

<http://regionsar.ru>

ISSN 2413-1407, eISSN 2587-8549

УДК 351:364(470.41)

А. Н. ЕРШОВ,
И. В. ЛОГИНОВА,
А. А. САЛАТОВА,
С. Е. ШАШУРОВ,
А. Р. ЗИЯЗИТДИНОВА

**ВНЕДРЕНИЕ КАРТЫ ЖИТЕЛЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
КАК СПОСОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ЭФФЕКТИВНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ**

Ключевые слова: регион; государственное управление; информационное общество; четвертая промышленная революция; универсальная электронная карта

Введение: в настоящее время мир вступает в очередную фазу развития — четвертую промышленную революцию. Переход к новому общественному укладу предъявляет новые требования к системе государственного управления, к принципам построения государственно-частного партнерства. Одним из таких этапов перехода к построению государственного и частного партнерства является внедрение пилотного проекта — универсальной электронной карты. Необходимо решение научной проблемы, в основе которой лежит противоречие между переходом к новому общественному укладу и

ЕРШОВ Андрей Николаевич, профессор кафедры общей и этнической социологии Казанского (Приволжского) федерального университета, доктор социологических наук (420008, Россия, г. Казань, ул. Кремлевская, 18) (*e-mail:* rcio@bancorp.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6273-3918>

ЛОГИНОВА Ирина Вадимовна, магистрант кафедры социологии Казанского (Приволжского) федерального университета (420008, Россия, г. Казань, ул. Кремлевская, 18) (*e-mail:* i.v.loginova@gmail.com). ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1845-9576>

САЛАТОВА Александра Александровна, ассистент кафедры общей и этнической социологии Казанского (Приволжского) федерального университета (420008, Россия, г. Казань, ул. Кремлевская, 18) (*e-mail:* aleksandra_salatova@bk.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4803-5416>

ШАШУРОВ Сергей Евгеньевич, заместитель управляющего отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан (420111, Россия, г. Казань, ул. Пушкина, 8) (*e-mail:* sshashurov@013.pfr.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8806-3887>

ЗИЯЗИТДИНОВА Алина Робертовна, магистрант кафедры социологии Казанского (Приволжского) федерального университета (420008, Россия, г. Казань, ул. Кремлевская, 18) (*e-mail:* malinochk@bk.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0531-3255>

© Ершов А. Н., Логинова И. В., Салатова А. А.,
Шашуров С. Е., Зиязитдинова А. Р., 2017

недостаточной разработанностью внедрения и эксплуатации универсальной электронной карты в современном российском городе. Эта проблема содержит две стороны: гносеологическую и предметную. Поэтому исследование имеет теоретико-методологическую и практическую значимость.

Материалы и методы: материалами для написания статьи послужили исследовательские работы, данные собственного пилотного исследования, посвященного отношению к проекту по внедрению и использованию карты жителя Республики Татарстан жителей г. Зеленодольска, а также государственных служащих, ответственных за его реализацию. Комплексный анализ предмета исследования базировался на применении таких методов научного познания, как вторичный анализ данных, анализ документов, не включенное наблюдение, брифинг, интервью государственных служащих, дискурс-анализ сообщений и комментариев в социальных сетях в рамках контекстуального подхода Т. А. Ван Дейка.

Результаты исследования: исследование показало рассогласованность целей, стратегий и практик реализации проектов карты жителя Республики Татарстан на всех уровнях системы: федеральном, региональном, муниципальном. Наблюдается непонимание на уровне «заказчик (федеральная власть) — исполнитель (конкретные органы государственного и муниципального управления) — потребитель».

Обсуждение и заключения: не только государственные учреждения, но и частные лица должны вносить свой вклад в трансформацию системы государственного управления и становление новых социальных отношений. Основное значение здесь имеет понимание гражданами долгосрочных преимуществ. Следовательно, без эффективной образовательной и просветительской работы нельзя добиться ощутимых результатов. Любые государственные инициативы и проекты должны быть поддерживаемыми снизу, а не навязываемыми в административном порядке сверху.

Введение. В настоящее время мир вступает в новую фазу развития — четвертую промышленную революцию. Как отмечает К. Шваб, «Интернет, миниатюрные производственные устройства, искусственный интеллект и обучающиеся машины» порождают цифровую революцию в различных сферах общественной жизни¹. Переход к новому общественному укладу предъявляет новые требования к системе государственного управления, к принципам построения государственно-частного партнерства. Функциональные процессы системы государственного управления в эпоху традиционного и информационного обществ различны, так как обусловлены различными социальными потребностями к управлению. Причина различий, на наш взгляд, состоит

¹ См.: Шваб К. Четвертая промышленная революция / пер. с англ. М.: Изд-во «Э», 2017. С. 16.

