

# Исследование использования цифровых сервисов муниципальными служащими Санкт-Петербурга

А. С. Метелева<sup>1</sup>, Ю. Э. Слав<sup>2</sup>, О. Г. Филатова<sup>1,3</sup>, А. В. Чугунов<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Университет ИТМО, <sup>2</sup> Совет муниципальных образований Санкт-Петербурга,

<sup>3</sup> Санкт-Петербургский государственный университет

metelyovalina@mail.ru, juliaslav@mail.ru,  
o.filatova@spbu.ru, chugunov@itmo.ru

## Аннотация

В статье представлены результаты социологического опроса муниципальных служащих Санкт-Петербурга об отношении к городским цифровым сервисам. Опрос позволил определить степень осведомлённости респондентов о существующих сервисах, охарактеризовать особенности использования сервисов в работе органов местного самоуправления (ОМСУ) и выявить потребность в создании отдельных цифровых сервисов для муниципальных служащих Санкт-Петербурга. По результатам пилотного исследования сделаны выводы о недостаточно эффективном использовании цифровых сервисов сотрудниками ОМСУ непосредственно для взаимодействия с жителями муниципалитетов, необходимости повышения цифровой грамотности муниципальных служащих и недостатках системы межуровневого взаимодействия ведомств и структур. Предложены направления экспертной и исследовательской активности для развития муниципального сегмента Санкт-Петербурга.

**Ключевые слова:** цифровые сервисы, органы местного самоуправления, муниципальный уровень, цифровое развитие

**Библиографическая ссылка:** Метелева А. С., Слав Ю. Э., Филатова О. Г., Чугунов А. В. Исследование использования цифровых сервисов муниципальными служащими Санкт-Петербурга // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 8 (Труды XXVII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2024, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2024 г. Сборник научных статей). — СПб: Университет ИТМО, 2024. С. 26–36. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-8-26-36.

## 1. Введение

Исследования специфики внедрения цифровых сервисов в деятельность органов местного самоуправления начались сразу после муниципальной реформы и разделения полномочий между государственной и муниципальной властью в Российской Федерации. В контексте настоящей статьи необходимо отметить специфику организации системы местного самоуправления в Санкт-Петербурге, как городе федерального значения, которая заключается в следующем:

- полномочия и финансирование на их реализацию перераспределены в сторону региональной власти в связи с тем, что город является субъектом федерации (например, школы, детские сады и др. объекты социальной инфраструктуры финансируются из регионального, а не муниципального бюджета);
- в Санкт-Петербурге созданы 111 внутригородских муниципальных образований, где избираются муниципальные советы и формируются местные администрации;

- основными полномочиями органов местного самоуправления Санкт-Петербурга являются благоустройство внутридворовых территорий, военно-патриотическое воспитание граждан, организация спортивных, культурно-массовых, досуговых мероприятий на территории муниципальных образований; опека и попечительство (в качестве переданного государственного полномочия) и др.;
- расширенными полномочиями обладают муниципальные образования — города-пригороды, такие как Павловск, Петергоф, Пушкин и др.

В этой ситуации вполне естественно, что вопросы информационного обеспечения и использования баз данных и цифровых сервисов органы местного самоуправления Санкт-Петербурга решают, как правило, в координации и сотрудничестве с исполнительными органами государственной власти. Ключевую роль здесь играет Совет муниципальных образований Санкт-Петербурга как площадка межмуниципального диалога и взаимодействия с органами государственной власти.

При этом имеется богатая история развития муниципальной информатизации в других регионах России, где органы местного самоуправления решают весь комплекс задач, связанных с обеспечением функционирования городской и сельской инфраструктуры, социальной поддержки населения и имеют ресурсы и соответствующие полномочия.

В середине 2000-х делались попытки обеспечить скоординированную политику федеральной, региональной и муниципальной информатизации. В частности, в составе Совета главных конструкторов информатизации регионов России была создана секция муниципальной информатизации, однако после очередной реорганизации Мининформсвязи РФ совет и секция при нем были ликвидированы.

