

УДК 332.01

***ЦИФРОВОЕ НЕРАВЕНСТВО НАСЕЛЕНИЯ КАК БАРЬЕР
ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ***

Ишутинов Е.Т.

студент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского

Калуга, Россия

Субботина Т.Н.

к.п.н., доцент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского

Калуга, Россия

Аннотация

В статье исследуется цифровое неравенство как барьер получения гражданами электронных государственных услуг в Калужской области. Обосновано влияние цифровой трансформации государственных услуг на качество жизни лиц старшего возраста. Отдельное внимание уделено анализу технико-технологических, компетентностных, организационно-процедурных и экономических ограничений, которые сохраняются несмотря на высокий уровень развития цифровой инфраструктуры Калужской области. По результатам исследования авторами сформулированы предложения, подтверждающие необходимость развития комплексного подхода для преодоления цифрового неравенства.

Ключевые слова: цифровое неравенство, государственные услуги, качество жизни, доступность получения государственных услуг.

DIGITAL INEQUALITY AMONG THE POPULATION AS A BARRIER TO OBTAINING PUBLIC SERVICES IN ELECTRONIC FORM IN THE KALUGA REGION

Ishutinov E.T.

Student,

Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Subbotina T.N.

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Abstract

The article examines digital inequality as a barrier to citizens receiving electronic public services in the Kaluga Region. The impact of the digital transformation of public services on the quality of life of older people is substantiated. Special attention is paid to the analysis of technical and technological, competence-based, organizationalprocedural, and economic limitations that persist despite the high level of development of the digital infrastructure in the Kaluga Region. Based on the research results, the authors formulate proposals confirming the need to develop a comprehensive approach to overcoming digital inequality.

Keywords: digital inequality, public services, quality of life, accessibility of public services.

В настоящее время развитие государственного управления Российской Федерации связано с масштабной цифровой трансформацией. Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», особое значение придается «цифровой зрелости» государственного и

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

муниципального управления, поскольку оно предполагает расширение предоставления видов государственных услуг в электронной форме гражданам [10]. Для Калужской области развитие электронных государственных услуг имеет практическое значение, так как региональная политика цифрового развития направлена на повышение доступности получения государственных и муниципальных услуг для населения.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что при высоких показателях цифрового развития остается разрыв между доступностью электронных сервисов и реальной возможностью граждан ими пользоваться. Согласно данным Калугастата, в 2024 г. 95% жителей Калужской области пользовались интернетом в возрасте от 15 до 74 лет. При этом доля граждан, обратившихся к portalу «Госуслуги» для получения электронных государственных и муниципальных услуг, составила 85,5% [2]. Такие данные свидетельствуют, что в Калужской области развиты технологические условия для получения электронных государственных услуг.

Особую актуальность получение государственных услуг в цифровой форме приобретает для пенсионеров: им физически сложно регулярно посещать МФЦ, отделения Социального фонда, поликлиники или другие инстанции для подачи заявлений, получения справок или оформления льгот. В таких условиях цифровой канал (portal «Госуслуги», региональные сервисы) позволяет решать задачи удалённо — подать заявление, записаться к врачу, передать показания счётчиков, не нарушая режим. Таким образом, цифровизация выступает инструментом, компенсирующим ограничения, наложенные самоизоляцией пенсионеров [6].

Цифровая трансформация государственных услуг существенно влияет на качество жизни лиц старшего возраста, снижая физическую и эмоциональную нагрузку, минимизируя риски для здоровья и поддерживая их автономность [3]. Адаптация цифровых платформ под потребности пожилых граждан (включая учёт ограничений по здоровью и повышение цифровой грамотности) выступает

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

необходимым условием реализации этого эффекта. При этом сохранение гибридной модели предоставления услуг (онлайн- и офлайн-каналы) обеспечивает инклюзивность и доступность социальной поддержки. Таким образом, цифровизация госуслуг — значимый социально-демографический фактор повышения благополучия старшего поколения при условии преодоления существующих барьеров.

Понятие «цифровое неравенство» не сводится просто к отсутствию возможности подключиться к сети Интернет. А.А. Гришкина и Т.Н. Субботина отмечают, что цифровое неравенство представляет собой «многогранную проблему, выходящую за рамки постоянного отсутствия доступа к сети Интернет» [4]. С данным мнением следует согласиться, поскольку для получения электронных государственных услуг гражданину необходим доступ к сети, умения и навыки пользоваться сервисом, а также понимание порядка работы с порталом. В своей работе С.Н. Растворцева и А.Н. Бахвалова рассматривают цифровое неравенство как многоуровневое явление, состоящее из трех уровней, которое не сводится только к наличию или отсутствию доступа к интернету [8]. Первый уровень связан с материально-техническими условиями включения граждан в цифровую среду. Сюда относятся стабильность интернет-соединения, наличие компьютера, смартфона или иного устройства, позволяющего обращаться за государственными услугами в электронной форме. Для Калужской области данный аспект сохраняет практическое значение прежде всего в малых и удаленных населенных пунктах, где качество связи, скорость передачи данных и устойчивость мобильного интернета могут заметно отличаться от условий, характерных для крупных городов.

