

Особенности формирования доверия к власти в эпоху цифровых трансформаций (региональная практика Ростовской области)

А.В. Баранов¹, О.В. Котлярова²

¹ Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС,

² Владимирский филиал РАНХиГС

a.v.baranov@uriu.ranepa.ru, olya-apriori@yandex.ru

Аннотация

Исследовательский интерес работы, представленной в статье, сосредоточен на цифровых трансформациях, направленных на улучшение открытого диалога между обществом и властью. Такой диалог является основным фактором формирования доверия к власти со стороны населения. Проанализирован спектр наиболее актуальных работ, посвященных цифровым трансформациям государственного управления. Поднимается вопрос о барьерах, мешающих формированию цифровой ментальности гражданского общества современной России. В статье анализируется эффективность региональной практики, когда многофункциональные центры оказания государственных и муниципальных услуг (МФЦ) выступают в роли общественных приемных органов власти и организаций. Эта практика включает в себя также онлайн консультирование граждан по широкому спектру правовых вопросов. Исследование специфики реализации данного проекта демонстрирует, что своевременная информационная поддержка властных структур, полноценное онлайн-консультирование населения по наиболее проблематичным вопросам способствуют росту процента удовлетворенности граждан и поддерживают уровень доверия к власти со стороны гражданского общества.

Ключевые слова: доверие к власти, цифровые трансформации, цифровая ментальность, государственные и муниципальные услуги, процент удовлетворенности граждан

Библиографическая ссылка: Баранов А.В., Котлярова О.В. Особенности формирования доверия к власти в эпоху цифровых трансформаций // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6 (Труды XXV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2022, Санкт-Петербург, 23–24 июня 2022 г. Сборник научных статей). – СПб.: Университет ИТМО, 2022. С. 53 – 61. DOI: 10.17586/2541-979X-2022-6-53-61.

1. Введение

В нестабильных и быстроменяющихся условиях, а особенно в кризисные периоды развития страны, граждане всех возрастов ждут поддержки и помощи со стороны государства и властных структур. Стабильность и определенность предполагают уверенность в завтрашнем дне, спокойствие, комфорт и безопасность и определяют доверительные взаимоотношения между властью и обществом. Негативные факторы, в том числе периоды коронавируса, сложная геополитическая ситуация, информационные войны дезориентируют граждан, искажают правильное восприятие происходящего, заставляют волноваться за свое будущее и будущее своих детей, вызывают общественную

панику, за которой следует спонтанное, часто эмоциональное и даже агрессивное поведение некоторых категорий граждан.

В связи с вышесказанным информационная и фактическая поддержка государства должна реализовываться непрерывно и открыто. Именно поэтому онлайн-формат и дистанционное взаимодействие между государством и гражданским обществом становится темой первостепенной значимости.

Онлайн-взаимодействие между обществом и властью основано на цифровизации. Государство выступает в качестве сервисной платформы и предоставляет государственные и муниципальные услуги и полноценное информирование граждан в соответствии с потребностями и запросами последних. Однако сами граждане должны осознавать, что происходит переход в новый формат коммуникации – цифровой. Это значит, что определенная часть ответственности за качество и безопасность коммуникации ложится на население.

Цифровые трансформации государственного управления и общества, в целом, интересуют большое количество исследователей. Цифровизация ориентированная на содействие более эффективной деятельности предприятий, банков и бизнес-организаций, пронизывает производственные, управленческие, коммуникационные механизмы, и эта проблематика обсуждается в работах С.Ю. Озорнина, Н.Г. Терлыги [1]; А.С. Карташовой, Н.М. Филимоновой [2]; Е.А. Яковлевой, И.А. Толочко, А.А. Ким, А.А. Черняевой [3]; Н.Л. Тау, Н.С. Loh [4].

В настоящее время цифровые трансформации непосредственным образом воздействуют на духовные и идеологические приоритеты, а также систему ценностей, формируемую в определенном обществе и культуре. Последние два года внимание исследователей сосредоточено на этом направлении, идеи динамичности системы ценностей нового поколения, основанного на цифровой ментальности, отражены в трудах Д.П. Гавры [5]; F. Bayraktar, Ł. Tomczyk [6].

