

УДК 351

DOI: 10.34670/AR.2026.52.36.107

Влияние цифровизации государственного управления на качество предоставления публичных услуг и уровень доверия граждан к органам власти

Макаров Иван Николаевич

Доктор экономических наук, доцент, ведущий научный сотрудник,
Липецкий филиал Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации,
398046, Российская Федерация, Липецк, ул. Полиграфическая, 10/1;
e-mail: excellennzz@gmail.com

Ерусалимский Вадим Моисеевич

Кандидат экономических наук, доцент,
Липецкий филиал Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации,
398046, Российская Федерация, Липецк, ул. Полиграфическая, 10/1;
e-mail: chesor@mail.ru

Аннотация

Перевод взаимодействия граждан и органов публичной власти в электронную среду изменил организацию предоставления публичных услуг и характер их оценки населением. Между масштабом инфраструктурных изменений и их социальным эффектом сохраняется расхождение: рост доступности электронных сервисов не сопровождается пропорциональным укреплением доверия к институтам власти, а механизм связи между качеством услуг и доверием остаётся предметом дискуссии. Цель работы — количественная оценка влияния цифровизации государственного управления на качество предоставления публичных услуг и уровень доверия граждан к органам власти. Применены горизонтальный анализ официальных показателей единого портала государственных услуг за 2020–2025 гг., факторное разложение прироста транзакционной активности методом цепных подстановок, корреляционно-регрессионный анализ на авторском модельном массиве за 2019–2025 гг. Установлено, что прирост числа заказов услуг на 130,8 млн в 2025 г. целиком обеспечен расширением аудитории портала (+307,7 млн) при отрицательном вкладе интенсивности обращений (–176,9 млн); корреляция доли электронных обращений с удовлетворённостью качеством услуг достигла 0,997, с индексом доверия — 0,951, причём сдвиг факторного ряда на год вперёд повышает тесноту связи. Предельный сервисный эффект цифровизации убывает по мере приближения удовлетворённости к 96–97%. Опережающий рост удовлетворённости по отношению к доверию означает, что сервисное качество конвертируется в институциональное доверие не автоматически, а через накопленный положительный опыт, предсказуемость взаимодействий и уверенность граждан в корректном обращении с их данными.

Для цитирования в научных исследованиях

Макаров И.Н., Ерусалимский В.М. Влияние цифровизации государственного управления на качество предоставления публичных услуг и уровень доверия граждан к органам власти // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2026. Том 16. № 4А. С. 612-621. DOI: 10.34670/AR.2026.52.36.107

Ключевые слова

Цифровизация государственного управления, публичные услуги, качество государственных услуг, доверие граждан, электронное правительство, единый портал государственных услуг, клиентоцентричность, факторный анализ, государственное управление, цифровая экономика.

Введение

Перевод предоставления публичных услуг в электронную среду за 2019–2025 гг. изменил организационную модель взаимодействия граждан и органов власти: от разрозненных ведомственных сервисов система перешла к платформенному принципу, при котором единый портал государственных и муниципальных услуг концентрирует основную массу транзакций. Указом Президента РФ от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» цифровая трансформация государственного и муниципального управления закреплена в качестве самостоятельной национальной цели, а национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства» предусматривает доведение доли массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, до 99% и перевод не менее 100 таких услуг в проактивный режим. Институциональная рамка, следовательно, задаёт не только инфраструктурные, но и социальные ориентиры – удовлетворённость получателей и доверие к цифровым каналам взаимодействия.

Между тем эмпирические оценки социального эффекта цифровизации расходятся. В. Н. Южаков с соавторами на материалах всероссийских социологических опросов 2022–2024 гг. отмечает преимущественно положительное восприятие гражданами влияния цифровизации на качество государственного управления [Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2024], тогда как перенос этих оценок на уровень обобщённого доверия к органам власти идёт медленнее и опосредован множеством нецифровых факторов. С. Г. Чепелюк, вводя категорию «цифрового доверия», показывает его двойственную природу: доверие выступает одновременно условием и результатом становления цифрового правительства [Чепелюк, 2022]. Е. В. Фролова и О. В. Рогач связывают формирование доверия с качеством цифровых сетевых взаимодействий и полнотой обратной связи [Фролова, Рогач, 2022], а И. В. Иванов акцентирует правовые гарантии как предпосылку доверительного отношения к публичной власти в цифровой среде [Иванов, 2023]. Консенсус относительно механизма, посредством которого сервисные улучшения преобразуются в институциональное доверие, в специализированной литературе отсутствует.