Второй уровень цифрового неравенства проявляется уже не в доступе к инфраструктуре, а в способности гражданина пользоваться электронными сервисами. Даже при наличии технической возможности обращения к portalу государственных услуг требуется определенный уровень цифровой грамотности. Пользователь должен уметь зарегистрироваться, подтвердить учётную запись, Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

выбрать нужную услугу, заполнить электронное заявление, прикрепить необходимые документы и проследить дальнейший ход обращения. На этом уровне цифровое неравенство связано с практическими навыками, уверенностью пользователя и его готовностью самостоятельно взаимодействовать с цифровой системой [9]. Третий уровень касается фактического результата использования электронных сервисов. Применительно к государственным услугам важно не только наличие доступа к portalу, но и реальная возможность получить социально значимый результат, оформить выплату, записаться к врачу, подать заявление, получить справку или воспользоваться иной необходимой услугой без чрезмерных затруднений. Данный уровень позволяет увидеть, что формальная доступность электронного сервиса ещё не означает его полноценной практической доступности для всех групп населения.

Рассмотренные уровни цифрового неравенства показывают, что доступность электронных государственных услуг зависит не только от инфраструктуры, но и от цифровых навыков граждан, удобства сервисов и возможности получить конкретный результат. Поэтому высокий уровень технической обеспеченности региона не устраняет полностью цифровое неравенство, поскольку для некоторых граждан сохраняются барьеры получения государственных услуг в электронной форме.

Первым таким барьером является технико-технологическая неоднородность доступа к электронным государственным услугам. Несмотря на высокий общий уровень цифровой обеспеченности Калужской области (в 2026 г. он составил 68%) [5], сама возможность подключения к сети еще не означает равного качества доступа для всех жителей региона. Для граждан, проживающих в малых и удаленных населенных пунктах, принципиальное значение имеют устойчивость мобильной связи, скорость интернет-соединения, стабильная авторизация на портале, корректная загрузка документов и своевременное получение уведомлений о ходе рассмотрения заявления. Даже кратковременные перебои могут затруднить получение услуги, поскольку электронная процедура

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

предполагает последовательное выполнение нескольких действий, включая вход в личный кабинет, заполнение формы, прикрепление файлов и подтверждение отправки обращения. Особенно заметен этот барьер на территориях, где личное посещение МФЦ или органа власти связано с транспортной удаленностью и дополнительными временными затратами. Его снижение связано с дальнейшим развитием инфраструктуры связи в малых населенных пунктах. В рамках проекта устранения цифрового неравенства УЦН 2.0 в Калужской области построено 82 вышки сотовой связи, из которых 9 введены в эксплуатацию в 2024 г. [1]. Проект ориентирован на населенные пункты с численностью от 100 до 500 человек, где отсутствуют сотовая связь и мобильный интернет. Такая мера имеет прямое практическое значение для доступности электронных государственных услуг, поскольку расширение устойчивого мобильного покрытия позволяет жителям удаленных поселений обращаться к цифровым сервисам без постоянной необходимости личного посещения административных центров. При этом полное преодоление технико-технологического барьера зависит не только от факта подключения, но и от качества связи, достаточного для стабильного прохождения всей электронной процедуры.

Следующим барьером является недостаточный уровень цифровых навыков у части населения. Для получения электронных государственных услуг гражданину необходимо иметь подтвержденную учетную запись на портале, уметь заполнять заявление, прикреплять документы и отслеживать результат по своему обращению. Для категории пожилых граждан, жителей малых населенных пунктов эти действия могут вызвать затруднения. Недостаток цифровых навыков может также сопровождаться неуверенностью граждан в правильности своих действий и осторожным отношением к электронному способу взаимодействия с органами власти. Поэтому для преодоления данного барьера необходимо регулярно проводить обучение населения цифровой грамотности, проводить консультации в МФЦ и других учреждениях, а также развивать организационное сопровождение. Последнее в Калужской области

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

может развиваться через сеть МФЦ. По данным годового отчета регионального Министерства цифрового развития, в Калужской области функционирует 36 центров и 70 офисов «Мои Документы», в которых работают 301 универсальное окно [7]. Данная инфраструктура выступает механизмом поддержки граждан, которые не могут самостоятельно пользоваться электронными сервисами для получения государственных услуг.