Цифровые трансформации в образовании также меняют и педагогическую парадигму, с одной стороны, расширяя возможности коммуникации преподавателя и ученика, с другой стороны, прямым последствием цифровизации становится дистанционный формат взаимодействия, который имеет и негативные последствия, в том числе отсутствие личного взаимодействия между учеником и учителем, увеличение объема самостоятельной работы. Проблемы и перспективы цифровых трансформаций в сфере образования анализируются в работах Н.К. Благодетелевой [7]; М.Е. Мазурова, А.А. Микрюкова, В.А. Титова, И.Г. Федорова [8]; Е.В. Фидченко, О.В. Фидченко [9].

Необходимость притяжения цифровизации во всех профессиональных направлениях поднимает вопросы подготовки кадров нового формата, готовых к быстрым изменениям, обладающими компетенциями, позволяющими эффективно использовать цифровые технологии. В этой связи следует обратить внимание на исследования Н.В. Палагина [10]. Психологические сложности, вызываемые быстрым внедрением цифровых трансформаций в сферы профессиональной деятельности и способствующие эмоциональному выгоранию кадров, обсуждаются в работах А.А. Понамаренко [11].

Вопросы подготовки кадров особо актуальны для государственного управления. В настоящее время стратегия государственного развития ориентирована на сервисное направление. Сервисное государство предполагает приоритет потребностей каждого члена гражданского общества. Публичность государственного управления определяется тем, что население имеет возможность воздействовать на управленческие решения власти, а это, в свою очередь, повышает значимость совместно принимаемых решений. В этой связи представители властных структур заинтересованы в видении объективного общественного мнения и гражданских инициатив.

Цифровые технологии позволяют предоставлять государственные и муниципальные услуги гражданам в электронной форме, проводить онлайн-опросы и масштабные мониторинги, которые не только позволяют увидеть тенденции общественного мнения,

но помогают предопределять потребности и запросы населения. Такой подход увеличивает процент удовлетворенности граждан, налаживает качественный и открытый диалог между властью и обществом и повышает уровень доверия к власти со стороны населения. В этом ракурсе интересны исследования Д.М. Семеновой [12]; А.А. Чеботаревой, Я.П. Романовой [13]; А.В. Баранова, О.В. Коляровой, А.В. Тагаева, О.А. Ивлевой [14].

2. Постановка проблемы

Основным исследовательским направлением авторского коллектива на протяжении последних нескольких лет остается исследование процесса формирования доверия к власти со стороны населения. Большинство политологов, социологов, психологов и экономистов соглашаются с тем, что доверие становится вызовом XXI века, а значит и вектором государственного управления.

Доверие к власти со стороны населения основывается на удовлетворении потребностей граждан, на их комфортном существовании в государстве, на ощущении безопасности и комфорта. Спектр потребностей и вызовов, которые актуальны для представителей российского общества масштабен. В зависимости от возраста, социального и материального положения, уровня образования, региона, в котором проживают граждане, определяются и варьируются гражданские потребности и мотивы.

Цифровые трансформации, с одной стороны, являются мощным механизмом, позволяющим непрерывно и эффективно поддерживать коммуникацию между властью и обществом, с другой стороны, цифровизация может быть рассмотрена в качестве серьезного вызова, мешающего гражданам реализовывать взаимодействие с властью в привычном формате. Для того, чтобы коммуникация *власть – народ* перешла в онлайн-формат необходимо не только внедрение цифровых трансформаций в государственное управление, но и формирование *цифровой ментальности* российских граждан.

В ракурсе нашей работы под цифровой ментальностью следует понимать принятие гражданским обществом цифровых технологий, сервисов, платформ, систем в качестве необходимых и безопасных инструментов для улучшения жизни. Такое принятие стимулирует мотивацию к приобретению и совершенствованию гражданами цифровых навыков, которые позволят полноценно пользоваться всем спектром цифровых возможностей. Отметим, что цифровая ментальность гражданского общества современной России формируется постепенно. Ее формирование сопровождается большим количеством барьеров. Это связано с многими факторами.

Во-первых, уровень развития цифровых компетенций представителей гражданского общества разный. Отметим, что большой процент населения пожилого возраста, проживающего в поселках и деревнях, не умеют пользоваться цифровыми сервисами и не имеют возможности научиться это делать.

Во-вторых, значим фактор материальных возможностей: не у всех граждан хватает денег для того, чтобы приобрести цифровые устройства.

В-третьих, практически в каждом регионе есть поселения, села, деревни, районы города, в которых могут наблюдаться перебои с сетью Интернет.