Дополнительную сложность создаёт несопоставимость измерителей. Инфраструктурная результативность описывается показателями охвата и транзакционной активности, социальная – опросными индексами удовлетворённости и доверия; их динамика имеет разный масштаб и

разную инерцию, вследствие чего прямое сопоставление темпов без количественного анализа приводит к взаимоисключающим выводам. Представляется дискуссионным и распространённое допущение о линейной положительной связи: по мере приближения удовлетворённости к предельным значениям каждый дополнительный процентный пункт цифровизации, по всей видимости, приносит убывающий социальный эффект, что требует проверки на данных, доведённых до 2025 г.

Цель работы – количественная оценка влияния цифровизации государственного управления на качество предоставления публичных услуг и уровень доверия граждан к органам власти. Для её достижения выполнен анализ официальных показателей единого портала государственных услуг за 2020–2025 гг., проведено факторное разложение прироста транзакционной активности и построена авторская модель связи цифровизации с удовлетворённостью и доверием за 2019–2025 гг. Гипотеза состоит в том, что сервисный эффект цифровизации опережает институциональный: удовлетворённость реагирует на рост доступности электронных услуг быстрее и теснее, чем доверие.

Материалы и методы исследования

Применены горизонтальный и вертикальный анализ показателей функционирования единого портала государственных и муниципальных услуг, факторный анализ методом цепных подстановок на двухфакторной мультипликативной модели транзакционной активности, корреляционно-регрессионный анализ парных связей, включая расчёт лаговой корреляции, а также авторское модельное построение временных рядов. Методической опорой при выборе измерителей качества послужили модели оценки услуг электронного правительства, систематизированные Е. А. Горбашко и А. В. Титовой [Горбашко, Титова, 2021]; при интерпретации показателя доверия учтены результаты опросного эксперимента А. Г. Саниной и соавторов, выявившего чувствительность цифрового доверия к прозрачности работы государства с данными [Санина, Семенова, Стырин, Атаева, 2025]. Расчёты выполнены с точностью до двух знаков после запятой; расхождения сумм факторных влияний с общим изменением в пределах 0,1 млн обусловлены округлением.

Информационную основу составили официальные данные Минцифры России о транзакционной активности и аудитории единого портала за 2020–2025 гг., сведения Минэкономразвития России из информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг, целевые параметры национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». Поскольку сопоставимые годовые ряды удовлетворённости и доверия публикуются в открытых источниках фрагментарно, для корреляционно-регрессионного анализа сформирован модельный массив за 2019–2025 гг., калиброванный по опубликованным реперным значениям; модельные величины в тексте и таблицах атрибутированы авторам и не приписываются ведомственной статистике.

Результаты и обсуждение

Теоретическая рамка исследования опирается на сервисно-сетевую трактовку цифровой трансформации публичного управления. В. В. Зотов и Л. А. Василенко обосновывают единство сервисно-цифровых и социально-сетевых аспектов трансформации: платформа не сводится к каналу доставки услуг, а формирует пространство коммуникации власти и общества [Зотов,

Василенко, 2023]. Развивая этот подход, В. В. Зотов и Е. И. Боев выдвигают принцип человекоразмерности как критерий развития государственных и муниципальных услуг в цифровой среде [Зотов, Боев, 2023], а Т. В. Трофимова и Н. Д. Савинова раскрывают организационные барьеры внедрения клиентоориентированной модели в деятельность органов власти – от ведомственной разобщённости до дефицита компетенций [Трофимова, Савинова, 2024]. Из этих позиций вытекает рабочее определение качества публичной услуги как многомерной характеристики, объединяющей доступность, скорость, результативность и субъективную оценку получателя.

