

УДК 351.316.774

КОНЦЕПЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРАКТИКИ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»

Коды JEL: H11, H40, H70

Преображенский Б. Г., доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономики, финансов и менеджмента, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (филиал РАНХиГС), г. Воронеж, Россия

E-mail: b.preb@bk.ru

SPIN-код: 6900-7243

Сальникова А. А., магистрант, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (филиал РАНХиГС), г. Воронеж, Россия

E-mail: salnikova.a98@mail.ru

SPIN-код: отсутствует

Поступила в редакцию 14.06.2022. Принята к публикации 21.06.2022

Аннотация

Предмет. Внедрение в государственное управление технологий «электронного правительства». Трансформация государственного управления в современных условиях цифровизации

Тема. Переход на инструменты цифрового администрирования в государственном управлении современной России.

Цели. Анализ технологий и перспектив развития «электронного правительства».

Методология. Логический анализ технологий и перспектив развития «электронного правительства».

Результаты. На основе анализа технологий и перспектив развития «электронного правительства» проведена оценка потенциала цифровизации государственного управления. Отмечена необходимость непрерывного развития цифровых технологий в сфере государственного управления, обеспечения высокого уровня применения цифровых и коммуникационных технологий.

Область применения. Развитие сферы цифровизации государственного управления.

Выводы. Электронное правительство обычно идентифицируется как техническая и информационная система для обеспечения граждан услугами и информацией. Однако, его функционал и подсистема обеспечения гораздо шире. Оно способно обеспечить экономию ресурсов не только отдельных граждан, но и общества в целом за счет содействия в развитии экономики и сокращения бюджетных затрат.

Ключевые слова: электронное правительство, цифровизация.

THE CONCEPT AND TECHNOLOGICAL PRACTICES OF «ELECTRONIC GOVERNMENT»

JEL Codes: H11, H40, H70

Preobrazhensky B. G., Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Economics, Finance and Management, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA branch), Voronezh, Russia

E-mail: b.preb@bk.ru

SPIN code: 6900-7243

Salnikova A. A., Master's student, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA branch), Voronezh, Russia

E-mail: salnikova.a98@mail.ru

SPIN code: absent

Annotation

Subject. *Introduction of «electronic government» technologies into public administration. The transformation of public administration in modern conditions of digitalization*

Topic. *The transition to digital administration tools in the public administration of modern Russia.*

Purpose. *Analysis of technologies and prospects for the development of «electronic government».*

Methodology. *Logical analysis of technologies and prospects of «electronic government».*

Results. *Based on the analysis of technologies and prospects for the development of «electronic government», an assessment of the potential of digitalization of public administration was carried out. The necessity of continuous development of digital technologies in the field of public administration, ensuring a high level of application of digital and communication technologies was noted.*

Application area. *Development of the sphere of digitalization of public administration.*

Conclusions. *E-government is usually identified as a technical and information system for providing citizens with services and information. However, its functionality and support subsystem are much broader. It is capable of saving resources not only for individual citizens, but also for society as a whole by contributing to the development of the economy and reducing budget costs.*

Keywords: *e-government, digitalization.*

DOI: 10.22394/1997-4469-2022-58-3-137-146

Введение

Качественное, своевременное и эффективное удовлетворение потребностей граждан, бизнеса и государственных организаций в информации о решениях властных структур, а также оказание всем этим объектам услуг в рамках компетенции органов власти выступают важнейшей функцией государства. Внедрение «электронного правительства» оценивается как важный и в ряде случаев как незаменимый инструмент достижения поставленных целей, поэтому многие страны мира, как высоко развитые технологически, так и впервые вставшие на путь цифрового развития, проявляют большую активность в сфере цифровой трансформации. Концепция и передовые практики в этой сфере внедряются быстро и повсеместно: информация предоставляется посредством Интернета всем заинтересованным потребителям, оказываются государственные и муниципальные услуги онлайн, принимается обратная связь от граждан

и делового сообщества в формате параллельного с традиционными и новыми способами в электронной форме взаимодействия, или в режиме полного online-обслуживания (CSI).

Современная концепция электронного правительства основана на принципах «Нового государственного менеджмента» (New Public Management), изложенных в статье Ефимова А. А. [3]:

— развитие конкуренции в сфере предоставления публичных услуг;

— нацеленность на расширение прав граждан преимущественно в сфере местного самоуправления;

— главный критерий качества и эффективности деятельности государственной и муниципальной службы — результат, оцениваемый гражданами;

— ориентация на цели (миссии);

— сфокусированность на потребности гражданина как потребителя услуг, предоставляемых государством;

- децентрализация управления;
- снижение затрат;
- развитие рыночных механизмов с целью де бюрократизации управления.

