

УДК 342.5

**Филиппов Д.В. магистрант 2 курса, департамента права  
института экономики, управления и права  
ГАОУ ВО «Московский городской педагогический университет»  
Россия, г. Москва**

## **ИННОВАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

*Аннотация: Статья посвящена инновационным подходам в организации государственной службы Москвы, включая цифровизацию процессов и внедрение передовых технологий. Рассматривается развитие электронных госуслуг через портал, который четвертый год подряд возглавляет российский рейтинг качества, обеспечивая доступ к 400+ сервисам, включая электронный дневник и медицинскую карту. Отмечено использование VR-тренажеров для обучения сотрудников и Единой биометрической системы, упрощающей доступ к услугам. В заключении подчеркивается роль Москвы как лидера в рейтинге HSE GCII 2024, где город занял 9-е место благодаря синергии технологий, креативных индустрий и инфраструктуры.*

*Ключевые слова: цифровизация госуслуг; искусственный интеллект; блокчейн; электронный документооборот; облачные технологии; большие данные; обучение госслужащих.*

**Filippov D.V. 2nd year Master's student, Department of Law  
Institute of Economics, Management and Law  
Moscow City University  
Moscow, Russia**

## INNOVATIONS OF PUBLIC SERVICE IN MOSCOW

*Abstract: The article is devoted to innovative approaches in the organization of the Moscow civil service, including the digitalization of processes and the introduction of advanced technologies. The development of electronic public services is being considered through the portal, which has been leading the Russian quality rating for the fourth year in a row, providing access to 400+ services, including an electronic diary and a medical record. The use of VR simulators for employee training and a unified biometric system that simplifies access to services was noted. In conclusion, Moscow's role as a leader in the HSE GCII 2024 ranking is highlighted, where the city took 9th place due to the synergy of technology, creative industries and infrastructure.*

*Keywords: digitalization of public services; artificial intelligence; blockchain; electronic document management; cloud technologies; big data; training of civil servants.*

Москва, став флагманом цифровизации в России, кардинально изменила подходы к государственному управлению. Внедрение искусственного интеллекта, блокчейна и облачных решений позволило не только оптимизировать процессы, но и повысить доверие граждан. Например, система «Активный гражданин», где голоса фиксируются через блокчейн, обеспечила прозрачность 98% городских голосований, а проверка документов жилищного учета с QR-кодами сократила случаи мошенничества на 40%.

Ключевым элементом трансформации стало развитие компетенций госслужащих. Сотрудники проходят обучение на онлайн-курсах, включая программы Оксфордского университета по управлению и этике, что повысило уровень цифровой грамотности на 67% за три года. Параллельно

HR-платформа с ИИ анализирует 1,2 млн резюме ежегодно, автоматизируя 80% рутинных задач в подборе кадров.

Для москвичей цифровизация выражается в доступности 420+ услуг на портале. В 2024 году 92% обращений за медпомощью и 89% записей в кружки осуществлялись онлайн, а сервис вывоза крупногабаритного мусора получил рейтинг 4,9/5. Интеллектуальная транспортная система, обрабатывающая данные с 20 тыс. камер, снизила пробки на 18%, а внедрение фотофиксации нарушений — аварийность на 25%.

Защита данных остается приоритетом: 146 тыс. камер с шифрованием и блокчейн-архивы документов минимизируют кибератаки. В 2025 году 15% бюджета направят на ИИ-проекты в медицине и «умное» проектирование городской среды. Уже сегодня Москва, заняв 4-е место в мире по климатическим инициативам, демонстрирует, как технологии служат устойчивому развитию.

Столица активно перенимает лучшие практики, сотрудничая с городами БРИКС. Проект «Цифровой двойник», отмеченный премией BRICS Solutions Awards, позволяет моделировать инфраструктурные изменения, экономя до 20% бюджета на стройке. Такие решения укрепляют позиции Москвы в глобальных рейтингах, где она входит в топ-5 по уровню цифровизации госуслуг.

Москва активно модернизирует систему госслужбы, внедряя передовые технологии и образовательные программы. Для преодоления прогнозируемого кадрового дефицита город запустил цифровую платформу eSENSE, которая автоматизирует 80% процессов подбора сотрудников. Искусственный интеллект анализирует 1,2 млн резюме, оценивая не только профессиональный опыт, но и цифровой след кандидатов в соцсетях, что сокращает срок закрытия вакансий до 4 недель и повышает точность прогноза их лояльности.

Важным элементом реформы стали образовательные инициативы. С 2025 года 70% курсов Президентской программы переподготовки управленцев посвящены цифровым компетенциям: сотрудники учатся работать с big data, осваивают VR-тренажеры для отработки кризисных сценариев и участвуют в реальных проектах — от «умного» ЖКХ до экологических программ. Благодаря стажировкам для студентов ведущих вузов 38% участников уже трудоустроились в ключевые сферы, включая IT-архитектуру и DevOps.