В-четвертых, следует сказать о цифровой неграмотности в целом. Граждане всех возрастов имеют *точечные* цифровые навыки. Точечные цифровые навыки - это навыки, приобретенные бессистемно, вследствие практики. Очень небольшой процент населения (школьники на уроках информатики, студенты по соответствующим специальностям, слушатели дополнительных профессиональных программ или пользователи, осваивающие платные курсы, а также специалисты, работающие с информационно-коммуникационными технологиями) целенаправленно приобретают и развивают цифровые компетенции.

Остальные пользователи сети Интернет приобретают отрывочные знания о цифровых возможностях через практику работы в сети. Они сталкиваются с конкретной проблемой,

для решения которой необходимо что-то найти в интернете, проверить информацию, зарегистрироваться или воспользоваться услугами цифровой платформы, найти официальный портал госоргана и т.д. Таким образом, приобретается некий цифровой опыт, но не цифровой навык. В других ситуациях граждане не знают функционала гаджета, не знают грамотных способов поиска в интернете и проверки информации, не понимают структуры и полноценных возможностей социальных сетей и мессенджеров, не знают правил обеспечения информационной безопасности. Следствием отсутствия цифровой грамотности становится снижение уровня доверия граждан к цифровой среде в целом, и к государственным услугам в цифровом формате, в частности. Следуя сложившимся стереотипам, большинство предпочитают прийти и получить услугу лично и не тратить время на работу с цифровой платформой, хотя цифровые сервисы созданы как раз для экономии времени пользователей.

Однако актуальная ситуация в стране демонстрирует необходимость организации онлайн-помощи гражданам со стороны государства. Такая помощь особенно актуальна в процессе получения государственных и муниципальных услуг и правового консультирования. В целях устранения этой проблемы в Ростовской области реализуется проект «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций», направленный на прозрачное взаимодействия органов власти с населением и своевременное информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг. Этот проект стал логичным продолжением проекта «Правовая помощь онлайн».

Его суть – в предоставлении всем гражданам правовых консультаций по широкому спектру проблемных вопросов, а также по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в онлайн-режиме на платформе Интернет-портала helponline.donland.ru.

Методология исследования предполагает мониторинг качества предоставляемых услуг посредством сбора, анализа, дифференциации и классификации мнений заявителей, обращающихся за консультационными услугами. Проводимый ГКУ РО «Уполномоченный МФЦ Ростовской области» мониторинг осуществлялся методом независимой оценки – опроса граждан с выставлением оценки по пятибалльной шкале, где 5 подразумевает полноценное качественное консультирование с ответами на все вопросы заявителя, с разъяснением подробностей и описанием всей законодательной траектории разрешения вопроса. Оценка 4 ставится, если консультация, в целом, полноценна, однако у заявителя остались вопросы. Оценка 3 предполагает консультацию, в которой выявлены существенные недостатки (не хватило времени, представлена не вся информация). Оценка 2 может быть выставлена, если заявитель не удовлетворен консультацией с точки зрения ее полноты и содержания. Оценка 1 предполагает низкое качество обслуживания, неполноценность содержания консультации, полную неудовлетворенность консультированием со стороны заявителя. Представленная выборка основана на мнении 600 респондентов – посетителей МФЦ.

3. Описание исследования и его результаты

В проекте принимают участие 25 органов власти и организаций, которые предоставляют правовые консультации гражданам, среди которых Прокуратура, Министерство Внутренних Дел РФ, Федеральной службы судебных приставов России, Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, Роспотребнадзор, Пенсионный фонд РФ, Фонд социального страхования РФ, Пункт отбора на военную службу по контракту 1 разряда Минобороны России, Минтруд области, Минсельхозпрод области, Министерство строительства Ростовской области совместно с ГБУ РО «Агентство жилищных программ», Департаменты имущественно-земельных отношений и экономики г. Ростова-на-Дону совместно с микрокредитной компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства, Государственная

жилищная инспекция области, Нотариальная палата области, Ростовское региональное отделение Общероссийской общественной организация «Ассоциация юристов России» совместно с Ростовским региональным отделением Всероссийской политической партии «Единая Россия», Адвокатская палата Ростовской области совместно с Межвузовским центром практической подготовки и профориентации студентов вузов Ростовской области (при Совете ректоров Ростовской области), Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС), автономная некоммерческая организация – микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства», Межрайонное регистрационно-экзаменационное отделение Государственной инспекции безопасности дорожного движения г. Ростов-на-Дону, Уполномоченный по защите прав предпринимателей области.

