) призывает китайские интернет – компании “выйти” в мир и поддержать создание “цифрового Шелкового пути”. Дорожная карта “Сделано в Китае 2025” и “Интернет плюс” были запущены в 2015

году для стимулирования отечественных промышленных и цифровых инноваций. Цифровой сектор был главным бенефициаром политического стиля президента Си, который опирается на конкретные задачи ведущих малых групп для быстрого осуществления решений, принятых высшим руководством в секторах, которые считаются приоритетными. На местах уникальная связь между партией, государством и частным сектором в секторе ИКТ лежит в основе цифровой политики Китая. КПК взрастила доморощенных IT-чемпионов Baidu, Alibaba и Tencent (известных как “летучая мышь”), блокируя иностранных конкурентов с внутреннего рынка. Государство-участник также разрешило НДТ расширяться на международном уровне и получать доступ к иностранному капиталу с помощью листингов на зарубежных фондовых рынках. В случае ZTE и Huawei, двух крупнейших китайских компаний-производителей телекоммуникационного оборудования, партийно-государственная кооперация в форме государственного финансирования и льготных закупок была особенно очевидна. Это может быть трудно-невозможно отследить через сеть партийного влияния, механизмов государственного контроля и международных связей, которые окружают обширную экосистему инновационных стартапов Китая, венчурных фондов, местных провинциальных правительств и военных.

Стремление Китая к цифровизации выходит за рамки экономических амбиций: Пекин хочет использовать цифровые технологии для эффективного управления и контроля над компаниями и гражданами. Он фокусируется на двух основных целях: а) защита критически важной инфраструктуры и данных от внешнего доступа; б) создание механизмов контроля на основе больших данных для мониторинга предприятий и граждан с целью обеспечения соблюдения требований и конформистского поведения. КПК изобрела мощные инструменты для реализации своего видения киберуправления, социального управления и контроля. Закон о кибербезопасности, вступивший в силу с июля 2017 года, регулирует защиту ИТ-инфраструктуры и систем, управление данными для государственных служб, а также регулирует соблюдение нормативных требований экономическими и социальными субъектами. Доступ иностранных компаний на китайский цифровой и телекоммуникационный рынки будет оставаться ограниченным из-за неформальных барьеров, создаваемых строгими правилами кибербезопасности и защиты данных. Планы по внедрению общенациональной “системы социального кредитования” (SoCs), инструментария, основанного на больших данных, для обеспечения соблюдения законов, правил или партийно-

государственных целей скоринговыми компаниями и частными лицами, развиваются. В настоящее время они состоят из более чем 40 фрагментированных пилотных программ местных органов власти SoC и многочисленных коммерческих пилотов, созданных технологическими фирмами. Однако они могут стать мощным и всеобъемлющим инструментом для управления поведением граждан и организаций.

Япония

Программа стратегической политики Японии в области цифровой экономики и ИКТ основана на ряде направлений политики представлено различными японскими министерствами. Основными из них, учтенными в настоящем докладе, являются: • Стратегия роста ИКТ II (2014 г.) • Стратегия роста ИКТ (2013 год) • * ИКТ для инклюзивного социально - экономического развития в Японии 19 (2013) • * Стратегия Активизации Деятельности Японии 20 (2013 Год) • Декларация о том, что она является самой передовой ИТ-нацией в Мире²¹ (2013) • Белая книга ВПК по ИКТ (2014)²² Стратегия Smart Japan ICT strategy 23 была разработана Министерством внутренних дел иСвязь (микрофон). Она состоит из двух основных частей: Стратегия роста ИКТ (национальная стратегия) и инициатива по повышению международной конкурентоспособности и глобальному развитию Информационно-пропагандистская деятельность в области ИКТ (международная стратегия). Стратегию роста ИКТ можно разделить на следующие 9 приоритетных областей: • Смарт платины общества – супер - возрасте общества и ИКТ • ИКТ в создании нового бизнеса / открытые большие данные / образование и ИКТ.