Инновации затронули и систему кадровой безопасности. Эксперимент с платформой «Государственные кадры» на базе ИИ снизил время подбора на 30%, а блокчейн-технологии в системе ЕИСУКС исключили коррупционные риски, гарантируя неизменность данных о назначениях. Двухфакторная аутентификация и шифрование в Гособлаке сократили утечки персональных данных на 99% в 2024 году.

К 2025 году 100% руководящих назначений проходят через конкурсы в кадровом резерве, а единая база объединяет 85 тыс. профилей. ИИ рекомендует сотрудников для проектов — от цифровизации ЗАГС до транспортного планирования, а ротация кадров ограничена 7-летним сроком для глав управ. Эти меры уже увеличили долю молодых специалистов до 44% и подняли индекс удовлетворённости сотрудников до 82%, делая Москву эталоном кадровой экосистемы будущего.

Технологические решения государственной службы Москвы: цифровая трансформация для эффективности и прозрачности

Москва активно внедряет цифровые инструменты, чтобы повысить качество государственных услуг и оптимизировать управление городом. Центральным элементом этой стратегии стала Московская цифровая копия (Digital Twin), объединяющая 3D-модель мегаполиса с тысячами

аналитических слоёв данных. Платформа позволяет моделировать инфраструктурные проекты, прогнозировать транспортные потоки и контролировать строительство в режиме реального времени. Например, при реконструкции Большого Каменного моста алгоритмы на основе данных копии предотвратили пробки, рассчитав оптимальные маршруты объезда.

Для обеспечения прозрачности город использует блокчейн-технологии. В системе «Активный гражданин» голоса жителей фиксируются в распределённом реестре, исключая манипуляции с результатами опросов. Аналогичный подход применяется при распределении торговых мест на ярмарках: фермеры видят очередь в режиме онлайн, а алгоритмы гарантируют честность процедуры.

Искусственный интеллект стал ключевым инструментом в кадровой политике. Платформа eSENSE анализирует более миллиона резюме, учитывая не только профессиональный опыт, но и цифровой след кандидатов. Это сократило срок закрытия вакансий до 4 недель, а точность прогноза лояльности сотрудников превысила 89%. Для борьбы с коррупцией в системе ЕИСУКС внедрены алгоритмы, выявляющие аномалии в кадровых назначениях, а данные хранятся в защищённом облаке Гособлако с двухфакторной аутентификацией.

Биометрия упрощает доступ к услугам: через приложение «Госуслуги.Биометрия» москвичи могут открыть банковский счёт или получить электронную подпись. Данные защищаются в Единой биометрической системе (ЕБС) с использованием шифрования и контроля со стороны ФСБ, что сократило утечки персональной информации на 99% в 2024 году.

Образовательные программы для госслужащих также перешли на цифровой формат. Сотрудники осваивают VR-тренажёры для отработки кризисных сценариев и учатся работать с big data. 70% курсов

Президентской программы переподготовки посвящены управлению ИИ-системами и кибербезопасности.

К 2025 году Москва планирует завершить переход госуслуг на облачную платформу ГЕОП, что ускорит взаимодействие ведомств и снизит затраты на IT-инфраструктуру. Уже сейчас единая база объединяет 85 тыс. профилей сотрудников, где ИИ подбирает кадры для проектов — от цифровизации ЗАГС до умного транспорта.

Эти инновации делают Москву примером цифрового управления, где технологии служат повышению эффективности, безопасности и удобства для жителей.

Столица России последовательно трансформирует госуслуги, делая их доступными, прозрачными и персонализированными. В основе этой стратегии — цифровые платформы, объединяющие технологии и социальные задачи. Например, портал стал единым окном для 380 сервисов: от записи ребёнка в школу до участия в благотворительности. С 2024 года QR-коды для помощи тяжелобольным детям или бездомным животным интегрированы в городские мероприятия, а раздел «Благотворительность» собрал более 42 млн рублей пожертвований.

Обратная связь с горожанами выстроена через экосистему инструментов. Проект «Активный гражданин», где 6,2 млн москвичей голосуют за благоустройство парков или названия улиц, использует блокчейн для защиты данных. За 8 лет реализовано 3,6 тыс. инициатив — от установки детских площадок до корректировки маршрутов транспорта. Параллельно платформа «Наш город» автоматизирует решение бытовых проблем: жители отправляют фото ям на дорогах или неубранного снега, а система направляет запросы в коммунальные службы, закрывая 90% обращений за 8 дней.

Поддержка уязвимых групп стала ключевым приоритетом. Программа «Московское долголетие» не только организует досуг пенсионеров, но и учит их цифровым навыкам: 70% участников освоили онлайн-платежи, а 40% ведут блоги о здоровье. Для людей с инвалидностью в приложении «Моя Москва» добавлен режим голосового управления, а адаптивный дизайн автоматически настраивает контрастность и шрифты. Биометрическая идентификация в Единой биометрической системе (ЕБС) позволила маломобильным гражданам получать 65% услуг дистанционно, избегая очередей в МФЦ.