В качестве позитивной практики системного внедрения информационных технологий в деятельность муниципалитетов можно привести опыт Ассоциации сибирских и дальневосточных городов (АСДГ), где уже более 30 лет активно функционирует секция «Информатизация органов местного самоуправления» и проводятся различные исследования [1; 2], помогающие распространять передовой опыт коллег и выстраивать приоритеты этой деятельности на местном уровне.

Научно-образовательное сообщество исследует различные аспекты внедрения информационных технологий и цифровых услуг в деятельность органов местного самоуправления. Можно отметить практику проведения социологических исследований, направленных на определение эффективности использования информационных компьютерных технологий государственными и муниципальными служащими [3], изучение информационной культуры муниципальных служащих в условиях развития цифровой трансформации различных областей жизнедеятельности [4].

Цифровизация муниципальной службы, как новое явление [5], которое не только несёт плюсы, но и зачастую негативно сказывается на качестве оказания услуг органами местного самоуправления, также оказывается в фокусе исследовательской практики. Цифровой контроль власти как фактор повышения качества жизни городского населения [6; 7; 8] является новой тематикой, которая связана с развитием инструментов электронного взаимодействия граждан с властью, в том числе на уровне органов местного самоуправления.

В Санкт-Петербурге имеется опыт и методики изучения специфики освоения цифровых технологий и методов электронного взаимодействия чиновников региональных органов власти как с гражданами, так и между различными структурами управления [9], что создало определенный исследовательский задел для проведения пилотного проекта, результаты которого представлены в данной статье.

## **2. Методика исследования**

Социологическое исследование проводилось с 24 июля по 16 августа 2023 г. Центром технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета

ИТМО совместно с Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга в рамках проекта «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербург на примере городских цифровых сервисов».

Целью исследования стало выявление отношения представителей муниципалитетов Санкт-Петербурга к цифровым сервисам, а также изучение успешности их применения в работе органов местного самоуправления.

Респонденты опроса — представители органов местного самоуправления (ОМСУ) Санкт-Петербурга. Общее количество муниципальных служащих составляет более полутора тысяч человек. Участниками опроса стал 101 муниципальный служащий из таких муниципальных образований Санкт-Петербурга, как:

- муниципальные округа Академическое, Васильевский, Горелово, Княжево, Коломяги, Красненькая речка, Малая Охта, Народный, Озеро Долгое, Пискаревка, Прометей, Рыбацкое, Светлановское, Сенной округ, Сосновское, Финляндский округ, Чкаловское, Юго-Запад, Юнтолово, № 21, № 65;
- города Кронштадт, Петергоф, Красное село;
- посёлки Александровская, Шушары.

В основной круг полномочий респондентов опроса вошло следующее:

- благоустройство;
- бухгалтерия;
- бюджетный процесс;
- государственные и муниципальные закупки;
- делопроизводство;
- кадровое делопроизводство;
- информационные технологии;
- культура и досуг;
- опека и попечительство;
- работа с обращениями граждан;
- связи с общественностью;
- социальная политика;
- экономика;
- юриспруденция.

В качестве метода исследования был выбран опрос. Анкета состояла из 18 закрытых и открытых вопросов, направленных на определение степени осведомлённости респондентов о существующих цифровых сервисах, оценку практики их использования и выявление мнения о необходимости создания отдельных цифровых сервисов для муниципальных служащих Санкт-Петербурга.

Информирование об опросе осуществлялось через официальную группу Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга в социальной сети «ВКонтакте», а также через рассылку на электронные почтовые адреса ОМСУ.

Опрос проводился на профессиональной платформе «Анкетолог» (<https://anketolog.ru/>).

### **3. Результаты исследования**

#### **3.1. Осведомлённость и применение цифровых сервисов**

Согласно результатам опроса, 90,1 % респондентов знают о существовании городских цифровых сервисов, 87,9 % из них используют сервисы в своей работе.

Более 40% муниципальных служащих, использующих цифровые сервисы, прибегают к ним ежедневно, меньшее количество респондентов — несколько раз в неделю и несколько раз в месяц (рис. 1).