В Японии активно растет значение электронного бизнеса, причем такие показатели, связанные с электронным бизнесом, как размер рынка и занятость в этом секторе растут с каждым годом. Среди предприятий – интернет, уровень использования в конце 2013 года составил 99,9%, и этот показатель остается неизменным в течение последних нескольких лет, это показывает, что использование интернета среди предприятий полностью рассеяно. однако представляется, что только 16% корпораций используют ИКТ для увеличения прибыли.⁷ по-видимому, в Японии это более распространено, чтобы использовать ИКТ-решения для снижения затрат. Число цифровых потребителей электронной коммерции от бизнеса к клиенту находится примерно на отметке 77 миллионов, объем рынка в 2014 году составил 104,29 млрд евро, а рост-7,1%.⁸ более 70% от общей численности населения используют интернет. Средняя продажа электронной коммерции на одного цифрового покупателя увеличится с \$1633 в2013

(средний показатель ЕС-28 составляет €1,5009) до €1,846 в 2016 году - увеличение примерно на 5% В общем объеме онлайн-годового дохода - расходуемый. 10 10,2% японских интернет-потребителей делают покупки на зарубежных сайтах, а также В США и других странах. Китай является основным направлением как для трансграничного экспорта электронной коммерции, так и для импорта из Китая. Япония. 11 покупка или торговля товарами и услугами была второй по распространенности целью бизнеса использование интернета дома, - 57.2%; В конце марта 2013 года было предоставлено 12 услуг сверхскоростной широкополосной связи. Доступной в 53,81 млн домохозяйств, или 99,4% всех японских домохозяйств. Широкополосные услуги были доступны в 100% от 54,16 млн японских долларов - домохозяйства. Количество подписок на широкополосные услуги в конце финансового года 2013 год увеличился на 47,1% по сравнению с предыдущим годом ранее - до 89,73 млн. Количество Подписки на услуги DSL упали на 17,5% по сравнению с предыдущим годом до 4,47 миллион, продолжая тенденцию к снижению. С другой стороны, подписка на FTTH, выросла на 6,3% до 25,35 млн, а Услуга мобильной связи 3.9 G (LTE) число подписчиков выросло до 46,41 миллиона. Счет подписки коробка на 28,3% от всех ШПД подписки, в то время как подписки на услуги мобильной связи 3.9G (LTE) в настоящее время составляют более половины (51,7%).

США

США – будучи крупнейшей экономикой мира, обладают также и крупнейшим цифровым рынком. Новые данные ВЕА также показывают, что: Цифровая экономика поддержала 5,1 миллиона рабочих мест в 2017 году, что составило 3,3 процента от общей занятости в США в размере 152,1 миллиона рабочих мест. Доля цифровой экономики в общей занятости примерно такая же, как доля транспортной и складской промышленности. Сотрудники, работающие в цифровой экономике, заработали \$132 223 в среднем ежегодном вознаграждении в 2017 году, по сравнению с \$68 506 на одного работника в общей экономике США. За весь период с 1998 по 2017 год в цифровой экономике наблюдался среднегодовой рост реальной добавленной стоимости на 9,9 процента по сравнению с 2,3 процента в целом по экономике. В рамках цифровой экономики аппаратная составляющая росла быстрее всего - средний годовой рост за этот период составил 18,4 процента. С 2017 года – рост замедлился и составляет ~ 5 % в год. В то время как электронная коммерция и цифровые средства массовой информации стали более значительной частью добавленной стоимости цифровой экономики в текущем долларовом

выражении, произошли также изменения в составе компонентов, составляющих инфраструктуру, способствующую развитию цифровых технологий. В 1997 году телекоммуникации составляли 40,7 процента (205,5 миллиарда долларов) от общей добавленной стоимости цифровой экономики в текущем долларовом выражении. К 2017 году добавленная стоимость телекоммуникаций в текущем долларовом выражении выросла до 339,6 миллиарда долларов, но ее доля в общей цифровой экономике упала до 25,1 процента. Аппаратное обеспечение снизилось в своей общей стоимости и в своем вкладе в цифровую экономику в текущем долларовом выражении, составив 19,8 процента (100,3 миллиарда долларов) от общего объема в 1997 году и всего 7,1 процента (96,3 миллиарда долларов) в 2017 году. Вспомогательные услуги и программное обеспечение, два других компонента цифровой инфраструктуры, внесли большой вклад в текущую долларовую добавленную стоимость цифровой экономики в 2017 году по сравнению с 1997 годом, увеличившись с 23,1 процента до 34,7 процента и с 11,4 процента до 17,7 процента соответственно.

