

Кириенко Елена Анатольевна

бакалавр, преподаватель

Рубцовский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

г. Рубцовск, Алтайский край

ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛ «ГОСУСЛУГИ» В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНЫХ ПРАКТИК МОЛОДЁЖИ ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

***Аннотация:** в статье рассматривается роль интернет-портала «Госуслуги» в повседневных социальных практиках молодёжи. Анализируются возможности электронного взаимодействия граждан с государством, значение цифровых сервисов при получении документов, оформлении выплат, решении образовательных и трудовых вопросов, а также ограничения, связанные с цифровыми компетенциями, доверием к электронным каналам и защитой персональных данных. Обосновывается оценка доступность портала по техническим характеристикам, по пользовательскому опыту молодёжи. Предлагаются направления социологического изучения использования портала на примере молодёжи г. Рубцовска.*

***Ключевые слова:** интернет-портал «Госуслуги», молодёжь, цифровизация, электронное государство, социальные практики, цифровое неравенство, социологическое исследование, Рубцовск.*

Введение.

Цифровизация государственного управления становится одним из заметных направлений трансформации общественных отношений. Электронные сервисы меняют способы получения информации, подачи обращений и взаимодействия граждан с государственными и муниципальными учреждениями.

Особое значение эти изменения имеют для молодёжи, поскольку на этапе перехода к самостоятельной взрослой жизни молодые люди сталкиваются с необходимостью оформлять документы, поступать в образовательные организации,

искать работу, пользоваться иными мерами поддержки. Электронные государственные сервисы сокращают временные затраты, упрощают доступ к информации, однако наличие цифрового сервиса не означает, что все пользователи обладают равными возможностями.

Цель статьи – рассмотреть возможности и ограничения использования портала «Госуслуги» в системе социальных практик молодёжи и обозначить направления социологического исследования этой темы на примере г. Рубцовска. Работа основана на анализе нормативных актов и научных подходов к цифровизации государственного управления, социальному конструированию реальности, цифровому неравенству. Статья не представляет результаты завершённого опроса; эмпирические выводы о молодёжи Рубцовска должны формулироваться на основании собранных данных.

Правовую основу предоставления государственных и муниципальных услуг определяет Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3], который закрепляет общие принципы предоставления услуг, права заявителей и требования к взаимодействию органов власти с гражданами.

Портал «Госуслуги» выступает одним из каналов доступа к государственным и муниципальным услугам и информации о них.

С социологической точки зрения цифровой портал представляет интерес как посредник, организующий определённый порядок взаимодействия гражданина и государства. Интерфейс задаёт последовательность действий, предлагает категории обращений, формулирует требования к документам и отображает результаты обработки заявления.

Теоретически данный процесс может быть рассмотрен через концепцию социального конструирования реальности П. Бергера и Т. Лукмана, согласно которой устойчивые социальные порядки формируются и воспроизводятся через человеческую деятельность, институционализацию и усвоение общепринятых значений [1]. Регулярное использование электронного портала может постепенно

превращаться в привычную социальную практику: пользователь начинает воспринимать цифровой канал как обычный способ обращения к государству.

Молодёжь неоднородна по социальному положению, образовательному уровню, занятости, месту проживания и опыту использования цифровых технологий. Поэтому анализ взаимодействия молодых граждан с порталом не должен исходить из предположения, что все представители этой возрастной группы одинаково уверенно пользуются электронными сервисами. Навыки повседневного общения в интернете не всегда совпадают с умением понимать юридические формулировки, оформлять официальные заявления.

Одним из направлений использования электронных государственных сервисов является решение документальных вопросов. Для молодых людей актуальными могут быть получение и замена документов, оформление регистрации, запись на приём в учреждения. Электронный формат способен сократить количество личных визитов, за исключением очного подтверждения личности.

Другим направлением является доступ к социальным и образовательным возможностям. В зависимости от действующих правил электронные каналы могут помогать гражданам получать информацию о пособиях, льготах, образовательных процедурах и иных мерах поддержки. Молодому человеку необходимо понимать не только то, где находится услуга, но и кто имеет право на её получение, какие документы нужны и какие сроки установлены.

В сфере трудовых отношений цифровые сервисы могут быть полезны при получении официальных сведений и оформлении процедур, связанных с трудовой деятельностью и статусом гражданина. Портал не заменяет всю систему трудоустройства и социальной поддержки.

Использование цифровых государственных услуг может влиять и на восприятие государства. Понятный интерфейс, своевременные уведомления и предсказуемые сроки способны укреплять ощущение доступности институциональной среды. Технические сбои, непонятные статусы заявлений наоборот могут снижать удовлетворённость пользователей.

Несмотря на преимущества, электронные государственные услуги сопровождаются ограничениями, среди них цифровое неравенство, которое проявляется в различиях доступа к интернету и устройствам, в различиях навыков, способности самостоятельно решать нестандартные задачи.

Второе ограничение касается доверия и восприятия безопасности. Для обращения к цифровому государственному сервису пользователю необходимо передавать, подтверждать сведения, имеющие личный характер. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» устанавливает правовые требования к обработке персональных данных [4].

Третья группа ограничений связана со сложностью административного языка и логики цифровых процедур. Формулировки, понятные специалистам, могут быть затруднительны для пользователей. Если инструкция не раскрывает действия, а система сообщает об ошибке без объяснения причины, электронный формат не обязательно упрощает получение услуги.

Наконец, необходимо учитывать, когда некоторые услуги требуют личного присутствия, проверки документов, участия нескольких организаций.

Практическая ценность такого исследования заключается в возможности определить, какие функции портала востребованы молодёжью, какие этапы вызывают затруднения и какие меры могут улучшить цифровое взаимодействие. Полученные данные могут быть полезны для разработки рекомендаций по информированию молодых граждан, повышению цифровой грамотности и совершенствованию консультационной поддержки

Заключение.

Интернет-портал «Госуслуги» является значимым каналом взаимодействия граждан с государством и может занимать важное место в повседневных социальных практиках молодёжи. Его использование потенциально облегчает получение информации, подачу заявлений и отслеживание отдельных административных процедур. Вместе с тем фактическая доступность сервиса определяется

не только техническими возможностями, но и понятностью интерфейса, цифровыми компетенциями пользователей, правовой определённости и доверием к электронному взаимодействию.

Список литературы

1. Бергер, П. Социальное конструирование реальности: трактат по социологии знания / П. Бергер, Т. Лукман. – Москва : Медиум, 1995. – 323 с. – URL: <https://geum.ru/next/art-306568.php> (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.
2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон : от 27.07.2010 №210-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.
3. Добролюбова, Е. И. Перспективы цифровизации российского государственного управления: анализ ведомственных программ цифровой трансформации / Е. И. Добролюбова, И. С. Шемончук // Государство и граждане в электронной среде. – 2021. – № 5. – URL: <https://ojs.itmo.ru/index.php/SCEE/article/view/1263> (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.
4. Кандрина, Н. А. Государственные услуги в системе современного российского государственного управления / Н. А. Кандрина // Российско-азиатский правовой журнал. – URL: <https://ralj.ru/article/view/6444>. – Текст : электронный.
5. На Госуслугах появятся 70 федеральных и 425 региональных сервисов «жизненные ситуации» // Цифровая платформа Забайкальского края. – URL: https://digital.zo.gov.ru/novosti/na_goslugax_poyavyatsya_70_federalnyh_i_425_regionalnyh_servisov_zhiznennye_situacii (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.
6. На Едином портале госуслуг появился раздел с прототипами первых пяти суперсервисов // ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/news/1285373/> (дата обращения: 16.10.2026). – Текст : электронный.