Рис. 1. Частота использования цифровых сервисов в работе

40 % респондентов с одинаковой частотой обращаются как к федеральным, так и региональным цифровым сервисам; 35 % опрошенных чаще используют региональные сервисы, 25 % — федеральные сервисы (рис. 2).

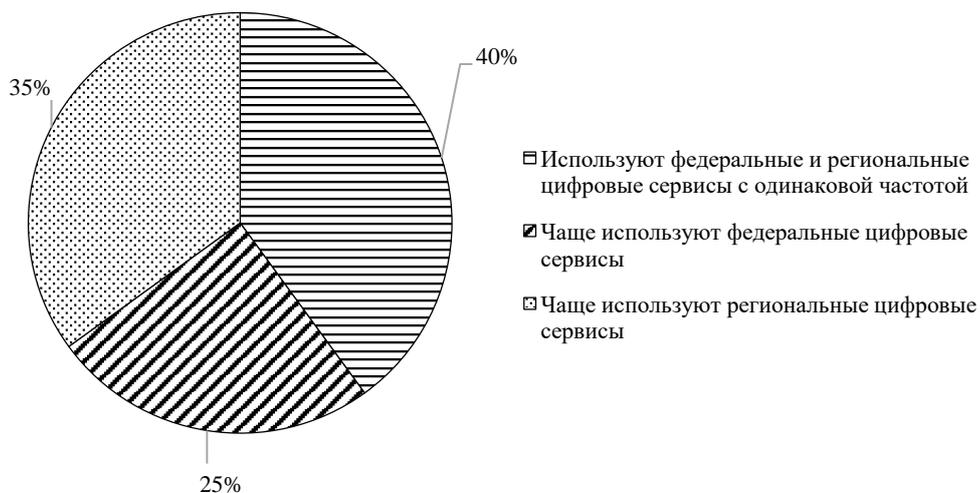


Рис. 2. Частота использования федеральных и региональных цифровых сервисов

Чаще всего (от 30 % до 50 % ответов респондентов) в муниципальной работе используются:

- Портал государственных услуг России (Госуслуги);
- Платформа обратной связи (ПОС);
- Региональная информационная система «Геоинформационная система Санкт-Петербурга» (РГИС);
- Портал «Наш Санкт-Петербург».

Значительно реже (от 7 % до 11 % ответов) применяются следующие цифровые сервисы:

- Автоматизированная информационная система государственного банка о детях, оставшихся без попечения родителей (АИСТ ГБД);
- Единая информационная система в сфере закупок (ЕИС);

- Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО);
- Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга;
- Государственная информационная система «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (ЕСЭДД);
- Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) и др.

Всего респонденты назвали более 40 применяемых в работе цифровых сервисов.

### 3.2. Практика использования

Информантам было предложено оценить степень своего согласия с рядом утверждений. Часть из них касалась взаимодействия власти и общества путём использования цифровых сервисов в работе ОМСУ.

Так респонденты отметили, что цифровые сервисы позволяют гражданам напрямую взаимодействовать с органами власти (77,2 %), снижают уровень социального напряжения благодаря налаженному механизму обратной связи (60,4 %), повышают степень эффективности принимаемых управленческих решений благодаря участию населения (54,5 %).

Однако с тем, что цифровые сервисы помогают выстроить конструктивный диалог между гражданами и органами власти, согласились лишь 56,4 % респондентов, в то время как 29,7 % затруднились ответить. Также только 41,6 % опрошенных считают, что цифровые сервисы способствуют повышению уровня доверия власти со стороны населения, а 39,6 % респондентов затруднились оценить степень своего согласия с этим утверждением.

Распределение ответов на вопрос, можно ли назвать городские цифровые сервисы эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города, представлено на рис. 3.