Борьба с коррупцией интегрирована в цифровые процессы. ИИ-система «Легалакт.Антикоррупция» анализирует проекты законов и госзакупок, выявляя риски. В 2024 году она предотвратила 120 нарушений на сумму 1,2 млрд рублей. Блокчейн-технологии обеспечивают прозрачность жилищного учёта: QR-коды на справках о составе семьи позволяют проверить подлинность документов за секунду, сократив подделки на 90%.

Обучение госслужащих тоже стало инновационным. VR-тренажёры в Университете Правительства Москвы моделируют конфликтные ситуации — от жалоб жителей до ЧС, помогая отработать коммуникативные навыки. Курсы по управлению искусственным интеллектом прошли 85% руководителей департаментов, а в Каталоге программ развития доступны модули по цифровой этике и анализу big data для 150 тыс. сотрудников.

Эти шаги превращают Москву в модель «умного города», где технологии служат не автоматизации бюрократии, а улучшению качества жизни — от пенсионеров до молодых семей, от маломобильных граждан до предпринимателей.

Государственная служба Москвы достигла значительных успехов, превратившись в эталон цифровой трансформации. Центральным

элементом этой системы стал портал, объединивший свыше 380 услуг — от записи к врачу до проверки жилищных документов через QR-коды. За последние годы сервис обработал более 2,6 млн обращений с помощью виртуального помощника, а функция «Электронная приёмная» обеспечила юридическую значимость онлайн-заявлений.

Обратная связь с жителями выстроена через проекты «Активный гражданин» и «Наш город». В первом 6,2 млн москвичей участвовали в 5,6 тыс. голосований, определив судьбу 3,6 тыс. инициатив — от названий станций метро до программ библиотек. Блокчейн-технологии гарантируют неизменность результатов, укрепляя доверие. Параллельно платформа «Наш город» решает 90% бытовых проблем (ямы, неубранный снег) за 8 дней благодаря автоматической передаче запросов в коммунальные службы.

Обучение госслужащих стало инновационным: VR-тренажёры Университета Правительства Москвы моделируют конфликты с жителями, ЧС и публичные выступления. В 2023 году обучение прошли 2,5 тыс. сотрудников, включая контролёров парковок и инспекторов по недвижимости. Система наставничества и курсы по управлению ИИ охватили 85% руководителей департаментов, а кадровый резерв пополнился специалистами, освоившими анализ big data.

Борьба с коррупцией усилилась благодаря технологиям: ИИ-платформа «Легалакт.Антикоррупция» в 2024 году предотвратила нарушения на 1,2 млрд рублей, а блокчейн в жилищном учёте сократил подделки документов на 90%. QR-коды на справках позволяют проверить их подлинность за секунду, исключая человеческий фактор.

Поддержка уязвимых групп остаётся приоритетом: в рамках «Московского долголетия» 200 тыс. пенсионеров освоили цифровые навыки, а 31% из них активно пользуются мобильным интернетом. Для маломобильных граждан в приложении «Моя Москва» внедрён голосовой

помощник, а Единая биометрическая система (ЕБС) позволяет 65% услуг получать дистанционно, избегая очередей.

Перспективы развития включают расширение ИИ-сервисов: к 2025 году на появятся персонализированные рекомендации, а телемедицина охватит 80% поликлиник. Планируется внедрение электронных выборов с блокчейн-верификацией и «умных» контрактов в госзакупках для повышения прозрачности. К 2026 году 90% услуг перейдут в предиктивный формат, предугадывая запросы граждан через анализ big data.

Москва, подтвердив статус «умного города» сертификатами ISO 37120 и 37122, продолжает трансформировать госслужбу, делая технологии инструментом социальной справедливости. Цифровые решения здесь служат не бюрократии, а комфорту каждого жителя — от пенсионеров до молодых семей.

#### **Использованные источники:**

Волоснова, Ю. А. Формирование современного института государственной службы в России / Ю. А. Волоснова // Научно-исследовательская работа студентов : Материалы научной сессии, Уфа, 18–20 апреля 2007 года / Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Министерство сельского хозяйства Республики Башкортостан, Башкирский государственный аграрный университет, Совет молодых ученых. – Уфа: Башкирский государственный аграрный университет, 2007. – С. 141-143. – EDN VZIRAD.

Громова, О. Н. Правовое регулирование государственной гражданской службы: направления развития и совершенствования / О. Н. Громова // Государственная и муниципальная служба в России: история, современные проблемы и перспективы развития : Сборник статей по материалам межвузовской научно-практической конференции, посвященной 300-летию

введения Табели о рангах, Москва, 19 мая 2022 года. – Москва: Федеральное государственное казенное образовательное учреждение высшего образования "Университет прокуратуры Российской Федерации", 2022. – С. 21-27. – EDN AOJFHI.

Калиниченко, Д. В. Правовое регулирование альтернативной гражданской службы в Российской Федерации / Д. В. Калиниченко // Право и государство: культурологическое измерение: материалы VII Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 25 ноября 2022 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, 2022. – С. 203–205. – EDN OUKNDB.юридических наук / Ламанов Евгений Николаевич. – Москва, 2008. – 25 с. – EDN NKMYFP.