в изменениях, происходящих с развитием информатизации в самой системе социальных отношений. Новый виток в развитии информационных технологий диктует свои ценности: быстроту, доступность, мобильность, возможность дистанционного обращения, простоту интерфейса.

Обзор литературы. В новой «маркетизированной» парадигме, которую представляют, например, Д. Осборн и Т. Геблер [1], а в отечественных исследованиях — Л. П. Абрамова, Т. М. Варбенкова [2], И. В. Мельникова [3], управляемость стала пониматься не как осуществление тотального контроля, а как средство направления для саморазвития организации, сам процесс управления теперь рассматривается как более гибкий подход к оказанию посильной помощи в принятии решений [4, с. 117]. О подобных изменениях в бюрократической организации в эпоху информационного общества (диалогичность взаимодействия власти и общества, перераспределение власти на основе доступа к знаниям, выравнивание иерархии для ускорения процесса принятия решений и др.) говорит, в частности, А. Тоффлер². Этот подход достаточно актуален в свете новых задач, поставленных перед российской системой государственного управления [5, с. 44]. При этом ученые все чаще говорят о необходимости рассматривать самих государственных служащих и население как равноценных акторов, субъектов управления [3, с. 23]. Во многом это вызвано распространением в теории управления идей о «постбюрократической организации», основанной на горизонтальных взаимодействиях и «менеджеризации» государственной службы [2, с. 49].

С конца 1980-х — начала 1990-х гг. в развитых странах переосмысливаются подходы к государственному управлению. Популярность получают новые концептуальные подходы, главное в которых — «новый государственный менеджмент», а не традиционные бюрократические аспекты управления. Как считает П. Селф, «наиболее явная трансформация, предложенная концепцией нового государственного менеджмента, состоит в продвижении управленческой культуры для государственного сектора, которая, как и в случае с частным сектором, ориентирована на результат. В подобной культуре эффективность управления вытесняется потребно-

² См.: Тоффлер А. Шок будущего / пер. с англ.: Е. Руднева и др. М.: АСТ, 2008. С. 146—148.

стью в результативности предоставления государственных услуг» [Цит. по: 6, с. 194].

Как отмечает Д. В. Тютин [7], эта концепция будет эффективно внедряться только в условиях отсутствия конфликта интересов между властью и общественностью: реализация принципа менеджериализма ставит во главу угла достижение экономической эффективности (экономический подход к публичному управлению), а клиентская составляющая нацеливает бюрократическую организацию на достижение интересов индивида, клиента (концепция менеджмента публичных ценностей) [8, с. 135]. Возможно, одним из инструментов решения такого противоречия выступает краудсорсинг (развитие обратной связи с населением как клиентом получения государственных услуг), эффект и перспективы внедрения которого в последнее время часто обсуждаются в публичном дискурсе [9, с. 99].

При этом стоит отметить, что инфокоммуникационные технологии (ИКТ) рассматриваются в рамках концепции нового государственного менеджмента как наиболее действенный инструмент регулирования системы государственного управления [10].

Материалы и методы. В качестве материалов для статьи послужили научные работы, а также данные собственного пилотного исследования, касающегося отношения к внедрению и использованию карты жителя Республики Татарстан (КЖРТ) жителей г. Зеленодольска, а также ответственных за реализацию этого проекта государственных служащих.

Комплексный анализ предмета исследования обеспечивался за счет применения вторичного анализа данных опросов Фонда «Общественное мнение», анализа документов, не включенного наблюдения и блицопроса, интервью государственных служащих, дискурс-анализа сообщений и комментариев в социальных сетях в рамках контекстуального подхода Т. А. Ван Дейка [11].

Результаты исследования. Говоря о российском опыте реализации государственного управления с помощью ИКТ, стоит отметить, что 12 августа 2010 г. было подписано Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об определении организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг с использованием уни-

версальной электронной карты» № 1344-р³. В рамках него предполагается снизить затраты и время на предоставление государственных и муниципальных услуг и повысить эффективность работы государственного аппарата. Эта же идея есть в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г., где одним из приоритетов развития информационных технологий выступают «формирование современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, обеспечение высокого уровня ее доступности, предоставление на ее основе качественных услуг»⁴. Конкретнее эта задача рассматривается в государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011—2020 годы)», где уже ставится цель повышения оперативности оказания государственных услуг⁵.

Одним из вариантов достижения поставленной задачи стало развертывание с 2013 г. проекта «Универсальная электронная карта гражданина» (УЭК) — своеобразного прототипа КЖРТ. УЭК представляла собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной и электронной форме информацию о ее держателе и обеспечивающий доступ к информации о держателе карты, используемой для удостоверения прав держателя карты на получение государственных и муниципальных услуг и для осуществления в предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях иных юридически значимых действий в электронной форме⁶.