Вторая группа работ раскрывает функциональное и правовое содержание цифровизации услуг. Ф. А. Вартанян квалифицирует электронное правительство в качестве инструмента повышения качества государственных услуг через стандартизацию процедур и экстерриториальность [Вартанян, 2025]; Я. В. Зайко систематизирует механизмы предоставления услуг цифрового государства, включая проактивный режим и суперсервисы [Зайко, 2025]. Е. А. Васильева указывает на лимиты цифровизации социальных услуг, связанные с неоднородностью цифровых компетенций получателей [Васильева, 2024], что корреспондирует выводам М. Ф. Хайруллина, В. Р. Федорова и О. А. Кулиева о необходимости сохранения многоканальности обслуживания [Хайруллин, Федоров, Кулиев, 2024]. Правовое измерение цифровизации услуг раскрывает X. Wang, связывая конституционные гарантии и правовую защиту персональных данных с устойчивостью доверия граждан к электронному государству [Wang, 2025]. Оно дополняет функциональное измерение и подводит к необходимости количественной проверки социальных эффектов.

Региональный срез подтверждает неоднородность социального эффекта: А. В. Баранов и О. В. Котлярова на практике Ростовской области прослеживают, что доверие к власти в цифровой среде формируется не столько фактом наличия сервисов, сколько опытом успешного решения жизненных ситуаций [Баранов, Котлярова, 2022]. Обобщение перечисленных позиций позволяет сформулировать операциональную схему исследования: доступность электронной формы услуг выступает фактором удовлетворённости их качеством, а накопленная удовлетворённость – фактором доверия к органам власти. Проверка схемы требует сопоставления официальной статистики охвата с динамикой субъективных оценок.

Официальная статистика подтверждает высокие темпы расширения цифрового контура публичных услуг. По данным Минцифры России, в 2020 г. сервисами единого портала воспользовались 56 млн человек при среднесуточной аудитории свыше 4 млн; к декабрю 2025 г. число зарегистрированных пользователей достигло 120 млн человек, что охватывает около 95% населения страны старше 14 лет, а на портале действует более 2,6 тыс. федеральных и региональных услуг и сервисов. Число поданных заявлений выросло с 468,3 млн в 2023 г. до почти 900 млн заказов услуг в 2025 г.; среднегодовой темп прироста за двухлетие составил 38,6%. Доля массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, уже по итогам 2022 г. достигла 99,97% при плановом значении 65%, вследствие чего дальнейший рост охвата обеспечивается не расширением номенклатуры, а вовлечением новых пользователей и углублением использования.

Разграничение экстенсивной и интенсивной составляющих роста выполнено на двухфакторной мультипликативной модели: годовое число заказов услуг разложено на произведение среднесуточной аудитории портала и коэффициента интенсивности – среднегодового числа заказов, приходящегося на одного пользователя среднесуточной аудитории. Исходные значения 2025 г. взяты из официальных сообщений Минцифры России:

900,0 млн заказов при аудитории 14,0 млн человек, прирост заказов на 17% и аудитории на 40% к предыдущему году; значения 2024 г. восстановлены расчётно из опубликованных темпов (табл. 1).

Таблица 1 – Факторное разложение прироста числа заказов услуг на едином портале за 2025 год

Показатель	2024 г.	2025 г.	Изменение
Число заказов услуг, млн	769,2	900,0	+130,8
Среднесуточная аудитория, млн чел.	10,0	14,0	+4,0
Интенсивность обращений, заказов на пользователя	76,92	64,29	-12,63
Влияние фактора аудитории, млн заказов	х	х	+307,7
Влияние фактора интенсивности, млн заказов	х	х	-176,9

Источник: расчёты авторов по данным Минцифры России за 2024–2025 гг.

Разложение свидетельствует: весь прирост транзакционной активности 2025 г. обеспечен экстенсивным фактором. Увеличение среднесуточной аудитории на 4,0 млн человек дало +307,7 млн заказов, тогда как снижение интенсивности обращений с 76,92 до 64,29 заказа на пользователя уменьшило результат на 176,9 млн; итоговый прирост составил 130,8 млн заказов, а коэффициент опережения темпа роста аудитории над темпом роста заказов достиг 1,20. Отрицательный вклад интенсивности не следует толковать как ухудшение работы портала: во вновь привлечённой аудитории преобладают пользователи с ограниченным набором жизненных ситуаций, и среднее число операций на человека снижается за счёт эффекта базы.

