

Научная статья

УДК 338.465

doi: 10.22394/2079-1690-2022-1-4-59-65

ПОДГОТОВКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПЕРСПЕКТИВНЫХ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ КЛИЕНТСКИХ СЕРВИСОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ: КОМПАРАТИВНЫЙ АНАЛИЗ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Светлана Львовна Нужнова¹, Матвей Сергеевич Мамаев²

^{1, 2}Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Ростов-на-Дону, Россия

¹nuzhnova-sl@ranepa.ru ²mamaevm7@yandex.ru

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы, связанные с внедрением новой концепции взаимодействия государства с гражданами и бизнесом на основе омниканальности, проактивности сервисов в рамках проводимой политики цифровой трансформации всех сфер жизни общества. Инфокоммуникационные клиентские сервисы становятся новым этапом развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг. Целью исследования ставится выработка предложений по разработке клиентских сервисов в Ростовской области. Для этого был проведен компаративный анализ инфокоммуникационных сервисов регионов-лидеров в данном вопросе: Москвы, Санкт-Петербурга, Республики Татарстан. Отмечается, что для развития таких сервисов и их распространения необходим собственный региональный портал несмотря на то, что сервисы существуют отдельно от основной платформы. Сформулированы предложения по созданию инфокоммуникационных сервисов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Ростовской области, причем показывается возможность их интеграции в уже существующие областные проекты.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, цифровое государство, сервисное государство, цифровизация, цифровая трансформация, клиентоцентричность, омниканальность и проактивность государственных и муниципальных услуг

Для цитирования: Нужнова С. Л., Мамаев М. С. Подготовка предложений по внедрению перспективных инфокоммуникационных клиентских сервисов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Ростовской области: компаративный анализ передового опыта субъектов Российской Федерации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2022. № 4. С. 59-65. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-4-59-65>

Methodology for creating research consortia for the development and use of the potential
of young scientists in the public power system

Original article

PREPARATION OF PROPOSALS FOR THE INTRODUCTION OF PROMISING INFO-COMMUNICATION CUSTOMER SERVICES IN THE REPRESENTATION OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES IN THE ROSTOV REGION: COMPARATIVE ANALYSIS OF THE BEST EXPERIENCE OF THE SUBJECTS OF THE RUSSIAN FEDERATION

Svetlana L. Nuzhnova¹, Matvey S. Mamaev²

^{1, 2}South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy
of National Economy and Public Administration, Rostov-on-Don, Russia

¹nuzhnova-sl@ranepa.ru ²mamaevm7@yandex.ru

Abstract. The article discusses issues related to the introduction of a new concept of interaction between the state and citizens and business on the basis of omnichannel, proactivity of services within the framework of the policy of digital transformation of all spheres of society. Infocommunication client services are becoming a new stage in the development of the provision of state and municipal services. The purpose of the research is to develop proposals for the development of client services in the Rostov region. For this purpose, a comparative analysis of infocommunication services of the leading regions

in this matter was carried out: Moscow, St. Petersburg, the Republic of Tatarstan. It is noted that for the development of such services and their distribution, its own regional portal is needed, despite the fact that the services exist separately from the main platform. Proposals for the creation of infocommunication services in the provision of state and municipal services in the Rostov region have been formulated, and the possibility of their integration into existing regional projects is shown.

Keywords: state and municipal services, digital state, corporate state, digitalization, digital transformation, client-centricity, omnicality and proactivity of state and municipal services

For citation: Nuzhnova S. L., Mamaev M. S. Preparation of proposals for the introduction of promising info-communication customer services in the representation of state and municipal services in the Rostov region: comparative analysis of the best experience of the subjects of the Russian Federation. *State and Municipal Management. Scholar Notes*. 2022;(4):59-65. (In Russ.). <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-4-59-65>

Цифровизация является ведущим направлением развития и совершенствования всех сфер жизни общества. Причем на сегодня речь идет уже не просто о цифровизации, основной направленностью которой выступает снижение трудоемкости выполняемых работ и более быстрое принятие решений, а о цифровой трансформации, являющейся одной из национальных целей развития страны до 2030 года, и подразумевающей переформатирование всего рабочего процесса. Понятие цифровой трансформации идет рука об руку с понятием цифрового государства как «экосистемы проактивных государственных цифровых сервисов «одного клика», как комплексной компьютерно-программной метаплатформы и как организационно-технологического подхода построения и функционирования системы государственного управления» [1, с. 49].