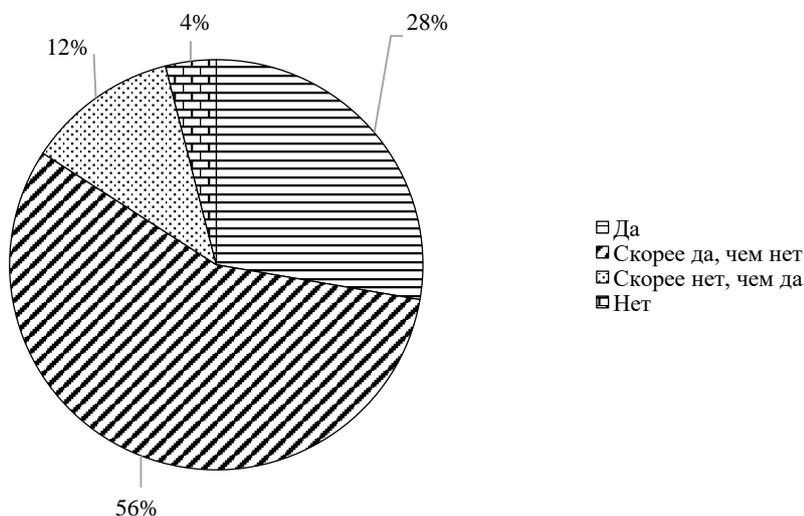


Рис. 3. Степень согласия с утверждением об эффективности цифровых сервисов

Анализ развёрнутых пояснений ответов респондентов на этот вопрос позволил объединить их аргументы в тематические группы (табл.).

**Таблица.** Позитивные и негативные комментарии респондентов при ответе на вопрос, можно ли назвать городские цифровые сервисы эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города

№	Мнения в обобщённом виде	Цитаты из развернутых ответов
1	Позитивные суждения (городские цифровые сервисы — эффективный инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города)	
1.1	Цифровые сервисы экономят временные ресурсы и граждан, и муниципальных служащих	«Позволяют быстрее получить информацию — соответственно, есть возможность более эффективно решать задачи»; «Можно сразу дать ответ (например, про принадлежность территории) без составления запросов и ожидания ответа на него»; «Сокращает время решения проблемы»; «Оперативность связи и уменьшение временных интервалов при принятии решений»
1.2	Цифровые сервисы способствуют коммуникации граждан и представителей органов власти, делают её удобнее	«Каждый может поучаствовать в решении тех или иных вопросов, несмотря на местоположение и время»; «Любой гражданин при любом местонахождении и в любой момент времени может обратиться к органам власти, как с вопросами, так и с предложениями»; «Диалог с жителями не привязан ко времени»; «Обеспечивают возможность удалённого взаимодействия граждан с государственными организациями»
1.3	Благодаря использованию цифровых сервисов жители муниципального образования вовлекаются в местные управленческие процессы	«Наличие диалога всегда положительно влияет на принятие решений»; «Учитываются мнения жителей при формировании адресных программ благоустройства»; «Обеспечивается обратная связь зарегистрированных на территории муниципального образования жителей»; «Происходит вовлечение граждан в процесс принятия решений по вопросам управления городской средой»
2	Негативные суждения (городские цифровые сервисы не являются эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города)	
2.1	Использование цифровых сервисов может вызвать трудности	«Многие жители не умеют пользоваться цифровыми сервисами»; «Старшее поколение может испытывать сложности при использовании городских цифровых сервисов»
2.2	Цифровые сервисы не обеспечивают реальный диалог населения и властных структур в силу опосредованности коммуникации	«Цифровые сервисы обезличивают. Жители обращаются напрямую и лично, чтобы обсудить нюансы, решить конкретную задачу с помощью конкретного должностного лица. Электронные сервисы удобны при получении личных документов, технических паспортов. В остальном, вопросы, которые решаются, например, в органах местного самоуправления, как правило, комплексные, обговариваемые на уровне диалога с жителями»; «Дистанционно ничего не решается»; «Нужно взаимодействовать непосредственно через общение»
2.3	Практика применения цифровых сервисов не может обеспечить вовлечение граждан в управленческие процессы	«Голосование по каким-либо проектам — это не диалог, это просто выбор предложенных вариантов»; «Голосования зачастую формальные, по настойчивой просьбе, голосуют в основном жители-сотрудники и их родственники»

Также муниципальным служащим были предложены суждения о влиянии использования цифровых сервисов в муниципальной работе на административные процессы. Респонденты считают, что применение цифровых сервисов не усложняет процессы межведомственного взаимодействия (53,5 %) и повышает эффективность работы ОМСУ за счёт улучшения координации между структурами (64,4 %). Также 44,6 % опрошенных не согласились с утверждением, что использование цифровых сервисов увеличивает временные и административные издержки при принятии решений, в то время как 22,8 % респондентов с этим тезисом согласились, а 32,7 % — затруднились ответить.