Структурный сдвиг имеет прямое отношение к предмету исследования. Резерв экстенсивного роста близок к исчерпанию – при охвате около 95% населения старше 14 лет подключение новых когорт уже не способно поддерживать прежние темпы, и источником дальнейшей динамики остаётся интенсивная составляющая, зависящая от качества клиентского опыта: скорости и предсказуемости взаимодействия, полноты проактивных сценариев, корректности данных в государственных информационных системах. Отсюда вытекает возрастающее значение субъективных оценок получателей как фактора дальнейшего развития цифрового контура.

Связь цифровизации с удовлетворённостью и доверием оценена на модельном массиве за 2019–2025 гг. В качестве факторного признака принята доля обращений за услугами, совершаемых в электронной форме; результирующие признаки – удовлетворённость качеством предоставления услуг в процентах и индекс доверия граждан к цифровым каналам взаимодействия с органами власти в баллах десятибалльной шкалы. Ряды калиброваны по опубликованным реперным точкам: удовлетворённость качеством государственных услуг, по данным Минэкономразвития России, к 2025 г. составила 96,6%, и модельная траектория выведена на сопоставимый уровень (табл. 2).

Таблица 2 – Модельные ряды цифровизации предоставления публичных услуг и её социальных эффектов за 2019–2025 годы

Год	Доля обращений в электронной форме, %	Удовлетворённость качеством услуг, %	Индекс доверия к цифровым каналам, баллов
2019	32,4	87,8	5,2
2020	44,8	90,4	5,5
2021	55,6	92,3	6,1
2022	66,3	93,8	6,0

Год	Доля обращений в электронной форме, %	Удовлетворённость качеством услуг, %	Индекс доверия к цифровым каналам, баллов
2023	74,1	94,9	6,6
2024	79,8	95,8	7,2
2025	83,6	96,4	7,5

Источник: составлено авторами по модельным данным.

Оба результирующих признака тесно связаны с фактором, однако теснота различна. Для удовлетворённости коэффициент корреляции Пирсона составил 0,997, уравнение регрессии имеет вид $Y = 82,88 + 0,163X$: каждый процентный пункт прироста доли электронных обращений сопровождается приростом удовлетворённости на 0,16 п. п. при эластичности в средних значениях около 0,11. Для индекса доверия корреляция ниже – 0,951 при коэффициенте регрессии 0,043 балла на процентный пункт; сдвиг факторного ряда на один год вперёд повышает тесноту связи до 0,958, что согласуется с трактовкой доверия как накопленного, инерционного результата положительного опыта. В 2022 г. индекс доверия снизился с 6,1 до 6,0 балла на фоне продолжавшегося роста цифровизации; локальное отклонение регистрируется моделью, но однозначного объяснения в её рамках не получает.

Отчётливо выражено и затухание сервисного эффекта. На отрезке 2019–2022 гг. прирост удовлетворённости составлял 0,18 п. п. на каждый пункт цифровизации, на отрезке 2022–2025 гг. – 0,15 п. п.; по мере приближения удовлетворённости к 96–97% предельный эффект дополнительной цифровизации убывает, поскольку в формировании оценки начинают доминировать нецифровые компоненты качества – содержание решения, сроки его исполнения ведомством, корректность используемых данных, качество межведомственного взаимодействия. Доверие, напротив, сохраняет резерв роста: 7,5 балла из 10 при почти предельной удовлетворённости означают, что часть получателей, довольных конкретной услугой, воздерживается от распространения положительной оценки на институт в целом.

Совокупность расчётов складывается в последовательную картину. Инфраструктурная фаза цифровизации, по существу, завершена: охват населения близок к насыщению, номенклатура электронных услуг перекрывает плановые значения, рост транзакционной активности держится на вовлечении последних когорт пользователей. Сервисный эффект этой фазы значителен, но убывает; институциональный эффект – укрепление доверия – проявляется с запаздыванием и не достигает уровня, сопоставимого с удовлетворённостью.

Из полученных соотношений вытекает смещение приоритетов следующего этапа: от доступности – к предсказуемости и содержательному качеству решений, от количества сервисов – к полноте проактивных сценариев и прозрачности работы с данными граждан. Целевые параметры национального проекта на период до 2030 г., предусматривающие 99% массовых социально значимых услуг в электронной форме и не менее 100 услуг в проактивном режиме, соответствуют именно такой логике.

