

Секция «Государственное управление и политический процесс в современной России»

Клиентоцентричное государство в рамках стратегии социально-экономического развития «Россия 2030»

Научный руководитель – Мизулин Михаил Юрьевич

Харчик Мария Олеговна

Студент (бакалавр)

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт общественных наук, Москва, Россия

E-mail: tabax@mail.ru

Концепция сервисного государства все больше приобретает популярность в эпоху цифровизации общественной жизни. Создание и развитие удобного и доступного сервиса рассматривается как залог успеха не только современного бизнеса, но и государственного управления. Цифровые возможности позволяют охватить большее количество субъектов и адаптировать их к использованию онлайн-услуг на постоянной основе.

В 2020 году по поручению премьер-министра М.Мишустина центром подготовки руководителей цифровой трансформации на базе Высшей Школы Государственного Управления РАНХиГС был подготовлен опорный документ - навигатор по “клиентоцентричному подходу в государственном управлении”[1]. Согласно этой концепции основная задача современного государства адаптироваться под потребности людей и предоставлять им необходимые услуги.

В данной работе я рассмотрю основные направления деятельности рабочей группы “клиентоцентричного государства” в рамках проекта «Россия 2030».

По итогам рабочего совещания у Председателя Правительства РФ по вопросам разработки стратегии социально-экономического развития РФ от 26 января 2021 года был утвержден состав руководителей рабочих групп. Проект “клиентоцентричное государство” курирует Заместитель Председателя Правительства РФ и по совместительству Руководитель Аппарата Правительства РФ - Дмитрий Григоренко. Предполагается реализация следующих задач для улучшения социально-экономического климата на территории РФ: внедрение искусственного интеллекта (ИИ) в области госуправления, в том числе введение клиентоцентричных подходов в работе Федеральных органов исполнительной власти, сквозное и проективное предоставление госуслуг с помощью уникальной цифровой идентичности, развитие цифрового рынка труда, адаптация к новым формам занятости и потребностям цифровых секторов и другое.

Согласно содержанию понятия, клиентоцентричное государство нацелено на клиента. Подразумевается, что этим клиентом выступает гражданин РФ. Возникает структурное противоречие, заключающееся в смешении “политического” и “экономического” - гражданство как политико-правовая связь между государством и обществом теряет свой особый статус перед пониманием гражданина как клиента-потребителем в условиях современного капитализма. Государство решительно настроено быть конкурентоспособным на современном рынке, однако в условиях рынка, большой актер (здесь - государство) неизбежно проигрывает частным фирмам так как правило социологии гласит - «большая группа далека от оптимума».

Многие положения программного документа ВШГУ “клиентоцентричное государство” имеют тенденцию быть рассмотренными в контексте организации бизнеса, внедрения нового продукта - как материального, так и идеи[1]. Этот момент является опасным водоразделом: где же будут “останавливаться деньги”? В этом контексте интересна поставленная рабочей группой Д.Ю.Григоренко задача приоритизации этики.

Этичность деятельности правительства в рамках “клиентоцентричного государства” хорошо иллюстрирует уникальная цифровая идентичность, с помощью которой предполагается выполнить задачу сквозного и проективного предоставления госуслуг. Вероятнее всего, уникальная цифровая идентичность будет представлена идентификационным номером, по типу идентификационного номера налогоплательщика - это не удивительно, в связи с технократическим уклоном кабинета М.Мишустина и представления кейсов ФНС в качестве опорных в проекте “клиентоцентричное государство” ВШГУ РАНХиГС.

Похожие практики уже были реализованы, однако не всегда успешно. К примеру, с 2002 года в Эстонии существует ID смарт-карта, идентифицирующая личность на всей территории Евросоюза. Такая практика может быть ненадежной. В мае 2017 Индийский Центр изучения интернета и общества сообщил, что из государственной базы утекли в сеть 135 млн. номеров AADHAAR(12-ти значный уникальный идентификационный номер, который присваивается всем гражданам Индии, основой для кода служат биометрические и демографические данные граждан республики).

Более того, эта база не является государственной разработкой и уже содержит данные более миллиарда человек - впечатляющие цифры за довольно короткий промежуток. Под угрозу попадает личная конфиденциальная информация - нужно ли таким образом и в таком масштабе уходить от анонимности?

Чарльз Тилли в работе «Принуждение, капитал и европейские государства» [2] пишет о том, что люди готовы делегировать государству право их защиты, их безопасности путем легитимации насилия в силу того, что набор услуг, которые они получают от государства перевешивает само право возможности легитимного насилия. Коэффициент полезности получаемых услуг таким образом нивелирует вопросы концентрации власти в руках государственного аппарата.

Возможно, проект “клиентоцентричное государство” направлен именно на поддержание этой идеи на территории РФ. Ключевой вопрос остается - кто будет ответственным хранителем больших данных и какова гарантия того, что не произойдет злоупотребление ими?

Подводя итог, хочется подчеркнуть, что масштабная работа, которая разворачивается для подготовки основы клиентоцентричного государства, с одной стороны, является модным трендом в госуправлении и характеризует новое российское правительство как технократическое и осознающее, что “business as usual is not an option”

С другой стороны, возникает резонный вопрос о наличии необходимой базы для реализации этой программы - еще не создан прочный фундамент социального государства, а значит стоит ли переходить к реализации масштабного и дорогостоящего государственного проекта, будет ли он доведен до своей конечной цели? Необходимо четче прояснить сферу распространения программ “клиентоцентричного государства” и мониторить реализацию данного проекта, в особенности, на местах.

Источники и литература

- 1) Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярчук. — Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020..
- 2) Тилли Ч. «Принуждение, капитал и европейские государства 990-1992 гг.» / Издательский дом «Территория будущего». Москва. 2009.