Исходя из этого в сфере государственного управления цифровая трансформация представляет собой совокупность действий государственных органов, целью которых выступает изменение как государственного управления, в целом, так и работы отдельных государственных органов по предоставлению государственных услуг и реализации государственных функций посредством использования данных в электронном виде и полномасштабного внедрения в свою деятельность информационных технологий¹. Конечными целями такой трансформации управленческого процесса являются, с одной стороны, повышение степени удовлетворённости граждан взаимодействием с государственными структурами в процессе получения государственных услуг, снижение издержек бизнеса при взаимодействии с государством, а также снижение чрезмерной административной нагрузки на предпринимателей в процессе осуществления контрольно-надзорной деятельности, а с другой – снижение затрат самого государственного управления, экономики и социальной сферы, повышение уровня собираемости доходов, повышение производительности и эффективности труда государственного аппарата в целом. Также цифровая трансформация сферы государственного управления способствует снижению коррупционных рисков за счет повышения прозрачности и открытости деятельности государственных органов, повышение конкурентоспособности страны на зарубежных площадках [2, с. 34].

Проводимая государством работа в данном направлении уже дала свои результаты: в 2022 году Россия вошла в десятку стран-лидеров в сфере цифровой трансформации правительства и цифровизации государственных услуг, согласно международному рейтингу «GovTech Maturity Index (GTMI)» Всемирного банка.

Сервисная ориентированность государства – это особое положение системы органов исполнительной власти, характеризующееся целевым высоким качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг, то есть условий, при которых будет тратиться минимальное количество времени, сил и ресурсов гражданина для получения услуги, а предпринимателя – для старта и функционирования бизнеса. Обращаясь к участникам Гайдаровского форума 2021 года, председатель Правительства РФ М.В.Мишустин отметил, что «цифровизация позволит повысить эффективность государственного управления, приблизиться к формату «сервисного государства»².

¹ Постановление Правительства РФ от 10.10.2020 № 1646 (ред. от 17.02.2022) «О мерах по обеспечению эффективности мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов управления государственными внебюджетными фондами» // СПС «КонсультантПлюс».

² Видеоприветствие Михаила Мишустина участникам XII Гайдаровского форума – Международной научно-практической конференции «Россия и мир после пандемии» [Электронный ресурс] Правительство России. – Режим доступа: <http://government.ru/news/41327/>.

Для обеспечения наилучшей клиентоориентированности, как обязательной составляющей сервисного государства, необходимо обеспечивать доступ к сервисам не только в многофункциональных центрах, но и посредством повсеместного и «осмысленного» доступа в режиме онлайн. Но сегодня уже просто одного доступа к цифровому сервису недостаточно, требуется клиентоцентричный подход, чтобы в итоге электронный сервис смог обеспечить максимальную удовлетворенность заявителя. Это достигается в том числе за счет включения потребителей услуг в их разработку, тестирование, а также систематически собирается и обрабатывается информация с целью повышения качества предоставляемых услуг. Причем данный подход применим не только к гражданам (внешним клиентам), но государственным служащим (внутренним клиентам), с позиции повышения эффективности и результативности реализации внутренних административных процедур и действий в структуре административно-управленческого процесса [3, с. 41].

В настоящее время повышение клиентоцентричности государственного управления в целом рассматривается в качестве приоритетного направления достижения целей социально-экономического развития страны¹. Клиентоцентричный подход наблюдается в сервисах регионов-лидеров цифровизации и цифровой трансформации. Прежде всего это города Москва и Санкт-Петербург, Московская область и Республика Татарстан.