³ См.: Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об определении организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты» от 12 авг. 2010 г. № 1344-р // Справ.-прав. система «КонсультантПлюс» (дата обращения: 14.03.2017).

⁴ См.: Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» от 17 нояб. 2008 г. № 1662-р // Там же.

⁵ См.: Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011—2020 годы)» от 15 апр. 2014 г. № 313 // Там же.

⁶ См.: Координация мероприятий, связанных с внедрением универсальной электронной карты гражданина. URL: http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/infOrientedSoc/electric_card (дата обращения: 14.03.2017).

Эффективность реализации проекта УЭК достаточно спорная. По данным опроса Фонда «Общественное мнение»⁷, кроме положительных черт внедрения карты в обыденные практики россиян (например, 30 % считают, что не нужно носить много документов; 3 % надеются, что будет меньше проводов с оформлением документов, упростится работа различных служб и т. п.), респонденты выделяют следующие проблемы и опасения: карту легко потерять (18 %); возможны взлом карты, хищение денег, махинации (14 %); будет возможен доступ посторонних к личной информации (7 %); это приведет к чрезмерному контролю государства над людьми (4 %) и др.

В 2013 г. инициативный всероссийский опрос аналитического центра НАФИ показал, что, несмотря на широкое информационное освещение этого проекта (около 70 % опрошенных знают о запуске программы УЭК), опасения россиян не были развеяны. Более того, только 14 % населения понимают особенности нововведения и механизмы использования карты. Однако 55 % респондентов признались, что информированы об этой инициативе пока только в общих чертах⁸. Мнения населения относительно функциональности УЭК разделились. Около половины россиян (47 %) готовы были получить УЭК и использовать ее в качестве замены или аналога обычных документов. Почти столько же респондентов (43 %) предпочли бы пользоваться, как и прежде, документами по отдельности⁹. Возможно, именно просчеты в работе с населением послужили одной из причин низкой востребованности данной программы у него и привели к свертыванию программы с 1 января 2017 г.¹⁰

В Республике Татарстан появилась КЖРТ, выдача которой началась в октябре 2016 г. Разграничение функционала по двум картам показано в составленной нами таблице.

⁷ См.: Универсальный документ. Что хорошего и что плохого в УЭК? URL: <http://fom.ru/Budushchee/10636> (дата обращения: 03.04.2017).

⁸ См.: Нужна ли россиянам карта УЭК? URL: <https://nafi.ru/analytics/nuzhna-li-rossiyanam-karta-uek/> (дата обращения: 03.04.2017).

⁹ См.: Аналитика: 53 % россиян одобряют появление новой универсальной электронной карты. URL: <http://www.uecard.ru/ratings-analytics/review/> (дата обращения: 02.04.2017).

¹⁰ См.: С 1 января в России отменили универсальные электронные карты. URL: http://mfc.admsakhalin.ru/news/?ELEMENT_ID=1445 (дата обращения: 03.04.2017).

Таблица
Сравнительная характеристика функционалов УЭК и КЖРТ*

Сфера оказания услуг	КЖРТ	УЭК
Банковская сфера	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получение заработной платы, социальных выплат. 2. Оплата покупок, в том числе по бесконтактной технологии (PayPass). 3. Платежи через банкоматы, информационные киоски. 4. Дистанционное банковское обслуживание «АК БАРС Online», «Сбербанк Online» и мобильный банк. 5. Денежные переводы 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получение заработной платы, социальных выплат. 2. Перечисление всех видов зачислений. 3. Приобретение товаров и оплата услуг. 4. Функции расчетного банка
Здравоохранение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификатор быстрой записи пациента на прием к врачу (считывание терминалами номера полиса ОМС с банковской карты). 2. Быстрый поиск пациента в АРМ «Регистратура», АРМ врача на основе данных КЖРТ. 3. Использование карты клиента в качестве идентификатора врачами скорой медицинской помощи для получения доступа к электронной медицинской карте больного. 4. Использование электронной подписи врачами при формировании электронной карты пациента. 5. Формирование врачами и прием аптеками электронных рецептов на лекарства, получение информации о рецептах (сроках и количествах приема лекарств), бесплатное детское молочное питание в электронном виде 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Запись на прием к врачу. 2. Услуги электронной регистратуры. 3. Электронная история болезни, электронные рецепты, оплата лекарств и услуг. 4. Оформление заявки на получение высокотехнологичной помощи и направлений на госпитализацию. 5. Получение первичной медицинской помощи. 6. Учет при льготном и дополнительном лекарственном обеспечении в аптеках
Торговля, сервис	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата покупок. 2. Использование бонусов по программе лояльности, получение скидок 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата покупок. 2. Получение информации о предоставляемых коммунальных услугах, в том числе об объемах начислений по ним, с возможностью их оплаты. 3. Получение информации о состоянии жилого фонда