Большинство муниципальных служащих отметили, что применение в работе ОМСУ цифровых сервисов повышает нагрузку на муниципальных и государственных служащих (58,4 %), а также увеличивает степень контроля за их деятельностью (66,3 %).

Среди проблем, возникающих при работе с городскими цифровыми сервисами, муниципальные служащие называли следующее:

- технические сбои, неполадки — 52,5 %;
- недостаток необходимой для работы информации — 22,8 %;
- отсутствие необходимых навыков у сотрудников — 18,8 %;
- отсутствие чётких требований и регламентаций работы — 18,8 %;
- излишняя строгость и контроль руководства — 9,9 %;
- отсутствие необходимого оборудования — 8,9 %.

Следует отметить, что 22,8% респондентов не сталкивались с проблемами при работе с городскими цифровыми сервисами.

### 3.3. Оценка перспектив разработки цифровых сервисов для муниципалитетов

Большинство опрошенных (73,3 %) отметили, что необходимо разрабатывать и внедрять городские сервисы специально для муниципалитетов.

Респондентам было предложено оценить, возможно ли внедрение специализированных цифровых сервисов в деятельность ОМСУ в формате, который реализован на уровне Санкт-Петербурга. Распределение ответов опрошенных представлено на рис. 4.

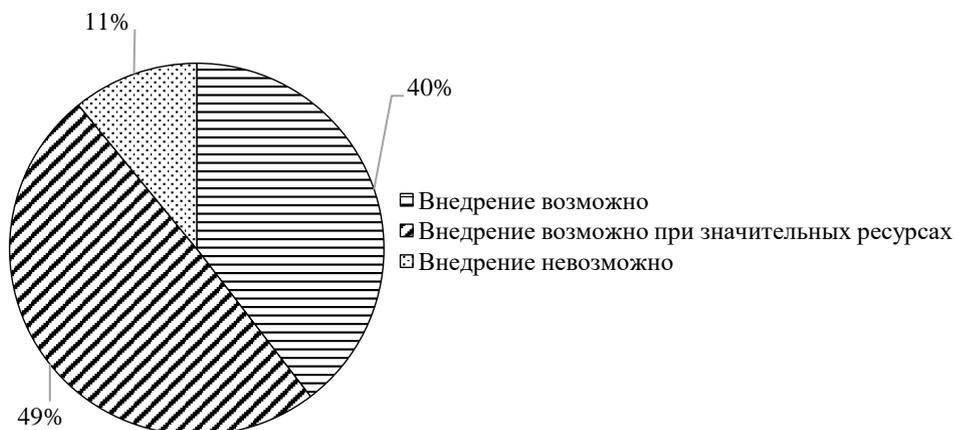


Рис. 4. Отношение к возможности внедрения цифровых сервисов в работу ОМСУ

Важно подчеркнуть, что 49,5 % респондентов считают, что внедрение городских цифровых сервисов в деятельность ОМСУ в формате, который реализован на уровне Санкт-Петербурга, возможно, но это потребует значительных ресурсов; 39,6 % — что такое внедрение возможно с минимальными ресурсами; 10,9 % — считают такое внедрение невозможным.

При этом среди трудностей, которые могут возникнуть при таком внедрении, ряд опрошенных выделили следующее:

- проблемы с финансированием муниципальной информатизации: «Не отработана система финансирования мероприятий по муниципальной информатизации. Развитие и применение информационных технологий, формирование и актуализация информационных ресурсов для целей управления муниципалитетов не входят в состав определенных ФЗ №131 «О местном самоуправлении» направлений деятельности и зон ответственности ОМСУ»;
- недоверие локальным цифровым сервисам: «Есть доверие к Порталу государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги), через это приложение можно внедрить приложение, в котором жители смогут общаться с представителями своего муниципального образования. Либо можно сделать отдельное цифровое приложение»;
- неравный доступ граждан к цифровым услугам: «Среди прочих проблем цифровизации особенно хочу выделить необходимость обеспечения равного доступа граждан разного возраста и материального достатка к цифровым услугам»;
- проблема анонимности в интернет-пространстве: «Важно соблюсти баланс между соблюдением закона о персональных данных и личной ответственностью (о которой, поощряя анонимность, подчас просто забывают)»;
- техническая необорудованность ОМСУ: «В органах местного самоуправления достаточно устаревшее программное обеспечение, техника и рабочие места».