В контексте социального государства, таковым по Конституции РФ (ст. 7) является Российская Федерация, задачами электронного правительства (E-Government) являются следующие:

- повышение эффективности использования бюджетных средств за счет снижения расходов при оказании услуг онлайн, более быстром, не требующем помещений и затрат времени на прием граждан, ускоряющем обработку;
- создание инвариантной общественной ценности: часть услуг, предоставляемых онлайн, раньше отсутствовала вообще, другая часть оказывалась, но удобство нового формата принципиально повысило их качество и востребованность;
- повышение качества исполнения государственных функций в целом, в том числе за счет адекватного и полного учета информации, поступающей в форме обратной связи от граждан, предпринимателей и бизнес-структур.

Концепт и цели концепции «электронного правительства» изложены в трудах отечественных, в частности, Аль-Габри, Вадах Мохаммед, А. С. Афанасьевой, А. А. Ефимова, Е. Г. Ишаковой, А. С. Прохорова, Д. Д. Пугачевой, Е. В. Франгуловой, С. Шляхтиной и др., и зарубежных исследователей [1—15]. Нарастание интереса к телекоммуникационным технологиям обусловлено стремительной цифровизацией в сфере взаимодействия общества и государства, граждан и органов власти. Цифровизация в сфере государственного управления позволяет качественно, инвариантно и оперативно реализовать базовые принципы этого взаимодействия [6]: партнерства, равных возможностей (доступности), subsidiarity (близость провайдера услуг к их потребителям), конкурентности (конкурентных полномочий и преимуществ в сфере оказания услуг).

Современные технологические ресурсы в сфере цифровизации и развития телекоммуникационной инфраструктуры должны использоваться в расширенном аспекте, в том числе в сфере государственного управления. Исполнение государственных функций и полномочий органов власти разных уровней с применением телекоммуникационных технологий в процессе развития электронного правительства позволяет получить следующие эффекты:

- подотчетность власти гражданам (гражданскому обществу);
- гласность и доступность информации;
- режим работы, сопровождаемый онлайн-обслуживанием, обеспечивает комфортный доступ граждан к государственным и муниципальным услугам.

Методы исследования

Для проведения исследования и разработки предложений и рекомендаций использовались следующие методы научного познания: анализа и синтеза, монографический, наблюдения, сравнения.

Обсуждение проблемы

В 2002 году постановлением Правительства Российской Федерации была утверждена федеральная целевая программа «Электронная Россия»¹. Одна из целей Программы — повышение качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти, повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг.

К задачам программы, в частности, отнесены:

- развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- обеспечение решения задач государственного управления с использованием элементов электронного правительства;
- развитие инфраструктуры электронного правительства.

Ожидаемые результаты реализации Программы:

- создание инфраструктуры электронного правительства, обеспечивающей доступ к информации о деятельности и к услугам органов государственной власти в электронном виде;
- обеспечение оперативного внутреннего и внешнего взаимодействия между органами государственной власти и управления, населением и организациями путем быстрого обмена данными в электронном виде;
- создание сайтов в сети Интернет, содержащих нормативную правовую, справочную и новостную информацию;
- ускорение процессов разработки и реализации проектов внедрения информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов государственного и муниципального управления;
- совершенствование системы мониторинга и контроля качества реализации административных процессов во всех сферах деятельности органов государственной власти и управления;
- создание многофункциональных центров для оказания государственных и муниципальных услуг;

¹ ФЦП «Электронная Россия (2002—2010 годы)». Утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65.

— развитие единой вертикально интегрированной государственной информационной системы «Управление»;

— обеспечение гарантированного уровня информационной открытости органов государственной власти.

В конечном итоге, полученные результаты обеспечат переход взаимоотношений государства и общества на новый качественный уровень в контексте доверия граждан органам государственной власти и управления.

К числу правовых норм, связанных с работой электронного правительства, отнесено законодательное регламентирование прав граждан и организаций (юридических лиц) на доступ к информации в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 583 от 10.07.2013 г.¹, которым определены Правила отнесения к общедоступной информации, размещаемой государственными органами и органами местного самоуправления в форме открытых данных. Комплексом правил установлены перечни общедоступной информации, порядок определения периодичности размещения в форме открытых данных, требования к периодичности размещения и сроков обновления данных, порядок обязательного размещения информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. Открытость инфор-

мации позволяет гражданам не только оценить доступность государственных и муниципальных услуг, но и транспарентность сервисов электронного правительства, основанного на концепции электронной демократии (e-democracy).