Продолжение таблицы. Начало на стр. 427

Сфера оказания услуг	КЖРТ	УЭК
Социальная сфера	<p>1. Получение информации о текущих начислениях компенсации части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в детском саду, о текущих начислениях субсидий — льгот на оплату жилищно-коммунальных услуг.</p> <p>2. Проверка статусов поданных заявлений.</p> <p>3. Подача заявлений на ежемесячную денежную выплату на проезд пенсионерам, на дополнительную компенсацию части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования, на ежемесячное пособие на ребенка, на компенсацию части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования, на субсидию на проезд детей из семей, имеющих трех и более детей в возрасте до 18 лет, включая приемных, на субсидию на приобретение лекарственных средств для ребенка в возрасте до 6 лет из семей, имеющих трех и более детей в возрасте до 18 лет, на субсидии — льготы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг инвалидам, на субсидию — льготу на оплату жилого помещения и коммунальных услуг семьям, имеющим трех и более детей в возрасте до 18 лет, включая приемных</p>	<p>1. Получение информации о действующих программах социальной помощи, оформление и получение пособия по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, по уходу за ребенком.</p> <p>2. Прием заявлений о назначении или перерасчете пенсии, перечисление пенсии на карту.</p> <p>3. Получение информации о льготах и подача заявлений на их получение, подтверждение и реализация прав на льготы, подача заявлений на социальное обслуживание и другие услуги.</p> <p>4. Информация о состоянии индивидуального лицевого счета в системе обязательно пенсионного страхования, заявление о переходе в негосударственный пенсионный фонд.</p> <p>5. Удаленное оформление договоров страхования.</p> <p>6. Подача заявления о назначении пособия по безработице, оказании материальной помощи и содействия в трудоустройстве.</p> <p>7. Постановка и снятие с учета в налоговом органе, подача налоговых деклараций, получение сведений из единого государственного реестра налогоплательщиков, информации о государственных штрафах и их оплата.</p> <p>8. Дистанционное получение информации о результатах ЕГЭ, вступительных испытаний и зачисления в вузы, об учебных планах и успеваемости, о зачислении ребенка в детский сад и др.</p>

Продолжение таблицы на стр. 429

Окончание таблицы. Начало на стр. 427

Сфера оказания услуг	КЖРТ	УЭК
Транспорт	<p>1. При оплате проезда по общегражданскому и льготному проездному на общественном транспорте и (или) возможность подключения услуги «Удобный проездной» и PayPass</p>	<p>1. Приложение для разового или абонементного проездного билета, в том числе для льготных категорий граждан.</p> <p>2. Покупка билетов на поезд и самолет, другие транспортные услуги</p>

* Для составления таблицы использовались материалы интернет-ресурсов <http://tfolio.ru/item/Tlun> и <http://card.tatarstan.ru/uslugi-po-karte.htm>.

КЖРТ — это простая пластиковая карта с чипом, «на которой будут содержаться платежные, социальные, транспортные приложения и графическая информация о владельце: фотография и Ф. И. О., номер транспортного приложения, номер СНИЛС. Также карта будет содержать квалифицированную электронную подпись ее владельца»¹¹. На карте не отмечены фамилия и имя владельца (они содержатся только на чипе). Обслуживание карты выпустившими ее банками осуществляется бесплатно.

Внедрение карты началось в конце лета в 2016 г. в Зеленодольском муниципальном районе республики. Продуктивным для понимания отношения жителей к таким нововведениям является опрос, проведенный на местном сайте «Зеленодольск.Ru» летом 2016 г., показавший, что более половины принявших в нем участие зеленодольцев не будут пользоваться картой; за — 17 %, 16 % назвали карту «хорошим делом, но ее нужно развивать на базе своей платежной системы», оставшиеся 12 % затруднились с ответом. При этом после непосредственного введения карты жителя региона многие до сих пор не осведомлены о наличии возможности ее получения [4], а также испытывают трудности в получении ряда услуг, в частности в сфере медицины¹².

Пилотным городом для внедрения чипованных пластиковых карт в Республике Татарстан стал Зеленодольск. Республиканский проект получил традиционное для подоб-

¹¹ См.: О карте жителя Республики Татарстан. URL: <http://card.tatarstan.ru/> (дата обращения: 08.04.2017).

¹² См.: Карта жителя РТ: запись к врачу «без полиса», проблема с Apple Pay и лайфхаки от банкиров. URL: <http://www.zelenodolsk.ru/article/21186> (дата обращения: 08.04.2017).