Наиболее приоритетным для разработки цифровым сервисом для ОМСУ чаще всего называли единую систему документооборота. Результаты экспертного опроса послужили основой для проведения серии фокус-групп с сотрудниками ОМСУ и жителями муниципалитетом для изучения их мнения о городских цифровых сервисах.

#### **4. Выводы и направления дальнейших исследований**

Пилотное исследование проводилось с целью выяснения отношения представителей муниципалитетов Санкт-Петербурга к цифровым сервисам, а также изучения успешности их применения в работе органов местного самоуправления. Важной задачей являлось получение информации о том, какими информационными системами и технологиями пользуются сотрудники органов местного самоуправления для решения задач.

Полученные результаты позволяют сделать ряд выводов.

При наличии большого количества внедряемых цифровых сервисов особое внимание следует уделить методической поддержке и повышению цифровой грамотности сотрудников ОМСУ. Для решения этой задачи может быть разработана специальная программа обучения муниципальных служащих.

Выраженное желание сотрудников ОМСУ иметь единую систему документооборота на муниципальном уровне может свидетельствовать о восприятии муниципальными служащими цифровых сервисов в первую очередь как внутренних рабочих инструментов и их концентрации на внутренних административных процессах. Между тем, цифровые сервисы имеют большое значение для взаимодействия с гражданами, и одним из направлений работы с муниципальными служащими должно быть информирование об эффектах использования технологий для диалога с жителями муниципалитетов. Лидеры в этой сфере — муниципальные округа Санкт-Петербурга: Нарвский округ (совместно с рабочей группой исследовательского проекта была проведена серия фокус-групп об использовании цифровых сервисов жителями округа), УРИЦК (активно внедряются чат-боты для взаимодействия с гражданами), Полустрово (разрабатывается программа «Цифровой муниципалитет» и также внедряются чат-боты для взаимодействия с гражданами), Светлановское и Коломяги (реализуется пилотный проект по подключению к единой системе электронного документооборота Санкт-Петербурга).

Анонимность или недостаточная возможность идентификации граждан в онлайн-пространстве создаёт сложности для муниципальных служащих, работающих с обращениями жителей. Это выражается в невозможности определить, в каком муниципальном образовании проживает тот или иной пользователь. В ходе фокус-групп и интервью с муниципальными служащими высказывалось предположение, что официальные запросы демонстрируют большую результативность и включённость представителей ОМСУ.

По результатам экспертного опроса было выявлено мнение сотрудников ОМСУ об успешности и характере цифрового межуровневого взаимодействия ведомств и структур государственной власти с муниципалитетами. В этой сфере имеются естественные проблемы, связанные с характером межбюджетных отношений, что не позволяет городским структурам финансировать разработки, предназначенные для использования в ОМСУ.

Муниципальные служащие также отмечают по-прежнему существующее цифровое неравенство граждан, в основном пожилого возраста. В этой связи представляется перспективной активизация участия муниципалитетов в городской программе «Серебряный возраст», что позволит включить большой пласт населения в непосредственное активное взаимодействие с ОМСУ.

Некоторые сотрудники ОМСУ считают, что имеющиеся цифровые платформы не обеспечивают реальное участие граждан в вопросах городского развития. Отмечается, что подходы, при которых гражданам предлагается выбрать вариант решения городской проблемы из предложенных вариантов, неэффективны. Между тем цифровые сервисы, позволяющие предлагать и аргументировать свои варианты решения проблем, отсутствуют.