Однако несовершенство нормативно-правовых актов и недостаточная эффективность легитимных механизмов принуждения к применению и исполнению норм законодательства зачастую приводит к нарушению правил и процедур определения объема, содержания, релевантности и актуальности общедоступной информации должностными лицами. Очевидно, что несоблюдение данных требований ограничивает доступ граждан к информации, на получение которой имеют гарантированное право, а также искажает их представление о реальной ситуации.

Используя ресурсы электронного правительства, государство коммуницирует с гражданами и бизнесом, обеспечивает взаимодействие и координацию функциональных подсистем на федеральном уровне и уровне субъектов федерации, а также коммуникации граждан с бизнес-сообществом и между организациями.

В таблице представлены уровни коммуникаций в рамках электронного правительства, изложенные А. П. Прохоровым в работе [7], систематизированные и дополненные авторами в табличном формате с оценкой степени их развития.

Таблица

Степень развития уровней коммуникаций в рамках электронного правительства в России¹

Уровень коммуникаций		Степень развития
G2B (customer-to-business)	между гражданами и бизнес-структурами (фактор дистанцирования)	Явно недостаточно развитое взаимодействие в электронной форме. Участие государства выражается в контроле за соблюдением законодательства лишь в случае обращения граждан
B2B (business-to-business)	между бизнес-структурами (политика нейтралитета)	Детерминированный характер взаимодействия, определяемый по дискреционному принципу. Предоставление государством информации и услуг в ограниченном формате
G2C (Government-to-citizen)	между государственными службами и гражданами (концепция электронной демократии)	Достаточно активное взаимодействие в электронной форме, препятствием перехода к полному online-обслуживанию (CSI) в сфере предоставления услуг и эффективному электронному участию граждан в принятии решений являются цифровое неравенство и недостаточная обеспеченность граждан компьютерной техникой из-за низкого уровня доходов
G2B/B2G (Government-to-Business)	между государством и бизнес-структурами (политика рестрикции)	Достаточно высокая, однако барьером является отсутствие полного доверия бизнеса к государству, ограниченный доступ к регулятивной информации
G2G/G2G (Government-to-Government)	между органами государственной власти и управления (политика открытого доступа)	Взаимодействие в электронной форме активно развивается, однако сдерживающими факторами являются несовершенство механизма обмена информацией, нехватка IT-специалистов, обусловленная, в частности, низким уровнем оплаты в отличие от бизнес-сферы

¹ Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 583 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных»: <https://base.garant.ru/70413590/>

В рамках электронного правительства осуществляется взаимодействие на уровнях G2C, G2B, G2G, однако инфраструктура и технологии позволяют обеспечить развитие уровней коммуникаций B2B и C2B, особенно в сфере взаимодействия с субъектами малого и среднего бизнеса, не имеющими доступных ресурсов для формирования технологической инфраструктуры.

Несмотря на приведенное описание принципов, функций и уровня развития электронного правительства, формирующее впечатление о полном благополучии в данной подсистеме российского государства, нельзя не признать наличие существенных проблем, препятствующих дальнейшему развитию электронного правительства и его переходу на качественно новый уровень.

В частности, не разрешенная до сих пор проблема коррупции является существенной помехой для развития любой системы, а тем более такой, которая по имманентной сущности является открытой и нацелена на безусловное и максимальное соблюдение интересов граждан и бизнес-сообщества. Коррупционная составляющая негативно влияет на темпы социально-экономического развития и тем более препятствует совершенствованию работы аппарата государственного управления, так как коррупция процветает именно в условиях несовершенства контента и формата информации и отсутствия четких правил игры (регламента) для должностных лиц.

Другим препятствием выступает бюрократизация системы государственного управления — с точки зрения функциональной структуры, информационного обеспечения и кадрового потенциала. В результате могут возникать технические ошибки при оказании гражданам услуг, затягиваться сроки решения поставленных задач или тривиально отсутствовать заинтересованность чиновников в применении и развитии технологических практик «Электронного правительства».