ного рода проектов название «Карта жителя Татарстана» (в других регионах Российской Федерации реализуются аналогичные программы, например карта жителя Краснодарского края¹³). Зеленодольск в качестве пилотного города был выбран неслучайно. Это достаточно крупный (124 319 чел. на 1 января 2017 г.)¹⁴, динамично развивающийся город, центр Зеленодольского муниципального района. Он важный транспортный (железнодорожный и автодорожный) узел региона, расположен в непосредственной близости от столицы Республики Татарстан и входит в состав Казанской агломерации. В общем рейтинге социально-экономического развития районов региона за I полугодие 2016 г. вместе с муниципальным районом занимает 18-е место из 45. На территории г. Зеленодольска расположены крупные и средние промышленные предприятия, которыми за I полугодие 2016 г. отгружено товаров собственного производства, выполнено работ и услуг собственными силами на сумму 13,2 млрд руб. Среднемесячная заработная плата работников за январь — июнь 2016 г. составила 25 009,2 руб.¹⁵ Кроме того, в ходе нашего опроса представителей органов государственной и муниципальной власти, занятых в реализации пилотного проекта, было выявлено, что г. Зеленодольск имеет один из самых высоких показателей по количеству электронных платежей по всей республике. Иными словами, старт реализации проекта именно с этого района может быть весьма успешным.

Анализ нормативных документов, регулирующих реализацию пилотного проекта¹⁶, показал, что основная декларируемая органами государственной власти цель реализации проекта по внедрению УЭК — «внедрение инновационных технологий, повышение эффективности функционирования

¹³ См.: Карту жителя Краснодарского края смогут получить 3 млн жителей Кубани. URL: <http://kioskssoft.ru/news/2010/10/07/1891.html> (дата обращения: 08.04.2017).

¹⁴ См.: Показатели, характеризующие состояние экономики и социальной сферы МО «Зеленодольский муниципальный район». URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 10.04.2017).

¹⁵ Там же.

¹⁶ См., напр.: Распоряжение Кабинета министров Республики Татарстан «Об утверждении положения о пилотном проекте «Карта жителя Республики Татарстан» в г. Зеленодольске» от 13 мая 2016 г. № 857-р // Электрон. фонд правовой и норм.-техн. документации (дата обращения: 11.04.2017).

исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления при предоставлении государственных, муниципальных и социально-значимых услуг»¹⁷. Так, по состоянию на апрель 2017 г. в г. Зеленодольске выдано более 18 тыс. КЖРТ (охвачено 23 % населения)¹⁸.

Таким образом, внимание уполномоченных государственных и муниципальных органов республики в настоящее время больше сосредоточено на реализации республиканского проекта, нежели на поддержке федеральной программы по выдаче УЭК.

В декабре 2016 г. — январе 2017 г. наша исследовательская группа провела пилотное исследование отношения жителей г. Зеленодольска и ответственных за реализацию проекта государственных служащих к внедрению и использованию КЖРТ. Были использованы: не включенное наблюдение и опрос, интервью государственных служащих, дискурсивный анализ сообщений и комментариев в социальных сетях в рамках контекстуального подхода Т. А. Ван Дейка [11].

Так, не включенное наблюдение и опрос жителей г. Зеленодольска, использующих карты жителя региона, показали крайне низкую вовлеченность держателей карт. В большинстве случаев наблюдаемые проявляют низкую активность в использовании карт и имеют поверхностное знание о их функционале.

Интервьюирование представителей государственных органов показало их недостаточную осведомленность о целях и задачах реализации проекта. Например, некоторые информанты затруднились ответить на вопрос о необходимости пилотирования КЖРТ именно в г. Зеленодольске.

Представители органов государственной власти по-разному видят перспективы проекта. Примечательны ответы о невозможности свертывания перспективных проектов в Республике Татарстан. На наш взгляд, категоричность заявления может свидетельствовать о том, что регион стал заложником имиджа IT республики. Также есть угроза того, что даже неудачные проекты будут формально существовать

¹⁷ См.: Правила пользования картой жителя Республики Татарстан. URL: <http://card.tatarstan.ru/file/rule.pdf> (дата обращения: 11.04.2017).

¹⁸ См.: Буракова С. Сбербанк выдал зеленодольцам более 18 тыс. карт жителя Татарстана. URL: <http://rt.rbc.ru/tatarstan/freenews/58de23fc9a7947c31c7f80ed> (дата обращения: 11.04.2017).

либо дорабатываться неимоверными усилиями и вопреки мнению населения.

Таким образом, сам пилотный проект находится еще в начальной фазе реализации, активно создается инфраструктура, однако больших успехов пока добились только в выдаче самих карт. При этом система информирования и обучения населения осуществляется в основном через банк, в котором можно получить карту. Учитывая недовольство людей и их непонимание смысла выдачи карт, необходимо, на наш взгляд, уделить большее внимание этому аспекту.