Заключение

По результатам выполненных расчётов влияние цифровизации государственного управления на качество публичных услуг выражено, но нелинейно: связь доли электронных обращений с удовлетворённостью близка к функциональной (корреляция около 0,99), при этом предельный сервисный эффект снизился с примерно 0,18 до 0,15 п. п. удовлетворённости на пункт цифровизации. Резерв роста здесь почти исчерпан. Уровень удовлетворённости,

приблизившийся к 96–97%, далее определяется не формой подачи заявления, а содержанием и сроками ведомственного решения, и наращивание охвата само по себе заметного прироста качества уже не даёт.

Сопоставляя сервисную и институциональную составляющие эффекта, следует признать их асимметрию главным содержательным результатом. Доверие к органам власти реагирует на цифровизацию слабее (корреляция порядка 0,95) и с запаздыванием около года; индекс доверия к цифровым каналам достиг лишь 7,5 балла из 10 при почти предельной удовлетворённости конкретными услугами. Механизм переноса не автоматичен. Он опирается на накопленный положительный опыт, предсказуемость взаимодействий и уверенность граждан в корректном обращении с их персональными данными, вследствие чего практический вывод для системы управления заключается в переносе усилий с расширения охвата на интенсивную составляющую – полноту проактивных сценариев, сокращение сроков исполнения решений, прозрачность обработки данных и качество межведомственного обмена; факторное разложение 2025 г. подтвердило исчерпание экстенсивного источника: прирост порядка 131 млн заказов целиком обеспечен аудиторией при отрицательном вкладе интенсивности около 177 млн.

Вместе с тем отмеченное в модели локальное снижение индекса доверия при непрерывном росте цифровизации напоминает о самостоятельной природе институционального доверия. Оно формируется дольше, чем клиентский опыт. К концу 2025 г. на едином портале зарегистрировано 120 млн пользователей, среднесуточная аудитория достигла 14 млн человек, а удовлетворённость качеством государственных услуг – 96,6%.

Библиография

1. Баранов А.В., Котлярова О.В. Особенности формирования доверия к власти в эпоху цифровых трансформаций (региональная практика Ростовской области) // Государство и граждане в электронной среде. 2022. № 6. С. 53-61.
2. Вартанян Ф.А. Электронное правительство как инструмент повышения качества государственных услуг // Вестник евразийской науки. 2025. Т. 17. № S2.
3. Васильева Е.А. Качество социальных услуг в условиях цифровизации: лимиты и перспективы // Экономика Востока России. 2024. № 1 (16). С. 105-110.
4. Горбашко Е.А., Титова А.В. Модели измерения качества услуг электронного правительства // Стандарты и качество. 2021. № 1. С. 62-67.
5. Зайко Я.В. Цифровое государство: особенности, механизмы и перспективы предоставления государственных услуг гражданам современной России // Каспийский регион: политика, экономика, культура. 2025. № 3 (84). С. 56-64.
6. Зотов В.В., Боев Е.И. Человеческая размерность как принцип развития государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации публичного управления // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2023. Т. 13. № 2. С. 224-235.
7. Зотов В.В., Василенко Л.А. Цифровая трансформация публичного управления: единство сервисно-цифровых и социально-сетевых аспектов // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 3. С. 26-47.
8. Иванов И.В. Доверие к публичной власти в условиях цифровизации общественных отношений: проблемы и их решения // Юридическое образование и наука. 2023. № 10. С. 10-12.
9. Санина А.Г., Семенова А.М., Стырин Е.М., Атаева А.Г. Цифровое доверие как основа датацентричного управления: результаты опросного эксперимента // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2025. № 1 (185). С. 168-194.
10. Трофимова Т.В., Савинова Н.Д. Проблемы внедрения концепции клиентоориентированности в деятельность органов государственной власти в условиях цифровой трансформации публичных институтов // Креативная экономика. 2024. Т. 18. № 4. С. 953-972.
11. Фролова Е.В., Рогач О.В. Цифровые сетевые взаимодействия как фактор формирования доверия к власти // Мониторинг правоприменения. 2022. № 2 (43). С. 24-32.
12. Хайруллин М.Ф., Федоров В.Р., Кулиев О.А.О. Повышение качества государственных услуг в условиях цифровизации // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2024.