Еще одной актуальной проблемой является цифровое неравенство граждан как неодинаковые возможности доступа к электронным средствам связи, а также низкий уровень цифровой грамотности. Если в докладе Всемирного экономического форума от 2013 г. в числе актуальных рисков названы экономические риски и неравенство в доходах¹, то в 2022 г. — цифровое неравенство и сбои в инфраструктуре информационных технологий². В докладе от 2013 г. содержится указание на использование принципа

¹ <https://www.rbc.ru/society/08/01/2013/570401e69a7947fcbdd444522>

² <https://ru.technocracy.news/B-отчете-о-глобальных-рисках-Wef-за-2022-год-представлены-все-критические-угрозы-миру/>

F.A.S.T. (flatter — «плоский», доступный; agile — подвижный, streamlined — хорошо налаженный, четкий, организованный, and tech-enabled технически оснащенный) для общей оценки деятельности органов публичного управления.

Деятельность публичных органов власти должна быть оптимизирована таким образом, чтобы исключать задержку, обеспечить оперативность решения текущих вопросов и задач в целях повышения качества оказываемых услуг в процессе перехода в «ответственному правительству» [5].

Часто наблюдается ситуация, когда именно граждане, наиболее нуждающиеся в доступе к услугам электронного правительства (например, маломобильные в силу возраста, физического состояния или уровня доходов), имеют наихудшие условия доступа к ним, а иногда — вообще не знают о существовании таких услуг. Это снижает как уровень охвата населения государственными и муниципальными услугами, так и спрос на них, а также искажает контент обратной связи от граждан: чиновники, как правило, получают отзывы от пользователей, довольных реагированием системы на их запросы, в то время как у других отсутствует доступ к системе или пользователи не способны правильно сформулировать отзыв.

В целом система электронного правительства способствует экономии бюджетных средств благодаря резкому повышению производительности труда лиц, занятых оказанием услуг гражданам и бизнесу, однако требует существенных вложений на создание, а также регулярное техническое и информационное обслуживание сайтов и информационных порталов. Практика показывает, что некоторые из таких ресурсов не обслуживаются регулярно и даже перестают действовать вообще, но продолжают существовать для отчетности. Очевидно, что их финансирование при этом продолжается. Поэтому в настоящее время задачей государства является не расширение, а, напротив, сокращение числа официальных сайтов и порталов с целью формирования и поддержки на высоком уровне лишь тех из них, которые адекватны требованиям и запросам пользователей, удобны для пользования (user-friendly) и пользуются высоким спросом.

Результаты обсуждения, их оценка и развитие

Электронное правительство может быть представлено в формате трех укрупненных групп элементов (функций), как показано на рисунке 1, причем реализация отдельной функции осуществляется адекватным набором количественных индикаторов, как обосновано в работе [13], что позволяет оценить качество и эффективность его развития.

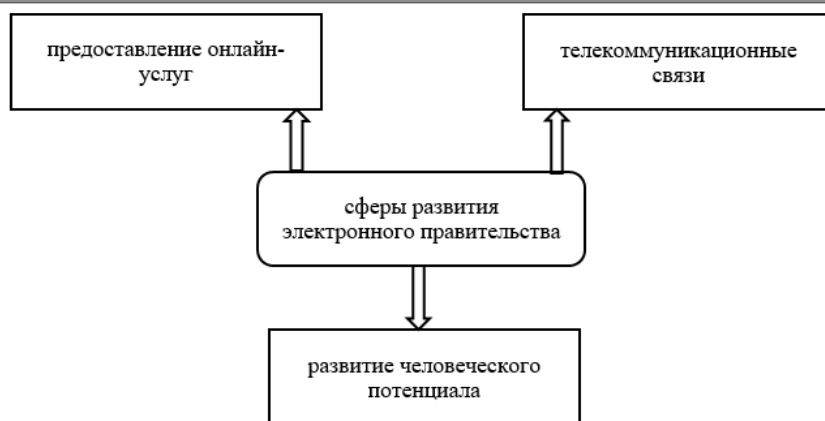


Рис. 1. Состав основных сфер развития электронного правительства

Анализ и оценка индивидуального показателя и (или) группы показателей в статике и динамике, их сравнение в функциональном аспекте, идентификация связей между показателя-

ми и их взаимозависимости дадут возможность определить состав основных показателей для измерения (оценки) эффективности электронного правительства (рис. 2).