Клиентоцентричные сервисы видят гражданина не как заявителя, а как клиента, у которого существует проблема или у которого произошла конкретная жизненная ситуация. Это проявляется не только в механизме предоставления услуги, но и в процессе. Например, уделяется особое внимание к визуальной составляющей сервиса. Разработчики стараются сделать сервис красивым, удобным и интуитивно понятным. Но даже если клиенту не будет достаточно информации или что-то будет непонятно, предусматривается функция чат-бота или сборник ответов на часто задаваемые вопросы.

Путь создания сервиса в новой концепции предоставления государственных и муниципальных услуг прежде всего начинается с определения жизненных ситуаций, которые возникают на определенном этапе жизни человека. После происходит анализ всех проблем, возникающих при взаимодействии с государством и другими контрагентами при решении сложившихся жизненных ситуаций. И только потом происходит проектировка сервисов для закрытия потребностей человека, путем создания максимально удобного пути. Например, Федеральная налоговая служба продолжает совершенствовать свои сервисы взаимодействия с гражданами путем «переосмысления института жалоб», то есть проводится анализ сложных, спорных ситуаций и ищутся такие пути их разрешения, чтобы в будущем они больше не возникали. Плюс к этому налоговая служба работает над изменением самого подхода к начислению налогов, что позволит как раз существенно сократить издержки бизнеса, которому не надо будет иметь штат бухгалтеров, а достаточно всего лишь наличия налогового консультанта для проверки правильности начисления налогов².

Одним из решений построения удобного сервиса может стать единая цифровая платформа ГосТех. Платформа предлагает набор сквозных технологических решений, развернутых на облачной инфраструктуре. Такой проект позволяет максимально быстро развернуть новый сервис или информационную систему, чтобы начать решение жизненных ситуаций населения, используя новый уровень клиентского опыта. Платформа предоставляет инструменты для разработки и поддержания инфраструктуры, что позволяет разработчикам сосредоточиться на качественном дизайне сервисов.

Ряд региональных сервисов семи субъектов уже реализованы на базе платформы «ГосТех», среди которых сервисы «Я здесь живу» (Санкт-Петербург), «Мои субсидии» (Республика Татарстан), «Умный лес» (Пермский край), «Контроль содержания дворовых территорий» (Сахалинская область), «Социальный контракт» и «Охотнадзор» (Липецкая область), «Региональная платформа электронных рецептов» (Белгородская область), «Управление имуществом» и «Обеспечение градостроительной деятельности» (Нижегородская область).

¹ Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 № 2816-р (ред. от 14.03.2022) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» // СПС «КонсультантПлюс».

² Будущее налоговой системы: ЭДО, автоматический расчет налогов, ФНС as a service, прозрачная экономика онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/legal/211531-budushchee-nalogovoy-sistemy-edo-avtomaticheskij-raschet-nalogov-fns-as-a-service-prozrachnaya-ekonomika-onlayn>.

Нельзя не сказать о проактивности сервисов, под которой понимается такой сервис, который предвидит проблему клиента, «предугадывает» ее. Когда гражданин авторизовался на портале государственных и муниципальных услуг или непосредственно в самом сервисе, он не ищет ту услугу, которая ему нужна, или не пытается разобраться в том, что конкретно ему необходимо. Он сразу получает, во-первых, то, что ему доступно, во-вторых, то, что ему может быть полезно, в-третьих, то, что ему надо. Разработчики сервисов ставят перед собой цель обслуживать как можно больше клиентов с максимальным эффектом, который измеряется количеством затраченного времени заявителя и межведомственного взаимодействия, в отличие от старых целей, где эффективность измерялась количеством принятых заявлений.

Тренд, который хорошо виден на примере Республики Татарстан и на примере портала «Госуслуги», – выделение сервисов в отдельные продукты, которыми пользуются определенная часть населения или жители, у которых сложилась конкретная ситуация в жизни. Например, один из сервисов Республики Татарстан «Я строю». Сервис создан для той части населения, которая находится в процессе строительства жилья. Или сервис федерального портала государственных и муниципальных услуг «Госуслуги.Авто». Сервис, выделенный в мобильное приложение, необходим населению, которое пользуется транспортными средствами.