На наш взгляд, в ближайшее время научная и аналитическая поддержка требуется для обеспечения участия ОМСУ Санкт-Петербурга в приоритетных федеральных и региональных проектах, связанных с цифровизацией и электронным взаимодействием с жителями города.

В частности, можно обозначить следующие тематики и направления будущей экспертной и исследовательской активности:

- изучение специфики муниципальных центров управления в городах федерального значения;
- повышение цифровой грамотности сотрудников органов местного самоуправления;
- разработка новых цифровых сервисов;
- проработка вопросов информационного взаимодействия между органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Результаты пилотного опроса используются Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга для определения направлений развития муниципального сегмента в цифровом развитии Санкт-Петербурга и предоставляют информацию для старта новых исследовательских и аналитических проектов.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

## Литература

- [1] Основные итоги деятельности АСДГ в области информатизации муниципальных образований (Из отчетов исполнительной дирекции АСДГ) // Ассоциация сибирских и дальневосточных городов. URL: <https://asdg.ru/sections/info2/materials/itogi.php> (дата обращения: 15.03.2024).
- [2] Губов А. Ю. Информационные технологии в муниципальном управлении. 30 лет — состояние, результаты и перспективы // Ассоциация сибирских и дальневосточных

- городов. URL: <https://asdg.ru/sections/info2/publications/st-2024GAU.pdf> (дата обращения: 15.03.2024).
- [3] Иванова Е. В. Эффективность использования информационных компьютерных технологий государственными и муниципальными служащими (по результатам социологического исследования) // Социология власти. 2003. № 4. С. 94-105. EDN: HUAOUD.
- [4] Москвитина Н. В. Информационная культура муниципальных служащих (по материалам социологического исследования) // Социальная реальность виртуального пространства. Материалы II Международной научно-практической конференции. Иркутск, 2020. С. 357-368. EDN: YYPBGZ.
- [5] Овчаренко Р. К., Фарапонова Т. К. Цифровизация муниципальной службы: результаты пилотажного социологического исследования // Управление и экономическая безопасность: страна, регион, малый и средний бизнес (новые вызовы экономики и задачи по развитию МСП страны и региона). Сборник научных статей V Международной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону, 2022. С. 70-75. EDN: YQWUEC.
- [6] Никитина А. С. Цифровая трансформация социального контроля граждан за деятельностью органов власти в современной России. Екатеринбург, 2022. EDN: IOAOJP.
- [7] Никитина А. С. Цифровой контроль власти как фактор повышения качества жизни городского населения // Муниципалитет: экономика и управление. 2022. № 3 (40). С. 30-38. DOI: 10.22394/2304-3385-2022-3-30-38. EDN: XXOENM.
- [8] Исаков А. С., Никитина А. С. Управленческая архитектура социального контроля на муниципальном уровне и перспектива ее цифровизации // Государство. Политика. Социум: вызовы и стратегические приоритеты развития. Сборник трудов Международного симпозиума по устойчивому региональному и городскому управлению. Отв. за выпуск: Е. В. Попов, Р. А. Долженко, М. А. Ворошилова. Екатеринбург, 2021. С. 119-123. EDN: WDSRVT.
- [9] Видясов Е. Ю., Видясова Л. А. Цифровизация в управлении городом: исследование коммуникационных каналов приема и обработки обращений граждан в Петербурге // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19, № 1. С. 115-128. DOI: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-115-128>.

### **Research on the Use of Digital Services by Municipal Employees of St. Petersburg**

A. S. Meteleva <sup>1</sup>, J. E. Slav <sup>2</sup>, O. G. Filatova <sup>3</sup>, A. V. Chugunov <sup>1</sup>

<sup>1</sup> ITMO University, <sup>2</sup> Council of municipalities of Saint Petersburg,

<sup>3</sup> Saint Petersburg State University

The article presents the results of a sociological survey of municipal employees of St. Petersburg on their attitude to urban digital services. The survey made it possible to determine the degree of awareness of respondents about existing services, to characterize the features of using services in the work of local self-government bodies and to identify the need to create separate digital services for municipal employees of St. Petersburg. According to the results of the study, conclusions were drawn about the insufficiently effective use of digital services by municipal employees directly for interaction with residents of municipalities, the need to improve the digital literacy of municipal employees and the shortcomings of the system of inter-level interaction between departments and structures. The directions of expert and research activity for the development of the municipal segment of St. Petersburg are proposed.