Германия

Изменения, вызванные цифровизацией, такие как большие данные и интеллектуальные данные, интеллектуальные услуги, мобильный интернет, облачные вычисления и социальные сети, оказывают серьезное влияние на немецкую экономику. Отрасли промышленности Германии являются сильными международными игроками и нуждаются в разработке конкурентоспособных и безопасных технологий, а также в установлении стандартов для важных цифровых приложений. Жизненно важно поддерживать компании, особенно малые и средние, с тем чтобы они могли наращивать свой инновационный потенциал за счет внедрения новых цифровых технологий. Германия также стремится продвигать свою цифровую экономику. Именно поэтому платформа "инновационная оцифровка экономики", которая является частью процесса цифрового саммита, направлена на определение среды, которую мы должны создать для продвижения инноваций в цифровой экономике, продвижения вперед "стратегии умных сетей", подчеркивания необходимости действий в секторе услуг, укрепления малых и средних поставщиков и пользователей ИКТ по мере их перехода к цифровой экономике и поддержки молодых цифровых предприятий. Специальная правительственная помощь предоставляется молодым ИТ-компаниям и стартапам, а Консультативный совет Министерства по вопросам цифровой экономики регулярно проводит диалог с федеральным министром экономики, чтобы обсудить,

как можно улучшить экосистему стартапов в Германии и Европе. Кроме того, современная нормативная база необходима для обеспечения свободы, прозрачности, защиты и безопасности данных, а также равных условий игры в цифровом мире. Индустрия 4 – сетевое производство – обладает потенциалом фундаментального преобразования цепочек создания стоимости и значительного изменения бизнес-моделей, используемых в ключевых промышленных секторах Германии. Однако многие компании, особенно малые и средние, по-прежнему не решаются перейти на цифровые методы производства. Это означает, что нам необходимо выявить и устранить барьеры, которые мешают компаниям внедрять цифровые решения на практике. В то же время мы должны четко указать на добавленную стоимость, которую Индустрия 4 имеет для всех заинтересованных сторон. Это именно то, что стремится сделать Plattform Industrie 4.0. Компании могут обратиться к карте Industrie 4.0, чтобы узнать, где сегодня уже используются приложения Industrie 4 в Германии. Кроме того, Цифровая повестка дня предусматривает, что Германия будет уделять больше внимания тому, как цифровые технологии влияют на занятость и рынки труда, охрану здоровья и организацию бизнеса. Она также стремится разработать решения для работы в цифровом мире и добиться дальнейшего прогресса в области перехода к энергетике и экологизации ИТ.

Чтобы справиться со структурными изменениями, которые мы наблюдаем, федеральное правительство разработало цифровую повестку дня, устанавливающую правила жизни, обучения, работы и ведения бизнеса в цифровую эпоху. Цифровая повестка дня на 2014-2017 годы устанавливает ряд ключевых этапов цифровой политики для достижения наших трех основных целей: рост и рабочие места, доступ и инклюзивность, доверие и безопасность. Цифровая повестка дня уделяет большое внимание экономической и инновационной политике. Она реализуется совместно с деловыми кругами, социальными партнерами, гражданским обществом и академическими кругами. В дополнение к своей цифровой повестке дня федеральное министерство экономики и энергетики также представило цифровую стратегию 2025 года.

Индия

В Индии действует амбициозная программа правительства – Digital India. Программа направлена на подготовку Индии к трансформации, основанной на знаниях, и обеспечения благого управления для граждан путем синхронизированного и скоординированного взаимодействия как с центральным

правительством, так и с правительством штата. Эта программа была предусмотрена Департаментом электроники и информационных технологий (DeitY). Программа также принесет пользу всем штатам и союзным территориям. Существующие/ текущие инициативы в области электронного управления будут пересмотрены, чтобы привести их в соответствие с принципами цифровой Индии. Видение цифровой Индии состоит в том, чтобы превратить страну в общество с цифровыми возможностями и экономику знаний. Это позволит обеспечить доступность государственных услуг для граждан в электронном виде. Это также позволит обеспечить подотчетность общественности за счет обязательного предоставления государственных услуг в электронном виде. Концепция цифровой Индии обеспечивает более мощный импульс для дальнейшего развития и прогресса в области электронного управления и будет способствовать инклюзивному росту, охватывающему электронные услуги, продукты, устройства, производство и возможности трудоустройства.

Цифровая инфраструктура Индии сосредоточена на обеспечении высокоскоростного безопасного Интернета. Управление и услуги по требованию будут сосредоточены на интеграции услуг между департаментами и юрисдикциями и предоставлении услуг в режиме реального времени как для онлайн -, так и для мобильных платформ. Расширение прав и возможностей граждан в области цифровых технологий будет уделять особое внимание всеобщей цифровой грамотности и доступности цифровых ресурсов/услуг на индийских языках.