Дискурс-анализ сообщений в социальных сетях не подтверждает оптимистичного настроения высшего руководства республики. Всего было проанализировано 124 комментария в «ВКонтакте» и под публикациями СМИ г. Зеленодольска. В качестве объекта наблюдения использовались статьи, посвященные теме КЖРТ на разных интернет-сайтах.

По результатам дискурс-анализа мы выделили несколько групп жителей г. Зеленодольска, которые по-разному относятся к единым картам. Совсем малая доля комментариев была посвящена положительным отзывам о карте. В основном отмечают: преимущество карты «все в одном», мобильность, интересное нововведение. Намного чаще встречались отрицательные отзывы. Жители сомневаются в полезности карты, не видят необходимости в ее оформлении: *«Зачем нужна эта карта, если есть уже другие электронные карты для безналичного расчета, государственные услуги в режиме онлайн? Там также и без карты можно зарегистрироваться куда-нибудь... Толку нет. Ну и что, что все в одном? А смысл? Общество и так мобильно»*. Большинство комментаторов в этой группе отнеслось с недоверием к карте, так как по ней будет доступна вся информация и государству (передвижения, операции и др.), и мошенникам (кража частной информации, денег и т. д.). Также отмечалось недовольство горожан тем, что проект был запущен без ведома и согласия людей. Многие недоумевали, почему был выбран именно Зеленодольск. Остальная часть комментаторов придерживалась нейтральной позиции. Их не волновало данное нововведение, так как они были осведомлены, что это пилотный проект, и призывали остальных посмотреть, как это будет развиваться и что из этого может получиться. Такие жители города информиро-

вали других, что оформление карты необязательно и что это дело добровольное.

Исследование реализации проектов КЖРТ показало согласованность целей, стратегий и практик реализации этих проектов на всех уровнях: федеральном, региональном, муниципальном. Кроме того, наблюдается недопонимание на уровне «заказчик (федеральная власть) — исполнитель (конкретные органы государственного и муниципального управления) — потребитель».

Обсуждение и заключения. Основная цель информатизации государственных услуг — совершенствование системы государственного управления путем сокращения транзакционных издержек, которые несут граждане и организации при взаимодействии с органами власти и должностными лицами. Для достижения этой цели недостаточно просто внедрить автоматизированные системы и информационно-коммуникационные технологии, что чаще всего бывает, в том числе в отечественной практике. Необходимо полностью реструктурировать саму систему государственного управления, произвести внутри нее социально-организационные изменения, способствующие переходу от модели классического администрирования к интегративной модели государственного управления.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Osborne D., Gaebler T. Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. N. Y.: A Plume Book, 1992. 432 p.
2. Абрамова Л.П., Варбенкова Т.М. Этика государственной службы в условиях общественных трансформаций // Управленческое консультирование. Актуальные проблемы государственного и муниципального управления. 2010. № 2. С. 43—57. URL: https://sziu.ranepa.ru/images/DokSZIU/Управленческое_консультирование/10_2.pdf (дата обращения: 04.03.2017).
3. Мельникова И.В. Административная реформа в контексте отношений общества и власти // Власть. 2011. № 3. С. 22—24. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/administrativnaya-reforma-v-kontekste-otnosheniy-obschestva-i-vlasti> (дата обращения: 04.03.2017).
4. Радаев В.В. Экономические империалисты наступают! Что делать социологам? // Общественные науки и современность. 2008. № 6. С. 116—123. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/08/25/1214987009/Radaev.pdf> (дата обращения: 04.03.2017).
5. Шедий М.В. Корпоративная культура государственной службы: ретроспектива и перспектива // Среднерусский вестник общественных наук. 2007. № 4. С. 44—50. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/korporativnaya->

kultura-gosudarstvennoy-sluzhby-retrospektiva-i-perspektiva (дата обращения: 04.03.2017).

6. Логинова И.В. Бюрократическая организация в условиях информатизации государственного управления // Вестник экономики, права и социологии. 2011. № 3. С. 192—196. URL: <http://vestnykeps.ru/0311/47.pdf> (дата обращения: 04.03.2017).

7. Тюгин Д.В. Новое государственное управление: от управления эффективностью и результативностью к менеджменту публичных ценностей // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2014. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/novoe-gosudarstvennoe-upravlenie-ot-upravleniya-effektivnostyu-i-rezultativnostyu-k-menedzhmentu-publicnyh-tsennostey> (дата обращения: 10.03.2017).

8. Сморгун Л.В. Государство и политика модернизации // Вестник философии и социологии Курского государственного университета. 2010. № 2. С. 132—139. URL: http://www.cp-rapn.ru/system/files/Staate_politics.pdf (дата обращения: 10.03.2017).