**Keywords:** digital services, local government, municipal level, digital development

**Reference for citation:** Meteleva A. S., Slav J. E., Filatova O. G., Chugunov A. V. Research on the Use of Digital Services by Municipal Employees of St. Petersburg // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 8 (Proceedings of the XXVII International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2024, St. Petersburg, June 24–26, 2024). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 26–36. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-8-26-36.

## Reference

- [1] Osnovnye itogi deyatelnosti ASDG v oblasti informatizatsii municipal'nyh obrazovaniy (Iz otchetov ispolnitel'noj direkcii ASDG) // Associatsiya sibirskih i dal'nevostochnyh gorodov. URL: <https://asdg.ru/sections/info2/materials/itogi.php> (access date: 15.03.2024). (In Russian)
- [2] Gubov A. YU. Informatsionnye tekhnologii v municipal'nom upravlenii. 30 let — sostoyanie, rezul'taty i perspektivy // Associatsiya sibirskih i dal'nevostochnyh gorodov. URL: <https://asdg.ru/sections/info2/publications/st-2024GAU.pdf> (access date: 15.03.2024). (In Russian)
- [3] Ivanova E. V. Effektivnost' ispol'zovaniya informatsionnyh komp'yuternykh tekhnologiy gosudarstvennymi i municipal'nymi sluzhashchimi (po rezul'tatam sociologicheskogo issledovaniya) // Sociologiya vlasti. 2003. № 4. S. 94-105. EDN: HUAOUD. (In Russian)
- [4] Moskvitina N.V. Informatsionnaya kul'tura municipal'nyh sluzhashchih (po materialam sociologicheskogo issledovaniya) // Social'naya real'nost' virtual'nogo prostranstva. Materialy II Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Irkutsk, 2020. S. 357-368. EDN: YYPBGZ. (In Russian)
- [5] Ovcharenko R. K., Faraponova T. K. Cifrovizatsiya municipal'noj sluzhby: rezul'taty pilotazhnogo sociologicheskogo issledovaniya // Upravlenie i ekonomicheskaya bezopasnost': strana, region, malyy i srednij biznes (novye vyzovy ekonomiki i zadachi po razvitiyu MSP strany i regiona). Sbornik nauchnykh statej V Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Rostov-na-Donu, 2022. S. 70-75. EDN: YQWUEC. (In Russian)
- [6] Nikitina A. S. Cifrovaya transformatsiya social'nogo kontrolya grazhdan za deyatelnost'yu organov vlasti v sovremennoj Rossii. Ekaterinburg, 2022. EDN: IOAOJP. (In Russian)
- [7] Nikitina A. S. Cifrovoy kontrol' vlasti kak faktor povysheniya kachestva zhizni gorodskogo naseleniya // Municipalitet: ekonomika i upravlenie. 2022. № 3 (40). S. 30-38. DOI: 10.22394/2304-3385-2022-3-30-38. EDN: XXOEHM. (In Russian)
- [8] Isakov A. S., Nikitina A. S. Upravlencheskaya arhitektura social'nogo kontrolya na municipal'nom urovne i perspektiva ee cifrovizatsii // Gosudarstvo. Politika. Socium: vyzovy i strategicheskie prioritety razvitiya. Sbornik trudov Mezhdunarodnogo simpoziuma po ustojchivomu regional'nomu i gorodskomu upravleniyu. Otv. za vypusk: E.V. Popov, R.A. Dolzhenko, M. A. Voroshilova. Ekaterinburg, 2021. S. 119-123. EDN: WDSRVT. (In Russian)
- [9] Vidyasov E. Yu., Vidyasova L. A. Cifrovizatsiya v upravlenii gorodom: issledovanie kommunikatsionnykh kanalov priema i obrabotki obrashchenij grazhdan v Peterburge // Zhurnal issledovaniy social'noj politiki. 2021. T. 19, № 1. S. 115-128. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-115-128. (In Russian)