Безусловно такой широкий спектр органов власти и организаций обеспечивает полноценное консультирование граждан по возникающим вопросам. Открытый диалог реализуется на платформе 78 объектов областной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в обязанности которых входит прием и дифференциация заявок на онлайн-консультации. Из 78 объектов 72 выступают площадкой для получения услуг. Также в процессе консультирования задействованы 62 общественных приемных Губернатора Ростовской области.

Всего, начиная со старта Проекта в марте 2018 года, предоставлено свыше 6 тыс. правовых консультаций. Отметим, что основным показателем эффективности реализации проекта является процент удовлетворенности граждан подтверждающий устойчивый уровень доверия к власти со стороны населения.

В таблице представлена выборка организаций и ведомств, реализовавших наибольшее количество консультаций граждан и продемонстрировавший наибольший процент удовлетворенности граждан (данные предоставлены ГКУ РО «Уполномоченный МФЦ Ростовской области»).

Таблица. Организации и ведомства, реализовавшие наибольшее количество консультаций, процент удовлетворенности граждан

Организация / орган власти	Количество реализованных консультаций	Кол-во максимально положит. отзывов
Минтруд Ростовской области	597	561 (94%)
Ассоциация юристов России	474	459 (90%)
Управление Росреестра по Ростовской области	400	348 (87%)
Управление Роспотребнадзора по Ростовской области	363	352 (97%)
ГБУ РО «АЖП»	324	324 (100%)
ОПФР по Ростовской области	279	265 (95%)
Управление ФССП по Ростовской области	203	203 (100%)
ГУ МВД Ростовской области	117	87 (75%)
Мининформсвязь Ростовской области	114	114 (100%)
ДИЗО города Ростова-на-Дону	108	86 (80%)

Обратим внимание на то, что в процентном соотношении областное управление Роспотребнадзора, ОПФР и Мининформсвязь Ростовской области имеют наибольшее количество положительных оценок и подтверждают стабильный и высокий уровень удовлетворенности граждан.

4. Заключение

На наш взгляд, необходима верификация проведения подобных мониторингов. Отметим, что во время оценки качества консультаций на граждан влияют не только объективные факторы, определяемые качеством работы ведомства, скорость ответа,

доступность и полнота предоставляемой информации, но и другие факторы, к примеру, скорость работы Интернета, их собственные цифровые навыки, позволяющие с большим или меньшим комфортом вести онлайн-диалог.

Однако общей тенденции реализации проекта становится повышение процента удовлетворенности граждан, а значит и рост доверия к власти со стороны населения. Организация работы на платформах приемных Губернатора и МФЦ гарантируют гражданам правомерность консультаций, возможность задавать дополнительные вопросы, а также вносить предложения и проявлять гражданскую инициативу (подробнее см. [15]).

Такой совместный подход к решению наиболее значимых социальных вопросов позволяет властным структурам видеть тенденции общественного мнения и своевременно реагировать, предвосхищать потребности граждан, устранять возможные конфликтные ситуации, предугадывать барьеры, которые встречаются граждане на пути получения государственной или муниципальной услуги или правовой консультации.

Подобный подход в вопросах предоставления государственных и муниципальных услуг имеет клиентоцентричный принцип, то есть предполагает, что в центре внимания государства находится гражданин с его насущными, повседневными и глобальными потребностями и запросами.

В заключении хотелось бы сделать вывод об эффективности открытого, прозрачного и прямого взаимодействия органов власти и гражданского общества с целью: 1) выявления наиболее значимых и актуальных для населения вопросов и проблем; 2) нахождения совместных путей решения общественных проблем; 3) мониторинга общественного мнения и настроений гражданского общества; 4) видения тенденций сотрудничества государства и общества; 5) поддержания уровня удовлетворенности заявителей и уровня доверия к власти со стороны гражданского общества.