Другим барьером является качество самой электронной процедуры. Даже при наличии доступа к сети и базовых цифровых навыков гражданин может столкнуться со сложным интерфейсом, неочевидным порядком действий, избыточным количеством полей для заполнения или отсутствием оперативной помощи при технической ошибке. В таких условиях электронная услуга остается формально доступной, но ее получение требует от пользователя дополнительных усилий, времени и уверенности в правильности каждого шага. Наиболее заметно данный барьер проявляется у граждан старшего возраста, а также у тех, кто редко пользуется цифровыми сервисами и не имеет опыта работы с порталом государственных услуг. С.Н. Растворцева и А.Н. Бахвалова отмечают, что снижение удовлетворенности электронными госуслугами может свидетельствовать о «разрыве между технической возможностью предоставления услуги и ее реальной ценностью для пользователя» [8]. Доступность электронной услуги определяется тем, насколько понятно, быстро и без лишних затруднений гражданин может пройти всю процедуру и получить необходимый результат. Поэтому преодоление данного барьера связано с упрощением интерфейсов, сокращением лишних действий при подаче заявления, развитием понятной технической поддержки и адаптацией электронных сервисов под пользователей с разным уровнем цифровой подготовки.

Последним ограничением является экономический барьер, который проявляется в том, что техническая возможность доступа к электронным государственным услугам не всегда совпадает с фактической возможностью

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

гражданина ими пользоваться. Для самостоятельного получения услуг гражданину необходимо современное электронное устройство с устойчивым подключением к сети и регулярная оплата связи. Для граждан с низким уровнем дохода, пенсионеров, инвалидов и других социально уязвимых групп такие расходы могут становиться существенным ограничением. Это обусловлено тем, что цифровое неравенство подразумевает наличие экономической доступности оборудования и подключения для отдельных групп населения [8]. Поэтому необходимо сохранять центры коллективного доступа, консультации в МФЦ и помощь в социальных учреждениях даже при развитой интернет-инфраструктуре региона.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что цифровое неравенство в Калужской области сохраняется даже при высоких показателях цифровой и технической инфраструктуры. Проблема цифрового неравенства постепенно смещается от самого доступа к сети к способности граждан владеть умениями и навыками пользоваться электронными государственными услугами. Для преодоления существующих барьеров необходим комплексный подход, который включает в себя развитие связи, программы УЦН 2.0 Калужской области, обучение населения цифровой грамотности, а также сохранение сети МФЦ как важного механизма поддержки граждан.

Библиографический список:

1. В Калужской области «Ростелеком» ввел в эксплуатацию уже 82 базовые станции // Ростелеком. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа — URL: https://www.company.rt.ru/press/news_fill/center/d472621/ (Дата обращения: 22.08.2026)
2. В Калужской области 95% жителей пользуются интернетом // Калужский перекресток // KP40.RU – [Электронный ресурс]. – Режим доступа — URL: <https://www.kp40.ru/news/society/133076/> (Дата обращения: 20.08.2026)

3. Гагарина С.Н. Обзор научных подходов к измерению и оценке качества жизни населения / С.Н. Гагарина, Н.Ю. Чаусов, Т.А. Бурцева // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2019. – № 1(119). – С. 21.
4. Гришкина А.А., Субботина Т.Н. Электронные государственные услуги: анализ системных барьеров на пути к цифровой зрелости региона / А.А. Гришкина, Т.Н. Субботина // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2025. - №12 (130). - С. 91-96.
5. Калужская область превысила план по цифровой зрелости почти на 30% // Россия ГТРК Калуга. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа — URL: https://gtrk-kaluga.ru/news/obschestvo/news-62496?ysclid=mta3yl3v2877020617&utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru (Дата обращения: 25.08.2026)
6. Лазарева А.А. Проблема одиночества и самоизоляции пенсионеров / А.А. Лазарева, О.С. Медведева // Актуальные проблемы активного долголетия и качества жизни пожилых людей : Сборник научных трудов Второй региональной научно-практической конференции, Калуга, 17 декабря 2019 года. – Калуга: Издательство Калужского государственного университета им. К.Э. Циолковского, 2020. – С. 187-196.
7. Отчет о реализации государственной программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области» // Министерство цифрового развития Калужской области. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа — URL: <https://digital.admoblkaluga.ru/upload/oiv/min-digital/gosprogramma/2025/otchet2025.pdf> (Дата обращения: 21.08.2026)
8. Растворцева С.Н., Бахвалова А.Н. Цифровой разрыв в регионах России: оценка и приоритеты в контексте решения национальных целей развития страны / С.Н. Растворцева, А.Н. Бахвалова // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. - 2026. - Т. 19. № 1. - С. 73–93.

9. Субботина Т.Н. Построение коммуникаций с потребителями в мессенджерах / Т. Н. Субботина, А. С. Панкова // Вектор экономики. – 2021. – № 1(55). – С. 4.

10. Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» // Собрание законодательства РФ, 13.05.2024, № 20, ст. 2584.