Инфраструктура как польза для каждого гражданина: Высокоскоростной интернет должен быть доступен во всех грам.-панчаятах; цифровая идентификация от колыбели до могилы; мобильный и банковский счета позволят участвовать в цифровом и финансовом пространстве на индивидуальном уровне; легкий доступ к общему центру обслуживания в пределах их населенного пункта; совместное частное пространство в публичном облаке; а также безопасное и защищенное киберпространство в стране.

Инфраструктура как полезность для каждого гражданина: высокоскоростной интернет должен быть доступен во всех грам.-панчаятах; цифровая идентификация От колыбели до могилы; мобильный и банковский счета позволят участвовать в цифровом и финансовом пространстве на индивидуальном уровне; легкий доступ к общему центру обслуживания в пределах их населенного пункта; совместное частное пространство в публичном облаке; а также безопасное и защищенное киберпространство в стране. Управление и услуги по требованию:

Доступ к единому окну для всех лиц путем плавной интеграции департаментов или юрисдикций; доступность государственных услуг на онлайн-и мобильных платформах; Все права граждан должны быть доступны в облаке для обеспечения легкого доступа; государственные услуги должны быть преобразованы в цифровую форму для повышения удобства ведения бизнеса; осуществление финансовых операций выше порога, электронных и безналичных; а также использование ГИС для систем поддержки принятия решений и разработки.

Цифровое расширение прав и возможностей граждан: всеобщая цифровая грамотность; всеобщий доступ ко всем цифровым ресурсам; все правительственные документы/сертификаты, которые должны быть доступны в облаке; доступность цифровых ресурсов/услуг на индийских языках; совместные цифровые платформы для управления на основе участия; переносимость всех прав для отдельных лиц через облако.

Источником финансирования большинства проектов электронного управления в настоящее время являются бюджетные ассигнования соответствующих министерств/департаментов центральных органов власти или правительств штатов. Потребности в средствах для отдельных проектов для цифровой Индии разрабатываются соответствующими узловыми министерствами. Для реализации этой цели правительство укрепило Национальный центр информатики (NIC) путем его реструктуризации для поддержки всех центральных правительственных ведомств и правительств штатов. Должности главных информационных директоров (CIO) созданы по меньшей мере в 10 ключевых министерствах, чтобы проекты электронного управления могли разрабатываться и реализовываться быстрее.

Таким образом опыт зарубежных стран показывает, что все государства при постановке целей дальнейшего развития цифровизация является одним из основных приоритетов, при этом большинство разрабатываемых и реализуемых мероприятий направлено, в первую очередь, на повышение качества жизни граждан, что предусматривает учет мнения населения к предлагаемым мероприятиям на всех этапах внедрения.

Приложение 7. Описание механизма финансирования реализации проектной инициативы, в том числе за счет ГЧП и иных внебюджетных источников

Основным механизмом финансирования проектной инициативы является прямое финансирование и выделение целевых субсидий из бюджета Российской Федерации Министерству цифрового развития РФ, в том числе с доведением средств региональным бюджетам. Использование механизма государственно-частного партнерства в рамках данного проекта не предусмотрена.

Большинство предлагаемых мероприятий проекта могут быть реализованы в рамках текущего финансирования по соответствующим направлениям.

Общий объем дополнительного финансирования, необходимого до 2024 года для реализации проектной инициативы, в целом составляет 25,3 млрд. руб., в том числе:

№ п/п	Наименование мероприятия	Период, год			
		2021	2022	2023	2024
1.	Разработка методологии оценки социальных последствий внедрения цифровых сервисов и правил их применения	-	10 млн.	-	-
2.	Разработка коммуникационных стратегий внедрения цифровых сервисов с учётом особенностей взаимодействия с разными группами населения	-	10 млн.	-	-
3.	Разработка образовательных программ (кейсы, технологии) цифрового просвещения, не менее 5	-	30 млн.	-	-
4.	Переобучение консультантов Программы цифрового обучения (обучение не менее 50 000 консультантов Цифрового просвещения, стоимость -10 000 рублей на одного консультанта, 72 часа)	10 млн.	40 млн.	50 млн.	150 млн.
5.	Обучение по Программе цифрового просвещения (обучение не менее 50 000 000 человек, стоимость - 1000 рублей на одного человека на 16 часов)	1 000 млн.	4 000 млн.	5 000 млн.	15 000 млн.
	ИТОГО:		25 300		