Литература

- [1] Озорнин С.Ю., Терлыга Н.Г. Проблемы цифровой трансформации предприятий: управленческий аспект // Евразийский союз ученых. 2020. № 4-7 (73). С. 49-59.
- [2] Карташова А.С., Филимонова Н.М. Особенности внедрения цифровой трансформации в банковской системе России на примере Росбанка, плюсы и минусы цифровой трансформации // Социальные институты в цифровой среде. Сборник трудов второй международной научно-практической конференции / Под редакцией Т.В. Игнатовой, Д.А. Корсунова, Н.В. Брюхановой. Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ЮРИУФ РАНХиГС). Ростов-на-Дону, 2020. С. 116-123.
- [3] Яковлева Е.А., Толочко И.А., Ким А.А., Черняева А.А. Цифровая трансформация системы планирования на основе цифрового двойника // Креативная экономика. 2021. Т. 15. № 7. С. 2811-2826.
- [4] Tay H.L., Loh H.S. Digital transformations and supply chain management: a lean six sigma perspective // Journal of Asia Business Studies. 2021. Vol. 16 (2). pp. 340-353. DOI: 10.1108/jabs-10-2020-0415.
- [5] Гавра Д.П. Трансформация культурного капитала в цифровом обществе // Искусствоведение в контексте других наук в современном мире: параллели и взаимодействия. сборник трудов Международной научной конференции. М., 2020. С. 414-432.
- [6] Bayraktar F., Tomczyk Ł. Digital piracy among Young adults: the role of values and time perspectives // Sustainability. 2021. Vol. 13. (16). 9140. DOI: 10.3390/su13169140.

- [7] Fidchenko E.V., Fidchenko O.V. Digital transformations the modern stage in the history and philosophy of education // Proceedings of the 1st International Scientific Conference «Modern Management Trends and the Digital Economy: from Regional Development to Global Economic Growth» (MTDE 2019). Vol. «Advances in Economics, Business and Management Research». 2019. P. 717-721.
- [8] Благодетелева Н.К. Цифровая экономика: тенденции цифровой трансформации в образовании // Самоуправление, 2021. № 3 (125). С. 185-190.
- [9] Мазуров М.Е., Микрюков А.А., Титов В.А., Федоров И.Г. Нейрообразовательная среда для приобретения компетенций в области сквозных цифровых технологий (нейротехнологии) в условиях цифровой трансформации // Открытое образование. 2020. Т. 24. № 6. С. 31-40.
- [10] Палагин Н.В. Кадры для цифровой экономики как элемент цифровой трансформации Российской Федерации // Наука XXI века: актуальные направления развития, 2020. № 1-1. С. 511-514.
- [11] Понамаренко А.А. Проблема профессионального выгорания в контексте цифровизации и цифровой трансформации // Сборник материалов региональной конференции студентов, магистрантов, аспирантов, молодых ученых. В рамках реализации проекта «Россия-21: технологии успеха» - победителя Всероссийского конкурса молодежных проектов. Симферополь, 2021. С. 308 – 314.
- [12] Семенова Д.М. Цифровая трансформация в управлении проектами: опыт Российского государственного и муниципального управления // Современный город: власть, управление, экономика, 2020. Т. 1. С. 82-91.
- [13] Чеботарева А.А., Романова Я.П. Цифровая трансформация государственного управления экономики: тренды кадровой политики и образования // Транспортное право и безопасность, 2021. № 4 (40). С. 55-63.
- [14] Баранов А.В., Котлярова О.В., Тагаев А.В., Ивлева О.А. Цифровые трансформации государственного управления как механизм формирования доверия к власти // Цифровизация публичного администрирования, экономики, политики и социальной сферы: проблемы и перспективы. Сборник докладов научно-практической конференции с международным участием. Ростов-на-Дону, 2021. С. 71-76.
- [15] Баранов А.В., Котлярова О.В., Шлеверда И.Н. МФЦ - Общественные приемные органов власти и организаций»: региональная практика управления доверием к власти // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. Ростов-на-Дону, 2021. № 1. С. 11-17.

Features of the Formation of Trust in the Government in the Era of Digital Transformations

A.V. Baranov¹, O.V. Kotlyarova²

¹ South Russian Institute of Management – branch of RANEPA,

² Vladimir branch of RANEPA

The research interest of the presented article is focused on digital transformations aimed at improving the open dialogue between society and the authorities. Such a dialogue is the main factor in the formation of trust in the government on the part of the population. The range of the most relevant works devoted to digital transformations of public administration is analyzed. The question of barriers preventing the formation of the digital mentality of civil society in modern Russia is raised. The article analyzes the effectiveness of the regional practice "MFC - public reception offices of authorities and organizations" aimed at online counseling of citizens on a wide range of issues. The project demonstrates that timely information support of government structures, full-fledged online consultation of the population on the most problematic issues

contribute to an increase in the percentage of satisfaction of citizens and maintain the level of trust in the government on the part of civil society.