При этом важным аспектом остается омниканальность предоставления услуг. Под омниканальностью понимается модель взаимодействия с клиентами, связывающая различные каналы коммуникации с ними. Омниканальность предполагает, что на получение конечного результата никак не влияет, каким путем, по каким каналам гражданин обратился за нужной ему услугой. То есть независимо от того, обратился он за услугой в государственный орган лично, или через МФЦ, или через портал Госуслуг, имеет место соблюдение единой бизнес-логики обслуживания клиента [4, с. 11]. Во главу этой модели ставится принцип комплексного подхода, то есть фокус с какого-то определенного канала взаимодействия или источника трафика смещается на клиента и его пользовательский опыт.

Региональные порталы государственных и муниципальных услуг реализуют единый подход к распространению информации о работе сервисов и предоставлении услуг. Гражданин может получить госуслугу через сайт или через мобильное приложение, процесс получения будет одинаков и результат тоже. Он также может узнать информацию из социальных сетей, мессенджеров, e-mail рассылки или через банковское приложение. Везде содержание, объем будут равными и конечный результат тоже.

Регионы считают важным принцип экстерриториальности муниципальных услуг. Обеспечение жителей разных муниципалитетов одним типизированным способом получения муниципальных услуг дает возможность уменьшить бюджетную нагрузку муниципалитетов путем предоставления готового продукта и делает понятным процесс оказания услуги для населения вне зависимости от муниципального образования – представителя услуги.

Во многом тренды развития предоставления государственных клиентских инфокоммуникационных сервисах описаны в концепции трансформации услуг в формат 24/7¹. Концепция подразумевает переход к вопросу совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Под этим понимается не простое совершенствование предоставления услуг, а переход к новому поколению предоставления услуг, которое характеризуется быстротой, удобностью и максимально незаметностью для граждан.

Концепция предполагает проведение работы по формированию целевых состояний государственных услуг, которые будут содержать оптимизацию услуг путем применения новых информационных технологий, исключая излишние административные процедуры и оптимизацию бизнес-процессов.

Суть целевых состояний государственных и муниципальных услуг заключается в исключении потерь для граждан. В первую очередь под этим понимается необходимость граждан совершать лишние действия, а также чрезмерные и коррупциогенные внутренние процедуры, которые негативно влияют на формирование пользовательского опыта. Прежде всего это относится к повторяющимся визированиям и согласованиям, бездействиям, перепроверок подтвержденной информации, ручной работе и субъективного характера принятия решений.

¹ Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р (ред. от 24.10.2022) <О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан> // СПС «КонсультантПлюс».

Настоящая концепция позволяет оптимизировать и автоматизировать существующие разрешительные процессы разрешительной деятельности по нескольким показателям одновременно. Проведенный эксперимент министерства экономического развития РФ по этому вопросу показал следующие результаты за 2021 год:

сокращение среднего срока оказания государственных и муниципальных услуг на 60% с 45 до 15 рабочих дней;

исключение 169 документов для получения лицензии;

сокращение количества документов по всем видам лицензирования с 10 до 5.

Проведенный эксперимент показал, что осуществленная оптимизация позволила заявителям экономить ежегодно в среднем около 32 миллионов в год, а экономический эффект от оптимизации будет достигать в среднем 1,4 миллиарда в год.

Современные тренды построения клиентских сервисов для предоставления государственных и муниципальных услуг позволяют государству делать данный процесс более выгодным как для населения, так и для самого государства. Создание полномасштабных сервисов является главной задачей органов государственной власти, чтобы обеспечить цифровую трансформацию в стране и реализовать обозначенные планы национальных программ.

Анализ опыта развития клиентских сервисов в регионах Российской Федерации дает понимание, что размещение и последующее их распространение возможно при использовании собственного регионального портала государственных и муниципальных услуг несмотря на то, что сами сервисы существуют в отдельности от основной платформы. Поэтому создание сервисов Ростовской области невозможно без разработки портала нашего региона.