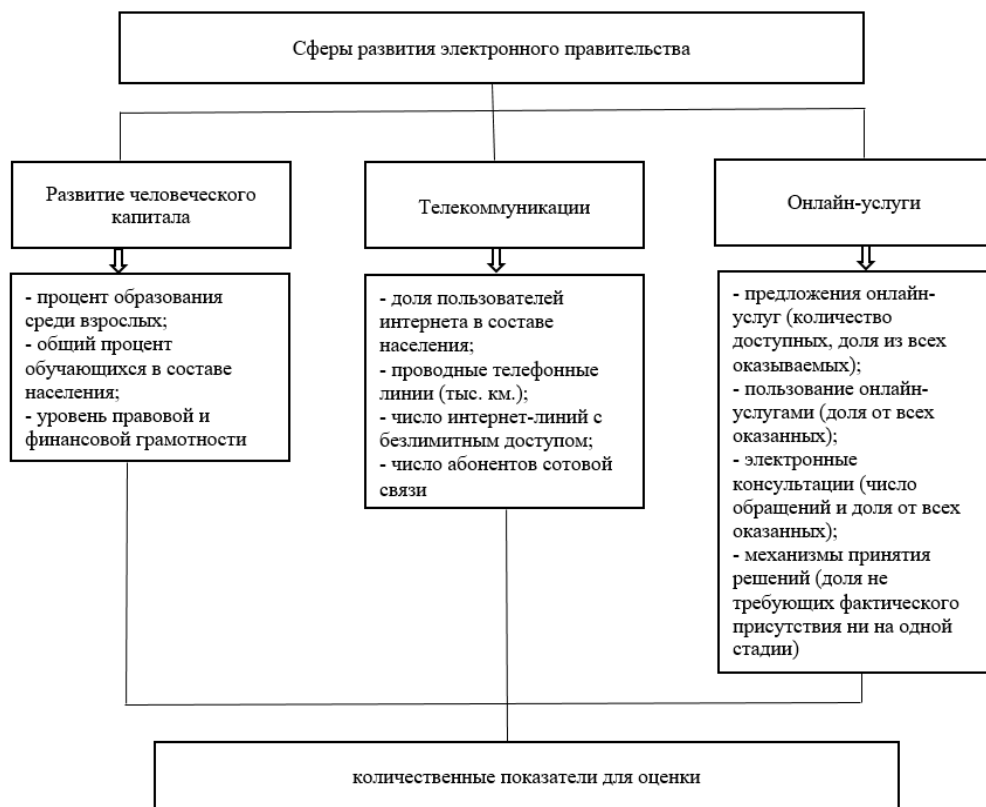


Рис. 2. Показатели для оценки эффективности развития электронного правительства

В современных условиях развитие электронного правительства, эффективная реализация его функций позволяют существенно снизить уровень коррупционности в деятельности органов государственной власти. Открытость, доступность власти и транспарентность ее решений в рамках электронного правительства, возможность устранения дискреционного поведения властей, проведения перекрестного кон-

троля решений каждого чиновника, без увеличения бюджетных затрат, гарантируют резкое снижение уровня коррупционности.

В условиях цифровой трансформации информация государственных учреждений и организаций должна быть достоверной, объективной и доступной всем заинтересованным физическим и юридическим лицам, удовлетворять их информационные запросы оперативно и в полном объеме.

Онлайн-услуги, предоставляемые в рамках электронного правительства, являются одной из важнейших и востребованных функций государства по удовлетворению социальных нужд граждан. Государство в лице своих органов и подведомственных организаций, используя защищенные и управляемые каналы связи, обеспечивает качество и скорость обслуживания, эффективную логистику и внешнюю доступность услуг, сохраняя традиционные формы обслуживания. Особенностью современного общества, для которого характерен высокий темп развития, является то, что запрос на онлайн-услугу формируется гражданином в режиме реального времени, а обработка запроса чиновником происходит в рамках регламентированного периода реакции, что гарантирует решение проблем:

— граждан, временно не работающих, или с нестандартными формами и графиками занятости;

— маломобильных, с ограниченными возможностями граждан (инвалидов, молодых и многодетных матерей, престарелых людей);

— граждан, вынужденных часто обращаться за госуслугами;

— граждан, проживающих или работающих в удаленных районах и на территориях с невысокой транспортной доступностью.

Публичный и открытый формат принимаемых решений в рамках электронного прави-

тельства снижает риски правонарушений и усиливает контроль за качеством предоставляемых услуг, их своевременностью и соответствием цели запроса. Как следствие, надежность и регулярность информационного обмена между гражданином и государством возрастают, что обеспечивает результативность воздействия конкретного гражданина на процесс принятия решений в сфере реализации государственных функций и полномочий.

Таким образом, электронное правительство сохраняет и повышает качество обслуживания граждан, обеспечивая доступность информации о реализации государственных функций и полномочий, осуществляя внешний мониторинг качества и эффективности деятельности органов исполнительной власти со стороны гражданского сообщества, развивая ресурсные возможности для получения обратной связи от граждан и бизнеса, повышая доступность и качество оказываемых социальных и других услуг в контексте снижения финансовых затрат и времени на их предоставление.