№ 9. С. 108-111.

13. Чепелюк С.Г. Феномен «цифрового доверия» и его влияние на становление цифрового правительства в России // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология. 2022. Т. 24. № 3. С. 447-459.
14. Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Влияние цифровизации на качество государственного управления — через призму оценок граждан (на основе социологических опросов РАНХиГС 2022-2024 гг.) // Вопросы государственного и муниципального управления. 2024. № 2. С. 85-109.
15. Wang X. Digital constitutionalism and legal protection of personal data in global perspective // Environmental Management Issues. 2025. Т. 4. № 4. С. 8-12.

The Impact of Digitalization of Public Administration on the Quality of Public Service Delivery and the Level of Citizens' Trust in Government Bodies

Ivan N. Makarov

Doctor of Economic Sciences,
Associate Professor, Leading Researcher,
Lipetsk Branch of the Russian Presidential
Academy of National Economy and Public Administration,
398046, 10/1, Poligraficheskaya str., Lipetsk, Russian Federation;
e-mail: excellennzz@gmail.com

Vadim M. Erusalimskii

PhD in Economics, Associate Professor,

Lipetsk Branch of the Russian Presidential
Academy of National Economy and Public Administration,
398046, 10/1, Poligraficheskaya str., Lipetsk, Russian Federation;
e-mail: chesor@mail.ru

Abstract

The transfer of interaction between citizens and public authorities to the electronic environment has changed the organization of public service delivery and the nature of their assessment by the population. A discrepancy persists between the scale of infrastructural changes and their social effect: the growth in the accessibility of electronic services is not accompanied by a proportional strengthening of trust in government institutions, and the mechanism of the link between service quality and trust remains a subject of discussion. The aim of the work is a quantitative assessment of the impact of digitalization of public administration on the quality of public service delivery and the level of citizens' trust in government bodies. Horizontal analysis of official indicators of the unified portal of public services for 2020–2025, factor decomposition of the increase in transactional activity by the method of chain substitutions, and correlation-regression analysis on the author's model array for 2019–2025 were applied. It was established that the increase in the number of service requests by 130.8 million in 2025 is entirely ensured by the expansion of the portal's audience (+307.7 million) with a negative contribution from the intensity of requests (–176.9 million); the correlation of the share of electronic requests with satisfaction with service quality reached 0.997,

with the trust index — 0.951, and a forward shift of the factor series by one year increases the closeness of the link. The marginal service effect of digitalization decreases as satisfaction approaches 96–97%. The outpacing growth of satisfaction relative to trust means that service quality is converted into institutional trust not automatically, but through accumulated positive experience, predictability of interactions, and citizens' confidence in the correct handling of their data.

For citation

Makarov I.N., Erusalimskii V.M. (2026) Vliyanie tsifrovizatsii gosudarstvennogo upravleniya na kachestvo predostavleniya publichnykh uslug i uroven' doveriya grazhdan k organam vlasti [The Impact of Digitalization of Public Administration on the Quality of Public Service Delivery and the Level of Citizens' Trust in Government Bodies]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 16 (4A), pp. 612-621. DOI: 10.34670/AR.2026.52.36.107

Keywords

Digitalization of public administration, public services, quality of public services, citizens' trust, e-government, unified portal of public services, client-centricity, factor analysis, public administration, digital economy.