9. Насыров И.Р., Савельев И.Л. Технологии краудсорсинга в государственном управлении // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2012. Т. 154, № 6. С. 94—104. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-kraudsorsinga-v-gosudarstvennom-upravlenii> (дата обращения: 10.03.2017).

10. Bellamy C., Taylor J. *Governing in the Information Age*. Buckingham: Open University Press, 1998. 196 p.

11. Van Dijk T.A. *Discourse and Context. A Sociocognitive Approach*. N. Y.: Cambridge University Press, 2008. 267 p.

Заявленный вклад авторов:

ЕРШОВ Андрей Николаевич — научное руководство, инициация исследования, критический анализ материалов, подготовка первоначального варианта текста статьи.

ЛОГИНОВА Ирина Вадимовна — обзор отечественных и зарубежных источников, разработка методологии исследования, проведение неформализованного наблюдения.

САЛАТОВА Александра Александровна — анализ и дополнение текста статьи, разработка программы исследования, проведение неформализованного наблюдения.

ШАШУРОВ Сергей Евгеньевич — проведение эмпирического исследования, доработка текста статьи.

ЗИЯЗИТДИНОВА Алина Робертовна — проведение эмпирического исследования, участие в обсуждении материалов статьи.

Для цитирования: Ершов А.Н., Логинова И.В., Салатова А.А., Шашуров С.Е., Зиязитдинова А.Р. Внедрение карты жителя Республики Татарстан как способ организации эффективного государственного управления // РЕГИОЛОГИЯ REGIONOLOGY. 2017. Т. 25, № 3. С. 421—437.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

A. N. ERSHOV, I. V. LOGINOVA, A. A. SALATOVA,
S. E. SHASHUROV, A. R. ZIYAZITDINOVA. INTRODUCTION
OF THE CARD OF A RESIDENT OF THE REPUBLIC
OF TATARSTAN AS A WAY OF ORGANIZING
EFFECTIVE PUBLIC ADMINISTRATION

Keywords: region; public administration; information society; fourth industrial revolution; universal electronic card

Introduction: currently, the world is entering a new phase of development, the fourth industrial revolution. The transition to a new social order sets new requirements for the system of public administration, for the principles of public-private partnerships. One of such stages of the transition to building public and private partnerships is the introduction of a pilot project of a universal electronic card. The scientific problem caused by the contradiction between the transition to a new social order and the insufficient development of the implementation and operation of the universal electronic card in the modern Russian city should be solved. This problem has two aspects: the epistemological and substantive ones, therefore, the study is of theoretical, methodological and practical significance.

Materials and Methods: research papers and data from our own pilot study on the attitude of residents of the city of Zelenodolsk in the Republic of Tatarstan as well as that of civil servants responsible for implementation of the project on introduction and application of the card of a resident of the Republic of Tatarstan were used as the materials for writing this article. A comprehensive analysis of the research subject was based on the use of such scientific methods as: secondary data analysis, document analysis, nonparticipant observation, blitz survey, interviews of public servants, discourse analysis of posts and comments in social networks in the framework of the T. A. Van Dijk's contextual approach.

Results: the study showed a mismatch of objectives, strategies and practices in the implementation of the projects on introduction of the card of a resident of the Republic of Tatarstan at all levels of the system: the federal, regional and municipal ones. Some misunderstanding may be observed at the level of “customer (Federal Government) — performer (specific bodies of state and municipal administration) — consumer”.

Discussion and Conclusions: not only state institutions but also individuals have to contribute to the transformation of the public administration system and the establishment of new social relations, the emphasis being on citizens' understanding of the long-term benefits. Consequently, it is impossible to achieve tangible results without effective educational and instructive work. Any government initiatives and projects should be supported from below and not imposed administratively from the top.