Цели электронного правительства в контексте предоставления услуг, обеспечения высокого уровня коммуникаций и создания рабочей среды для эффективного использования информационно-коммуникационных технологий (рис. 3), сфокусированы на решении социальных задач государства.



Рис. 3. Цели функционирования и развития электронного правительства

Реализация данных целей требует постоянной поддержки, развития процессов сохранения, развития и создания новых цифровых и коммуникационных технологий. При соблюдении этих

требований и решении стратегических задач электронного правительства в условиях технической, правовой и/или маркетинговой их поддержки (рис. 4) цели будут достигнуты.

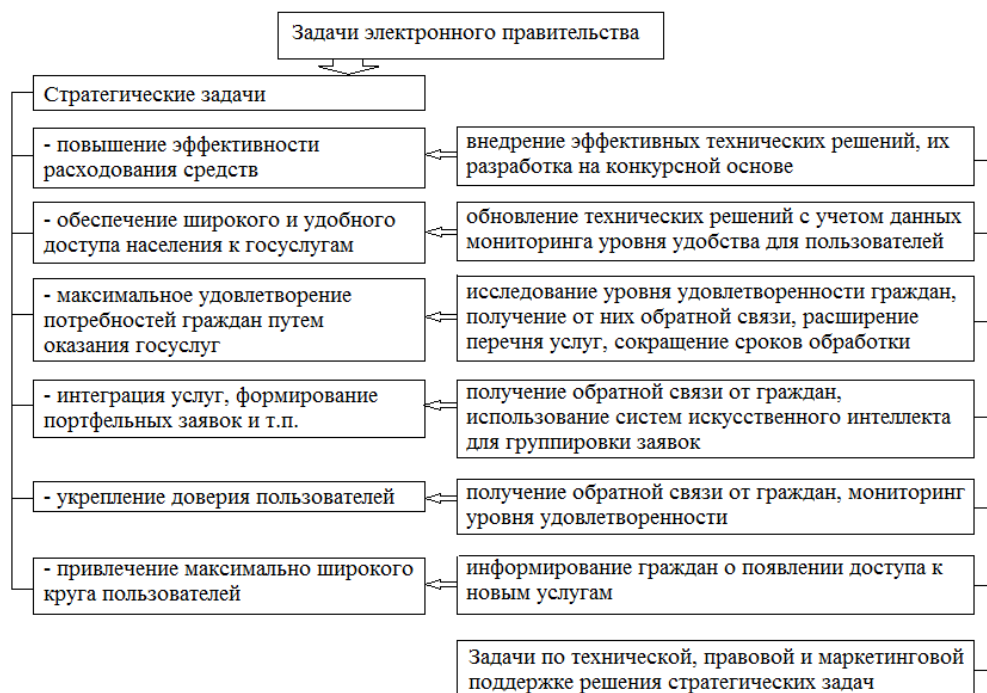


Рис. 4. Комплекс задач электронного правительства

Выводы

Современные технологические, экономические и социальные изменения, происходящие во всем мире и в том числе в России, формируют новые ресурсные возможности для органов государственной и муниципальной власти не просто осуществлять взаимодействие с гражданами и предпринимательским сообществом более качественно, но и в целом занять в общественном пространстве новую позицию. Использование всех имеющихся технических и интеллектуальных возможностей для расширенного развития системы предоставления государственных услуг в электронном виде формирует предпосылки для перехода идеи и системы электронного правительства в принципиально иной формат взаимодействия с гражданами, адекватный их представлениям о комфортной среде обитания, включая информационную. Интеграция всех функций и структурных звеньев в контуре единой интегрированной системы реализует обратную связь от пользователей, незамедлительно реагируя на нее, активизирует стремление к достижению стратегических целей разработки и реализации национальной социальной, экономической, информационной политики в контексте обеспечения высокого уровня и качества жизни населения, указывает на переход государственной власти к концепции «умного правительства».

