

Рецензия

**на статью Звягинцевой Е.Н., Улендеевой Н.И., Макаровой Е.Л.,
Решетниковой Т.Н.**

**«Анализ проекта цифровизации государственных и муниципальных услуг
в России и за рубежом»**

Введение

Представленная статья посвящена анализу цифровизации государственного и муниципального управления на примере перевода услуг в электронный формат в России, а также сопоставлению отечественной практики с зарубежными подходами. Авторы рассматривают цифровизацию как инструмент повышения качества управленческих решений и эффективности взаимодействия государства с гражданами и бизнесом, уделяя внимание моделям G2C, G2B и G2G.

Актуальность и новизна

Актуальность исследования определяется устойчивым ростом информационных потоков и необходимостью ускорения обработки данных в государственном секторе, а также запросом на клиентоцентричное предоставление услуг. Значимым достоинством работы является постановка вопроса о цифровизации не только как о технологической модернизации, но и как о трансформации управленческой системы, включающей процессы, структуру, коммуникации и информационное обеспечение. Новизна статьи проявляется в комплексном сопоставлении российских механизмов цифрового сервиса с зарубежными практиками и в акценте на моделях организации услуг (G2C/G2B/G2G) как аналитическом «каркасе» сравнения.

Содержание и структура

Статья логично выстроена и последовательно раскрывает теоретическую основу исследования, включая трактовку системы управления организацией как сложной структуры взаимосвязанных элементов. Уместным представляется включение авторской интерпретации элементов системы управления и их взаимосвязей, что усиливает методологическую часть работы и позволяет связать управленческую теорию с практикой цифровой трансформации.

Содержательная часть включает ретроспективный обзор становления электронного предоставления услуг в России, нормативную основу (включая ключевые положения законодательства об организации предоставления услуг), а также характеристику архитектуры государственных цифровых платформ и сервисов. Отдельным преимуществом является сравнительный анализ зарубежных моделей, представленный через описание институциональных

решений и принципов клиентоориентированности, включая ориентацию на «жизненные ситуации» и снижение барьеров доступа.

Аргументация авторов опирается на сочетание нормативного анализа, описания организационно-технологических механизмов и сравнительного подхода.

Практическая направленность работы усиливается приведением сведений о развитии сервисов, расширении каналов предоставления услуг и использовании обратной связи как инструмента повышения качества цифровых продуктов.

Выводы и рекомендации

Работа производит целостное впечатление, отличается актуальностью, прикладной направленностью и междисциплинарным характером. Авторы обоснованно показывают, что цифровизация услуг должна рассматриваться как управленческий проект, затрагивающий процессы, организационные связи и инфраструктуру межведомственного взаимодействия. Вывод о соответствии российского курса международным тенденциям логически вытекает из проведенного сопоставления моделей и принципов организации цифровых услуг.

В качестве рекомендации можно указать на целесообразность более явного выделения критериев сравнения (например, доступность, скорость, число обращений/визитов, уровень межведомственной интеграции) и их применения к рассмотренным кейсам, что дополнительно повысит строгость сравнительного анализа и усилит доказательность отдельных выводов.

Статья рекомендуется к печати в научном журнале.

Рецензент: Есеналиева Бактыгул Баховна- доктор экономических наук, доцент, Кыргызский Национальный университет им. Ж. Баласагына.

The reviewer: Yesenaliyeva Baktygul Bakhovna - Doctor of Economics, Associate Professor, Kyrgyz National University named after Zh. Balasagyn