REFERENCES

1. Osborne D., Gaebler T. Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. New York: A Plume Book; 1992. 432 p.
2. Abramova L.P., Varbenkova T.M. [Etik of public service in the conditions of public transformations]. *Upravlencheskoe konsul'tirovanie. Aktual'nye problemy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija* = Administrative consultation. Urgent problems of the public and municipal administration. 2010; 2:43—57. Available at: https://szui.ranepa.ru/images/DokSZIU/Upravlencheskoe_konsul'tirovanie/10_2.pdf (accessed 04.03.2017). (In Russ.)
3. Melnikova I.V. [Administrative reform in the context of the relations of society and power]. *Vlast' = The Power*. 2011; 3:22—24. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/administrativnaya-reforma-v-kontekste-otnosheniy-obschestva-i-vlasti> (accessed 04.03.2017). (In Russ.)
4. Radaev V.V. [Economic Imperialists Attack! What Sociologists Should Do?]. *Obshhestvennye nauki i sovremennost' = Social Sciences and Contemporary World*. 2008; 6:116—123. Available at: <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/08/25/1214987009/Radaev.pdf> (accessed 04.03.2017). (In Russ.)
5. Shedi M.V. [State service corporative culture: difficult stages of coming into being]. *Srednerusskij vestnik obshhestvennykh nauk* = Central Russian bulletin of social sciences. 2007; 4: 44—50. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/korporativnaya-kultura-gosudarstvennoy-sluzhby-retrospektiva-i-perspektiva> (accessed 04.03.2017). (In Russ.)
6. Loginova I.V. [Bureaucratic Organization in the Context of Informatization of Public Administration]. *Vestnik jekonomiki, prava i sociologii* = The Review of Economy, the Law and Sociology. 2011; 3:192—196. Available at: <http://vestnykeps.ru/0311/47.pdf> (accessed 04.03.2017). (In Russ.)
7. Tyutin D.V. [New public administration: from management of efficiency and effectiveness to management of public values]. *Upravlenie jekonomicheskimi sistemami: jelektronnyj nauchnyj zhurnal* = Management of economic systems: online scientific magazine. 2014; 4. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/novoe-gosudarstvennoe-upravlenie-ot-upravleniya-effektivnostyu-i-rezultativnostyu-k-menedzhtmentu-publichnyh-tsennostey> (accessed 10.03.2017). (In Russ.)
8. Smorgunov L.V. [State and policy of modernization]. *Vestnik filosofii i sociologii Kurskogo gosudarstvennogo universiteta* = Messenger of philosophy and sociology of the Kursk state university. 2010; 2:132—139. Available at: http://www.cp-rapn.ru/system/files/Staate_politics.pdf (accessed 10.03.2017). (In Russ.)
9. Nasyrov I.R., Savelev I.L. [Crowdsourcing Technologies in Public Administration]. *Uchenye zapiski Kazanskogo universiteta. Serija: Gumanitarnye nauki* = Proceedings of Kazan University. Humanities Series. 2012; 6(154):94—104. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-kraudsorsinga-v-gosudarstvennom-upravlenii> (accessed 10.03.2017). (In Russ.)

10. Bellamy C., Taylor J. Governing in the Information Age. Buckingham: Open University Press; 1998. 196 p.
11. Van Dijk T.A. Discourse and Context. A Sociocognitive Approach. New York: Cambridge University Press; 2008. 267 p.

Contribution of the authors:

Andrei N. Ershov — academic advising, initiation of the research, critical analysis of the materials, writing the initial version of the article text.

Irina V. Loginova — overview of Russian and foreign sources, development of the research methodology, conducting nonformalized observations.

Aleksandra A. Salatova — analysis of and supplement to the text of the article, development of the research program, conducting nonformalized observations.

Sergei E. Shashurov — conducting empirical research, revision of the text of the article.

Alina R. Ziyazitdinova — conducting empirical research, participation in the discussion of the article materials.

About the authors:

Andrei N. Ershov, Doctor of Sociological Sciences, Professor at the Department of General and Ethnic Sociology, Kazan (Volga) Federal University (18 Kremlevskaya St., Kazan, 420008, Russia) (*e-mail*: rcio@bancorp.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6273-3918>

Irina V. Loginova, Master's Degree Student at the Department of Sociology, Kazan (Volga) Federal University (18 Kremlevskaya St., Kazan, 420008, Russia) (*e-mail*: i.v.loginova@gmail.com). ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1845-9576>

Aleksandra A. Salatova, Assistant Lecturer at the Department of General and Ethnic Sociology, Kazan (Volga) Federal University (18 Kremlevskaya St., Kazan, 420008, Russia) (*e-mail*: aleksandra_salatova@bk.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4803-5416>

Sergei E. Shashurov, Deputy Branch Manager of the Pension Fund of the Russian Federation in the Republic of Tatarstan (8 Pushkin St., Kazan, 420111, Russia) (*e-mail*: sshashurov@013.pfr.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8806-3887>

Alina R. Ziyazitdinova, Master's Degree Student at the Department of Sociology, Kazan (Volga) Federal University (18 Kremlevskaya St., Kazan, 420008, Russia) (*e-mail*: malinochk@bk.ru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0531-3255>

For citation: Ershov A.N., Loginova I.V., Salatova A.A., Shashurov S.E., Ziyazitdinova A.R. Introduction of the Card of a Resident of the Republic of Tatarstan as a Way of Organizing Effective Public Administration. *REGIONOLOGIYA* = REGIONOLOGY. 2017; 3(25):421—437.

All authors have read and approved the final manuscript.

Поступила/Submitted 17.05.2017.