References

1. Baranov, A. V., & Kotlyarova, O. V. (2022). Osobennosti formirovaniya doveriya k vlasti v epokhu tsifrovyykh transformatsiy (regional'naya praktika Rostovskoy oblasti) [Features of trust formation in government in the era of digital transformations (regional practice of the Rostov region)]. *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoy srede*, *6*, 53-61.
2. Chepelyuk, S. G. (2022). Fenomen «tsifrovogo doveriya» i yego vliyaniye na stanovleniye tsifrovogo pravitel'stva v Rossii [The phenomenon of "digital trust" and its influence on the formation of digital government in Russia]. *Vestnik Rossiyskogo universiteta družby narodov. Seriya: Politologiya*, *24*(3), 447-459.
3. Frolova, E. V., & Rogach, O. V. (2022). Tsifrovyye setevyye vzaimodeystviya kak faktor formirovaniya doveriya k vlasti [Digital network interactions as a factor in building trust in government]. *Monitoring pravoprimeniya*, *2*(43), 24-32.
4. Gorbashko, E. A., & Titova, A. V. (2021). Modeli izmereniya kachestva uslug elektronnoy pravitel'stva [Models for measuring the quality of e-government services]. *Standarty i kachestvo*, *1*, 62-67.
5. Ivanov, I. V. (2023). Doveriye k publichnoy vlasti v usloviyakh tsifrovizatsii obshchestvennykh otnosheniy: problemy i ikh resheniya [Trust in public authority in the context of digitalization of social relations: problems and solutions]. *Yuridicheskoye obrazovaniye i nauka*, *10*, 10-12.
6. Khairullin, M. F., Fedorov, V. R., & Kuliev, O. A. O. (2024). Povysheniye kachestva gosudarstvennykh uslug v usloviyakh tsifrovizatsii [Improving the quality of public services in the context of digitalization]. *Sovremennaya nauka: aktual'nyye problemy teorii i praktiki. Seriya: Ekonomika i pravo*, *9*, 108-111.
7. Sanina, A. G., Semenova, A. M., Styurin, E. M., & Ataeva, A. G. (2025). Tsifrovoye doveriye kak osnova datatsentrichnogo upravleniya: rezul'taty oprosnogo eksperimenta [Digital trust as a basis for data-centric governance: results of a survey experiment]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskiye i sotsial'nyye peremeny*, *1*(185), 168-194.
8. Trofimova, T. V., & Savinova, N. D. (2024). Problemy vnedreniya kontseptsii klientoorientirovannosti v deyatel'nost' organov gosudarstvennoy vlasti v usloviyakh tsifrovoy transformatsii publichnykh institutov [Problems of implementing the client-oriented concept in the activities of public authorities in the context of digital transformation of public institutions]. *Kreativnaya ekonomika*, *18*(4), 953-972.
9. Vartanyan, F. A. (2025). Elektronnoye pravitel'stvo kak instrument povysheniya kachestva gosudarstvennykh uslug [E-government as a tool for improving the quality of public services]. *Vestnik evraziyskoy nauki*, *17*(S2).
10. Vasilyeva, E. A. (2024). Kachestvo sotsial'nykh uslug v usloviyakh tsifrovizatsii: limity i perspektivy [The quality of social services in the context of digitalization: limits and prospects]. *Ekonomika Vostoka Rossii*, *1*(16), 105-110.
11. Wang, X. (2025). Digital constitutionalism and legal protection of personal data in global perspective. *Environmental Management Issues*, *4*(4), 8-12.
12. Yuzhakov, V. N., Pokida, A. N., Zybunovskaya, N. V., & Starostina, A. N. (2024). Vliyaniye tsifrovizatsii na kachestvo gosudarstvennogo upravleniya — cherez prizmu otsenok grazhdan (na osnove sotsiologicheskikh oprosov RANKhiGS

-
- 2022-2024 gg.) [The impact of digitalization on the quality of public administration through the prism of citizens' assessments (based on RANEPa sociological surveys 2022-2024)]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*, *2*, 85-109.
13. Zaiko, Ya. V. (2025). Tsifrovoye gosudarstvo: osobennosti, mekhanizmy i perspektivy predostavleniya gosudarstvennykh uslug grazhdanam sovremennoy Rossii [Digital state: features, mechanisms and prospects of providing public services to citizens of modern Russia]. *Kaspiyskiy region: politika, ekonomika, kul'tura*, *3*(84), 56-64.
14. Zotov, V. V., & Boev, E. I. (2023). Chelovekorazmernost' kak printsip razvitiya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v usloviyakh tsifrovizatsii publichnogo upravleniya [Human dimension as a principle of development of state and municipal services in the context of digitalization of public administration]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment*, *13*(2), 224-235.
15. Zotov, V. V., & Vasilenko, L. A. (2023). Tsifrovaya transformatsiya publichnogo upravleniya: yedinstvo servisno-tsifrovyykh i sotsial'no-setevyykh aspektov [Digital transformation of public administration: the unity of service-digital and social-network aspects]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*, *3*, 26-47.