У граждан появились абсолютно новые, по сути, виртуальные способы взаимодействия с властными структурами благодаря развитию

электронных средств массовой информации и связи. Большую роль в этом процессе играют современные информационные и коммуникационные технологии, обеспечивая:

- широкое распространение и удешевление мобильных, в том числе «умных» устройств, работающих в интерактивном и автономном формате;
- расширение охвата жителей доступом в сеть Интернет, в том числе за счет высокоскоростных широкополосных сетей;
- доступность механизмов обратной связи;
- постоянное пополнение и обновление перечня электронных услуг и совершенствование порталов и приложений для обеспечения свободного доступа к ним, прежде всего, в контексте минимизации усилий и затруднений со стороны пользователей (интерфейсов user-friendly);
- возможность прямого обращения в исполнительные органы государственной власти;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры городского пространства, в том числе в рамках концепции умного города (Smart City);
- доступность точных и актуальных данных, относящихся к открытой государственной информации по действующему законодательству;
- доступность правовой информации и информации о нормативных актах, принимаемых органами публичной власти;
- применение государственными органами власти и управления инновационных, эффективных (effective) и результативных (efficiency) практик принятий решений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

В этой связи необходимо наращивать инвестиции в человеческий капитал и телекоммуникационную инфраструктуру, что позволит расширить доступность онлайн-обслуживания для всех групп населения, включая самые уязвимые (бедные, пожилые, инвалиды и люди с низкой цифровой грамотностью).

Электронное правительство должно опираться на четкую законодательную базу и реальные механизмы принуждения к соблюдению законодательства, что исключит безнаказанность должностных лиц, пренебрегающих требованиями к качеству формирования информационного пространства в требуемом объеме. Также оно является инструментом получения обратной связи от населения по широкому спектру вопросов, на которую должна формироваться быстрая и ответственная реакция. Таким образом, современная концепция электронного правительства ориентирована на обеспечение государственного управления в контексте высокого онлайн-обслуживания (использование ИКТ государством при оказании госуслуг), деbüroкратизацию управления, максимальное удовлетворение потребностей граждан путем устранения цифрового неравенства. Высокий уровень развития электронного правительства, достигаемый на основе данной концепции, повышает качество исполнения государством своих функций и полномочий, равно как и качество жизни граждан.

Текущая актуализация процессов функционирования и дальнейшее техническое, правовое и интеллектуальное развитие системы «электронного правительства» инициируют качественные изменения в деятельности государственных структур, делающих ее наиболее соответствующей современным представлениям о правовом и социальном государстве, о развитой экономике, социальной сфере и гражданском обществе. В обозримом будущем развитие электронного правительства приведет к возникновению смарт-правительства, позволяющего полностью разрешить ряд насущных проблем государственного управления и существенно повысить его эффективность.

Информация о конфликте интересов

Мы, авторы данной статьи, со всей ответственностью заявляем о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи.

1. *Аль-Габри, Вадах Мохаммед.* Электронное правительство: его перспективы, возможности и угрозы / Вадах Мохаммед Аль-Габри // Молодой ученый. — 2016. — № 15 (119). — С. 337—342.

2. *Афанасьева А. С.* Сложности внедрения электронного правительства в Российской Федерации [Электронный ресурс] / А. С. Афанасьева // Теория и практика общественного развития. — 2015. — № 2. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/slozhnosti-vnedreniya-elektronnogo-pravitelstva-v-rossiyskoy-federatsii/viewer>

3. *Ефимов А. А.* Цифровая демократия в Великобритании: теория и практика государственного управления и предоставления государственных услуг населению / А. А. Ефимов // Экономические и социально-гуманитарные исследования. — 2015. — № 1 (5). — С. 126—133.

4. *Иншакова Е. Г.* «Электронное правительство» в публичном управлении: административно-правовые проблемы организации и функционирования : автореф. дис. на соиск. уч. степ. кан. юр. наук / Е. Г. Иншакова. — Москва, 2015. — 24 с.

5. *Писаревский Е. Л.* Качество государственного управления: проблемы целеполагания / Е. Л. Писаревский // Административное право и процесс. — 2013. — № 10. — С. 3—10.

6. *Преображенский Б. Г.* Маркетинг взаимодействия в системе предоставления публичных услуг / Б. Г. Преображенский, М. В. Глушкова // Регион: системы, экономика, управление. — 2016. — № 1 (32). — С. 88—98.

7. *Прохоров А. П.* Электронное правительство в цифрах и фактах / А. П. Прохоров // КомпьютерПресс. — 2006. — № 5. — С. 144—150.

8. *Пугачева Д. Д.* Структура механизмов электронного правительства в Российской Федерации / Д. Д. Пугачева, И. В. Потанина // Регион: системы, экономика, управление. — 2019. — № 4 (47). — С. 198—202.

9. *Франгулова Е. В.* Сущность концепции «Электронное правительство» и мировой опыт ее реализации / Е. В. Франгулова // Вестник АГТУ. Сер.: Управление, вычислительная техника информатика. — 2010. — № 1. — С. 10—14.