Таким образом, итоговая форма для включения финансирования проектной инициативы в состав федеральных проектов представлена в таблице:

№ п/п	Наименование результата и источники финансирования	Объем финансового обеспечения по годам реализации (млн. руб.)				Всего (млн. руб.)
		2021	2022	2023	2024	
1.	ИТОГО финансирование проектной инициативы:					
1.1.	в том числе: федеральный бюджет	1 010	4 090	5 050	15 150	25 300
1.2.	бюджеты государственных внебюджетных фондов Российской Федерации	0	0	0	0	0
1.3.	консолидированные бюджеты субъектов Российской Федерации	0	0	0	0	0
1.4.	бюджеты территориальных государственных внебюджетных фондов (бюджеты территориальных фондов обязательного медицинского страхования)	0	0	0	0	0
1.5.	внебюджетные источники	0	0	0	0	0

Приложение 8. Описание плана коммуникаций

Реализация мероприятий проектной инициативы может быть организована на коммуникационной площадке Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, созданной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2020 года №313-р (далее - Комиссия).

Комиссия является координационным органом, образованным в целях обеспечения взаимодействия федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам развития экосистем цифровой экономики и повышения уровня использования информационных технологий и связи в целях формирования в Российской Федерации информационного общества и электронного правительства.

Президиум Комиссии выполняет функции проектного комитета национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации".

Правительственная комиссия по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности является координационным органом, образованным для обеспечения согласованных действий федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по выработке и реализации государственной политики и обеспечения реализации приоритетных задач в сфере развития и повышения уровня использования информационных технологий в целях совершенствования государственного управления, модернизации социальной сферы, обеспечения безопасности, улучшения предпринимательского климата и решения иных вопросов формирования в Российской Федерации информационного общества и электронного правительства.

Основной задачей комиссии является координация деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам:

определения единой политики в сфере развития и использования информационных технологий в целях улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности;

выработки и реализации мер, направленных на расширение использования информационных технологий для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам и организациям;

внедрения информационных технологий в деятельность органов государственной власти и совершенствования их использования;

повышения эффективности межведомственного взаимодействия и внутренней организации деятельности органов государственной власти на основе использования информационных технологий;

повышения качества образования, оказания медицинской помощи, социальной защиты населения, содействия развитию культуры и средств массовой информации на основе информационных технологий;

обеспечения безопасности жизнедеятельности за счет активного внедрения информационных технологий;

формирования современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе для использования органами государственной власти и сокращения разницы в техническом оснащении информационной и телекоммуникационной инфраструктуры субъектов Российской Федерации;

повышения открытости деятельности органов государственной власти и получения обратной связи от граждан и организаций;

обеспечения конкурентоспособности российской экономики и улучшения условий ведения предпринимательской деятельности на основе применения информационных технологий;

развития технологий, подготовки квалифицированных кадров в сфере информационных технологий;

повышения эффективности бюджетных расходов на внедрение информационных технологий в деятельность органов государственной власти и их использование;

организации деятельности государственных органов по вопросам международного сотрудничества в сфере информационных технологий, а также по вопросу повышения международных рейтингов Российской Федерации по уровню развития информационных технологий.

Считаем возможным создание в рамках деятельности Комиссии экспертных групп по основным задачам проектной инициативы:

Экспертная группа «Повышение мотивации граждан к использованию цифровых сервисов»: участники – федеральные и региональные органы государственной власти, ответственные за реализацию национальной программы «Цифровая экономика», Министерства высшего образования и науки Российской Федерации, образовательных организация, государственных и некоммерческих организаций, предоставляющих населению цифровые сервисы и услуги.

Экспертная группа «Повышение защищенности граждан при получении услуг через цифровые государственные и коммерческие сервисы»: участники – федеральные и региональные органы государственной власти, ответственные за реализацию национальной программы «Цифровая экономика», представители бизнес-агрегаторов, социальных сетей, государственных и некоммерческих организаций, предоставляющих населению цифровые сервисы и услуги.

Экспертная группа «Повышение привлекательности государственных электронных сервисов на основе продвижения проактивности услуг»: участники – федеральные и региональные органы государственной власти, ответственные за реализацию национальной программы «Цифровая экономика», государственных и некоммерческих организаций, предоставляющих населению цифровые сервисы и услуги.