Сервисы, которые могут быть интересными и для Ростовской области, существуют на сегодня в нескольких регионах России: в Москве, Санкт-Петербурге, Республике Татарстан и некоторых других. Например, виртуальная площадка коммуникации жителей, управляющих компаний, бизнеса и государства может стать дополнительным толчком к развитию гражданского общества в регионе. Помимо закрытия потребностей общения среди жителей, находящихся по соседству, а также с другими субъектами, сервис может стать отличной площадкой для развития уже запущенных проектов органов государственной власти Ростовской области.

Такой сервис, в котором возможно общение жителей, бизнеса, управляющих компаний и государства, может внести большой вклад в реализацию губернаторского проекта, развернутого в Ростовской области, по поддержке местных инициатив «Сделаем вместе», в котором участвуют все указанные стороны. Сервис, на котором имеется возможность разместить собственные инициативные проекты и получить поддержку от соседей, жителей соседних домов и бизнеса, провести электронное собрание, а в итоге и субсидирование от региональной власти, станет беспрецедентной площадкой выражения гражданственности и вовлеченности граждан в дела территорий.

Помимо этого, сервис обеспечивает поддержку бизнеса путем размещения предложений предпринимателей для граждан, проживающих рядом с точкой реализации или в одном районе, городе. Развитие малого и среднего бизнеса путем предложения возможной аудитории покупателей и формирования выгодных предложений для граждан путем создания так называемой доски предложений удовлетворяет сразу две группы интересов.

Деятельность управляющих компаний по содержанию многоквартирных домов становится более прозрачной, клиентоориентированной и вызывающей доверие, если у жителей появляется возможность взаимодействия с ней более простыми и удобными способами, например, через чат в приложении. Работа организаций становится эффективной из-за постоянного взаимодействия с жителями, при возникновении проблемы и быстрого обращения через интерактивный сервис вероятность оперативного решения сложившейся ситуации становится выше. Проведение домовых собраний возможно в электронной среде. Так собственники могут принимать участие в решении важных вопросов, находясь в любом месте страны и мира. Процесс решения вопросов может стать более простым, потому как участие в обсуждении и голосовании станет легче.

Получение социальных выплат населением становится актуальным с каждым годом в силу увеличения их количества. Сервисы, которые уже созданы другими регионами, например, «Мои субсидии» и «Забота» Республики Татарстан стали отличными проактивными продуктами, где человек, попадающий под критерии определенной социальной группы, может с легкостью получить свою выплату.

Подобный сервис в Ростовской области может стать хорошей платформой для поддержки определенных групп населения. Но сервис не должен становиться местом для выплат субсидий. Масштабирование уже имеющихся концепций в сторону увеличения выгодоприобретателей сервиса должно стать особенностью донской площадки.

Платформа должна стать местом, где население может получить поддержку не только в трудных жизненных ситуациях, но и награду и признание за определенные заслуги перед регионом, за вклад в его развитие. Например, интеграция с комитетом по молодежной политике Ростовской области позволит сделать предоставление информации о поддержке молодежи, их инициатив, проектов или деятельности более эффективным, а также сам процесс получения наград более понятным и централизованным. Более того, возможно привлечение на площадку негосударственных организаций, которые тоже занимаются благотворительной, поощрительной деятельностью.

Бизнес, как и жители, тоже являются частыми пользователями государственных и муниципальных услуг. Представителям бизнеса важно осуществлять взаимодействие с государством эффективно, в том числе с минимальными временными затратами. Кроме того, бизнес часто взаимодействует с органами федеральных служб в области контроля и надзора. Поэтому создание единого сервиса для предпринимателей позволит облегчить существование бизнеса в регионе.

Возможно создание суперсервиса с интеграцией основных услуг, которые необходимы при старте бизнеса или самозанятости. Здесь открывается широкое пространство для привлечения партнеров, оказывающих сопутствующие услуги при реализации государственной услуги. Для предпринимателей, только открывших свой бизнес или уже имеющих налаженное дело, хорошим помощником станет система поддержки по оформлению нужных документов для отчетностей, калькуляторы, чек-листы проверок и сервисы самопроверок.

Все предложенные к рассмотрению идеи по возможному созданию инфокоммуникационных сервисов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Ростовской области оформлены в табл. 1.