10. *Шляхтина С.* Интернет в цифрах и фактах / С. Шляхтина // Компьютер-пресс. — 2003. — № 2. — С. 8—19.

11. *Al-Khourî A. M.* An Innovative Approach for e-Government Transformation / Al-Khourî A. M. // International Journal of Managing Value and Supply Chains. — 2011. — Vol. 2. No. 1. — P. 22—43.

12. *Bannister F.* The curse of the benchmark: an assessment of the validity and value of e-government comparisons / F. Bannister // International

Review of Administrative Sciences. — 2007. — Vol. 73. No. 2. — P. 171—188.

13. *Chu P.* A Prospective Survey on Future e-Governance Research Directions / Chu P., Sun Y. // Proceedings of the 13th European Conference on e-Government (ECEG 2013). Academic Conferences and Publishing International Limited. — 2013. — P. 127—134.

14. *Dobrolyubova E.* Is Russia Ready for Digital Transformation? / E. Dobrolyubova, A. Yefremov, O. Aleksandrov // Communications in Computer and Information Science. — 2017. — Vol. 745. — P. 431—444.

15. United Nation E-Government Survey, E-Government for the future we want. — New York, 2014. — 284 p.

LIST OF LITERATURE

1. *Al-Gabri, Wadah Mohammed.* Electronic government: its prospects, opportunities and threats / Wadah Mohammed Al-Gabri // Young scientist. — 2016. — No. 15 (119). — S. 337—342.

2. *Afanas'eva A. S.* Difficulties in implementing e-government in the Russian Federation [Electronic resource] / A. S. Afanaseva // Theory and practice of social development. — 2015. — No. 2. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/slozhnosti-vnedreniya-elektronnogo-pravitelstva-v-rossiyskoy-federatsii/viewer>

3. *Efimov A. A.* Digital Democracy in the UK: Theory and Practice of Public Administration and the Provision of Public Services to the Population / A. A. Efimov // Economic and social-humanitarian researches. — 2015. — No. 1 (5). — S. 126—133.

4. *Inshakova E. G.* «Electronic government» in public administration: administrative and legal problems of organization and functioning : author. dis. for the competition uch. step. can. legal Sciences / E. G. Inshakova. — Moscow, 2015. — 24 p.

5. *Pisarevsky E. L.* The quality of public administration: problems of goal-setting / E. L. Pisarevsky // Administrative law and process. — 2013. — No. 10. — P. 3—10.

6. *Preobrazhensky B. G.* Interaction marketing in the system of public services / B. G. Preobrazhensky, M. V. Glushkova // Region: systems, economics, management. — 2016. — No. 1 (32). — With. 88—98.

7. *Prokhorov A. P.* Electronic government in figures and facts / A. P. Prokhorov // ComputerPress. — 2006. — No. 5. — S. 144—150.

8. *Pugacheva D. D.* The structure of e-government mechanisms in the Russian Federation / D. D. Pugacheva, I. V. Potanin // Region: systems, economics, management. — 2019. — No. 4 (47). — S. 198—202.

9. *Frangulova E. V.* The essence of the concept of «Electronic government» and the world experience of its implementation / E. V. Frangulova // Vestnik ASTU. Ser.: Management, computer science informatics. — 2010. — No. 1. — P. 10—14.

10. *Shlyakhtina S.* Internet in figures and facts / S. Shlyakhtina // Computer-press. — 2003. — No. 2. — P. 8—19.

11. *Al-Khouri A. M.* An Innovative Approach for e-Government Transformation / Al-Khouri A. M. // International Journal of Managing Value and Supply Chains. — 2011. — Vol. 2. No. 1. — P. 22—43.

12. *Bannister F.* The curse of the benchmark: an assessment of the validity and value of e-government comparisons / F. Bannister // International Review of Administrative Sciences. — 2007. — Vol. 73. No. 2. — P. 171—188.

13. *Chu P.* A Prospective Survey on Future e-Governance Research Directions / P. Chu, Y. Sun // Proceedings of the 13th European Conference on e-Government (ECEG 2013). Academic Conferences and Publishing International Limited. — 2013. — P. 127—134.

14. *Dobrolyubova E.* Is Russia Ready for Digital Transformation? / E. Dobrolyubova, A. Yefremov, O. Aleksandrov // Communications in Computer and Information Science. — 2017. — Vol. 745. — P. 431—444.

15. United Nation E-Government Survey, E-Government for the future we want. — New York, 2014. — 284 p.