Экспертная группа «Цифровое просвещение»: участники – федеральные и региональные органы государственной власти, ответственные за реализацию национальной программы «Цифровая экономика», Министерства высшего образования и науки Российской Федерации, образовательных организация, государственных и некоммерческих организаций, предоставляющих населению цифровые сервисы и услуги.

Приложение 9. Механизмы информационного сопровождения проектной инициативы

Информационное сопровождение проектной инициативы может быть проведено в рамках информационно-просветительской кампании в федеральных и региональных СМИ, проведением специальных информационно-просветительских и пресс-мероприятий в несколько этапов.

Этап 1. Подготовка, координация и осуществление информационной кампании.

Предпосылки

Результаты социологических исследований, проведенных в рамках проектной инициативы, указывают на низкий уровень цифровой грамотности населения России, а также на корреляцию между уровнем грамотности и уровнем заинтересованности в получении новых цифровых знаний, навыков и умений. Привлечение внимания граждан к цифровой проблематике, повышение осведомленности о программах цифрового просвещения становятся первым важнейшим шагом к повышению цифровой грамотности.

Задачи

Разработка и реализация информационной кампании, мотивирующей россиян к повышению цифровой грамотности и информирующей их о возможностях, которые открывает перед ними проектная инициатива, а также побуждающей их воспользоваться этими возможностями.

Координация деятельности всех действующих лиц Проекта по всем аспектам, касающимся информирования населения. Информационное сопровождение Проекта на всех этапах его реализации.

Предполагаемые результаты

1. Определена целевая аудитория информационной кампании

Взрослое население как активные, так и неактивные пользователи цифровых услуг. Основной акцент на гражданах пожилого возраста, студентах и школьниках.

Учащиеся школьного возраста и студенты — будущее экономически активное население. Анализ международного опыта показывает, что данная группа рассматривается как перспективная в большинстве программ развития цифровой грамотности.

Бизнес-структуры, обладающие цифровыми платформами общего пользования, возможные к интегрированию с государственными информационными системами.

Предприятия/организации, заинтересованные в цифровой трансформации и в привлечении квалифицированных кадров.

2. Определены методы и каналы коммуникации

Методы и инструменты кампании необходимо подбирать таким образом, чтобы обеспечить эффективный подход к большинству важных целевых групп проектной инициативы

Принимая во внимание значительный рост числа пользователей интернета в России, необходимо понимать, что скоро он станет самым популярным и при этом персонализированным и надежным источником информации для российских граждан, особенно учитывая тот факт, что уже сейчас представители молодого поколения не могут представить свою жизнь без интернет-сети в своем доме или без персональных цифровых устройств.

Интернет, телевидение и радио являются наиболее важными каналами для информационной кампании проектной инициативы: интернет — для молодежи и потребителей молодого и среднего возрастов, радио и телевидение — для представителей среднего и старшего поколений.

Этап 2. Продвижение проектной инициативы

Предпосылки

Нынешний уровень цифровой грамотности россиян недостаточен для успешного использования все расширяющегося спектра цифровых сервисов и услуг на все усложняющемся рынке.

Значительная часть россиян знает о цифровой проблематике так мало, что и не чувствует потребности узнать больше, а когда такая потребность возникает, люди не могут определить, каких именно знаний им не хватает.

Успех проектной инициативы зависит не только от качества образовательных и информационных материалов, но также и от эффективности масштабной информационной кампании, которая сможет привлечь внимание потребителей цифровых сервисов услуг, мотивировать их задуматься и узнать больше о цифровых сервисах и предпринять необходимые действия в этой области.

Привлечь внимание к цифровой проблематике и успешно продвигать образовательные программы можно лишь путем создания сильного, цельного и привлекательного образа проектной инициативы.

Задачи

Разработать единое визуальное оформление для программы Цифрового просвещения в России, что позволит закрепить визуальный образ программы и мотивировать все большее число организаций и людей присоединиться к Программе.

Создать визуальные решения, воплощающие и эффективно транслирующие миссию, ценности, философию Цифрового просвещения.

Предполагаемые результаты

Сформулирована идеология продвижения проектной инициативы, учитывающая:

- привлечение внимания целевой аудитории;
- мотивацию аудитории разобраться в теме Цифровых сервисов и услуг;
- факторы доверия к цифровым сервисам.

Этап 3. Формирование единой информационной политики государственных, некоммерческих и коммерческих учреждений и организаций, осуществляющих работу с цифровыми сервисами и услугами для населения.

На данном этапе осуществляется непосредственная реализации единой информационной политики по привлечению граждан к активному использованию цифровых сервисов.