Таблица 1 – Рекомендации по созданию инфокоммуникационных клиентских сервисов

Table 1 – Recommendations for creating infocommunication client services

Концепция сервиса	Регионы РФ, в которых существует аналогичный сервис	Возможности сервиса	Возможная интеграция в существующие проекты Ростовской области
Площадка для коммуникации жителей, бизнеса, государства и управляющих компаний	Москва, Санкт-Петербург, Республика Татарстан	<ul style="list-style-type: none"> - решение вопросов, связанных с управлением многоквартирными домами; - коммуникация жителей дома, соседних домов, района и города в целом; - размещение предложений местного малого бизнеса; - обращение жителей в управляющую компанию. 	Осуществление проведения некоторых этапов губернаторского проекта «Сделаем вместе!» в инфраструктуру сервиса, напр. проведение собрания собственников, сбор подписей и т.д.
Платформа получения социальных выплат	Республика Татарстан	<ul style="list-style-type: none"> - оформление заявки на получение субсидии «одним касанием»; - оформление банковской карты платежной системы «Мир»; - подача заявки на получение грантов, премий, стипендий и иных видов поощрительных выплат. 	Тесная интеграция с Комитетом по молодежной политике по созданию одного из направлений сервиса, связанного с поощрительной деятельностью.
Сервис-помощник в ведение дел малого бизнеса	Москва, Республика Татарстан, Нижний Новгород	<ul style="list-style-type: none"> - оказание основных услуг при старте бизнеса; - площадка партнеров и их услуг для бизнеса; - каталог бизнес-калькуляторов, чек-листов и сервисов самопроверок. 	Взаимодействие с РРАПП, интеграция услуг поддержки предпринимательства в Ростовской области

Рекомендованные для рассмотрения идеи создания клиентских сервисов в Ростовской области соответствуют новым вызовам и федеральным стратегиям развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном формате в рамках национальных программ. Их внедрение будет способствовать процессу цифровой трансформации государственного управления донского региона.

Предложенные варианты могут быть успешно реализованы, благодаря наработанному опыту других субъектов РФ и технологическим решениям, позволяющим сделать это более быстро, экономически эффективно и высокотехнологично.

Список источников

1. Понкин И. В. Концепт цифрового государства: понятие, природа, структура и онтология // Государственная служба. 2021 № 5 (133). С. 47-52.
2. Демидов А.Ю., Лукашов А.И. Отдельные подходы к цифровой трансформации государственного управления // Государственная служба, 2021, №1 (129). С. 28-34.
3. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. №3. С. 38-60.
4. Васильева Е. В. Принципы перехода государственной службы на омниканальную цифровую стратегию // Вестник университета. 2020. №4. С. 5-13.

References

1. Ponkin I. V. The concept of the digital state: concept, nature, structure and ontology. *Public service*. 2021;5 (133):47-52. (In Russ.)
2. Demidov A. Yu., Lukashov A. I. Separate approaches to the digital transformation of public administration. *Civil Service*. 2021;1(129):28-34. (In Russ.)
3. Yuzhakov V.N., Dobrolyubova E.I., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V. Client-centricity of state control: assessment of citizens. *Issues of state and municipal administration*. 2022;(3):38-60. (In Russ.)
4. Vasilyeva E. V. Principles of transition of the civil service to an omnichannel digital strategy. *Vestnik Universiteta*. 2020;(4):5-13. (In Russ.)

Информация об авторах

С. Л. Нужнова – кандидат политических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления ЮРИУ РАНХиГС;
М. С. Мамаев – студент факультета управления ЮРИУ РАНХиГС.

Information about the authors

S. L. Nuzhnova – Candidate of Political Sciences, Associate Professor of the Department of State and Municipal Administration of South-Russia Institute of Management – branch of RANEPA.
M. S. Mamaev – Student of the Faculty of Management of South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 11.11.2022; одобрена после рецензирования 24.11.2022; принята к публикации 25.11.2022.

The article was submitted 11.11.2022; approved after reviewing 24.11.2022; accepted for publication 25.11.2022.