Keywords: trust in government, digital transformations, digital mentality, state and municipal services, percentage of satisfaction of citizens

Reference for citation: Baranov A.V., Kotlyarova O.V. Features of the Formation of Trust in the Government in the Era of Digital Transformations // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 6 (Proceedings of the XXV International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2022, St. Petersburg, June 23-24, 2022). – St. Petersburg: ITMO University, 2022. P. 53 – 61. DOI: 10.17586/2541-979X-2022-6-53-61.

Reference

- [1] Ozornin S.Yu., Terlyga N.G. Problems of digital transformation of enterprises: managerial aspect // Eurasian Union of Scientists, 2020. № 4-7 (73). P. 49-59. (In Russian).
- [2] Kartashova A.S., Filimonova N.M. Features of digital transformation implementation in the Russian banking system on the example of Rosbank, pros and cons of digital transformation // In the collection: Social institutions in the digital environment. Proceedings of the second International Scientific and Practical Conference. Edited by T.V. Ignatova, D.A. Korsunov, N.V. Bryukhanova, 2020. P. 116-123. (In Russian).
- [3] Yakovleva E.A., Tolochko I.A., Kim A.A., Chernyaeva A.A. Digital transformation of the planning system based on a digital double // Creative Economy. 2021. Vol. 15. №. 7. P. 2811-2826. (In Russian).
- [4] Tay H.L., Loh H.S. Digital transformations and supply chain management: a lean six sigma perspective // Journal of Asia Business Studies. 2021. Vol. 16 (2). P. 340-353. DOI: 10.1108/jabs-10-2020-0415
- [5] Gavra D.P. Transformation of cultural capital in digital society // Art criticism in the context of other sciences in modern. M., 2020. P. 414-432. (In Russian).
- [6] Bayraktar F., Tomczyk L. Digital piracy among adults: the role of values and time perspectives // Sustainability. 2021. Vol. 13. № 16.
- [7] Fidchenko E.V., Fidchenko O.V. Digital transformations the modern stage in the history and philosophy of education // Proceedings of the 1st International Scientific Conference "Modern Management Trends and the Digital Economy: from Regional Development to Global Economic Growth" (MTDE 2019). Series "Advances in Economics, Business and Management Research" 2019. P. 717-721.
- [8] Blagodeteleva N.K. Digital economy: trends of digital transformation in education // Self-government, 2021. № 3 (125). P. 185-190. (In Russian).
- [9] Mazurov M.E., Mikryukov A.A., Titov V.A., Fedorov I.G. Neuroeducational environment for acquiring competencies in the field of end-to-end digital technologies (neurotechnology) in the conditions of digital transformation // Open Education. 2020. Vol. 24. № 6. P. 31-40. (In Russian).
- [10] Palagin N.V. Personnel for the digital economy as an element of the digital transformation of Russia /// Science of the XXI century: current directions of development, 2020. № 1-1. P. 511-514. (In Russian).
- [11] Ponamarenko A.A. The problem of professional burnout in the context of digitalization and digital transformation // Collection of materials of the regional conference of students, undergraduates, postgraduates, young scientists. Within the framework of the project "Russia-21: technologies of success" - the winner of the All-Russian competition of youth projects. Simferopol, 2021. P. 308 – 314. (In Russian).
- [12] Semenova D.M. Digital transformation in project management: the experience of Russian state and municipal management // Modern City: Power, Management, Economy, 2020. Vol. 1. P. 82-91. (In Russian).

- [13] Chebotareva A.A., Romanova Ya.P. Digital transformation of public administration of the economy: trends in personnel policy and education // *Transport law and Security*, 2021. № 4 (40). P. 55-63. (In Russian).
- [14] Baranov A.V., Kotlyarova O.V., Tagaev A.V., Ivleva O.A. Digital transformations of public administration as a mechanism for the formation of trust in power // In the collection: *Digitalization of public Administration, economics, politics and the social sphere: problems and prospects. Collection of reports of a scientific and practical conference with international participation. Rostov-on-Don, 2021. P. 71-76. (In Russian).*
- [15] Baranov A.V., Kotlyarova O.V., Shleverda I.N. MFC - Public reception offices of authorities and organizations": regional practice of trust management to the authorities // *State and municipal administration. Scientific notes. Rostov-on-Don, 2021. № 1. P. 11-17. (In Russian).*