

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ПРАВОВЫЕ РИСКИ И ГАРАНТИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

Коломытова Даниелла Иванелловна

магистрант, Донской государственной технической университет, РФ, г. Ростов-на-Дону

Чистова Виктория Александровна

научный руководитель, канд. экон. наук, доцент, Донской государственной технической университет, РФ, г. Ростов-на-Дону

INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE SYSTEM OF PUBLIC SERVICE DELIVERY: LEGAL RISKS AND GUARANTEES FOR THE PROTECTION OF CITIZENS' RIGHTS

Daniella Kolomytova

Master's student, Don State Technical University, Russia, Rostov-on-Don

Viktorija Chistova

Academic advisor, PhD in Economics, Associate Professor, Don State Technical University, Russia, Rostov-on-Don

Аннотация. В статье рассматриваются правовые аспекты цифровизации системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации. Анализируются основные нормативные акты, правовые риски, возникающие в условиях цифрового взаимодействия, и гарантии защиты прав граждан. Внимание уделено вопросам информационной безопасности, доступности сервисов и механизму реализации прав через электронные платформы.

Abstract. The article examines the legal aspects of the digitalization of public service delivery in the Russian Federation. It analyzes the key regulatory acts, legal risks arising in the context of digital interaction, and the guarantees for protecting citizens' rights. Special attention is given to issues of information security, service accessibility, and the mechanisms for exercising rights through electronic platforms.

Ключевые слова: информационные технологии, государственные услуги, цифровизация, правовые риски, защита прав граждан, электронное правительство, персональные данные, нормативное регулирование.

Keywords: information technologies, public services, digitalization, legal risks, protection of citizens' rights, e-government, personal data, legal regulation.

Цифровизация государственного управления в последние десятилетия приобрела устойчивый и необратимый характер. Активное внедрение информационных технологий в сферу предоставления государственных и муниципальных услуг стало ключевым направлением административной реформы, направленной на повышение качества публичного сервиса, прозрачности процессов и доступности правовых механизмов взаимодействия граждан с государством.

Формирование электронного правительства, открытие единого портала госуслуг, внедрение систем межведомственного электронного взаимодействия, развитие инфраструктуры электронной подписи — всё это стало основой перехода от бумажной модели обслуживания к цифровой. В условиях стремительного развития технологий всё более остро встаёт вопрос о правовых рисках, связанных с цифровым взаимодействием: от угроз информационной безопасности до дискриминации в доступе к сервисам в силу цифрового неравенства.

В то же время требуется осмысление и совершенствование механизмов правовой защиты граждан, участвующих в цифровом взаимодействии с государством. Современные вызовы требуют комплексного подхода к регулированию сферы электронных госуслуг — с учётом технологических реалий, правовых гарантий и социальной справедливости.

Законодательная база, регулирующая предоставление государственных услуг в электронном виде, строится вокруг Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В нём закрепляется право гражданина на получение услуги в цифровом формате, а также на доступ к полной и актуальной информации об услугах, сроках и порядке их предоставления [2, с. 48].

Среди ключевых стратегических документов — Стратегия развития информационных технологий на 2014–2020 гг. и Концепция развития электронных госуслуг, утверждённая распоряжением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р [1, с. 256].

Несмотря на высокий уровень цифровизации, сохраняется ряд рисков. Во-первых, это технические сбои: более 50 % граждан, по данным Росстата, сталкиваются с проблемами работы порталов, недостатком информации или невозможностью получить онлайн-поддержку. Во-вторых, проявляется цифровое неравенство — в сельской местности доступ к порталам остаётся значительно ниже, чем в городах. В 2019 г. разница составила более 17 %. Также сохраняется проблема с прозрачностью процедур обжалования, особенно при сбоях в системе или отказе в услуге без пояснений.

Система гарантий защиты прав в условиях цифровизации строится на нескольких уровнях. Персональные данные граждан защищены законом № 152-ФЗ, а идентификация пользователей — через ЕСИА и электронную подпись [3, с. 50].

Органы власти обязаны обеспечивать техническую доступность порталов, публиковать понятную информацию и предоставлять возможность обратной связи. По официальной статистике, доля граждан, удовлетворённых качеством получения услуг через интернет, устойчиво растёт: в 2015 г. — 61,7 %, в 2019 г. — 73,8 %.

Важную роль играют личные кабинеты, уведомления и автоматизированные формы подачи жалоб. При всей развитости системы часть граждан всё ещё сталкивается с проблемами — в том числе с необходимостью повторного ввода данных и отсутствием чётких процедур при технических ошибках.

Поддержание правовой защищённости требует дальнейшего укрепления цифровой инфраструктуры, повышения правовой грамотности и регулярного аудита цифровых сервисов на предмет соблюдения интересов заявителей.

Список литературы:

1. Камолов С.Г., Артемова П.В. Информационные технологии в государственном управлении:

Учебное пособие. – Москва: Издательство МГУ, 2015. – 256 с.

2. Методические рекомендации по использованию информационных технологий в предоставлении госуслуг. – Киров: ИРО Кировской области, 2020. – 48 с.

3. Мутовкина Н.Ю., Бородулин А.Н. Цифровизация государственных услуг: аналитический обзор // Вестник ТвГТУ. – 2021. – № 2. – С. 45-52.