УДК: 004:35:316.422 DOI: 10.22394/2071-2367-2020-15-5-210-224

ИНФОРМАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Авдеева И.Л., Белолипецкая А.Е.[1]

Аннотация. *Цель исследования*: рассмотреть основные составляющие и преимущества концепции «сервисного» публичного управления в постоянно изменяющихся условиях перехода к знаниям, информации и информационным технологиям.

Предметом исследования является процесс совершенствования технологии предоставления государственных услуг для граждан с точки зрения клиентоориентированности в целях улучшения качества оказываемых услуг, что является важной частью в развитии информационной функции публичного управления в Российской Федерации в условиях изменений.

Методология исследования: основой теоретико-методологического исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных учёных, касающиеся парадигмы публичного управления, обусловленной трансформационными изменениями в экономике и обществе.

Результаты исследования: проанализирован российский и зарубежный опыт развития концепции «сервисного» публичного управления, государство в рамках сервисной модели рассмотрено как интегрирующий социальный институт, а также выявлены преимущества использования информационно-коммуникационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-31-27001.

Ключевые слова: публичное управление, концепция «сервисного» публичного управления, «сервисная» модель государства, клиентоориентированность, информационно-коммуникационные технологии, цифровизация.

Авдеева Ирина Леонидовна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента и государственного управления, Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС при Президенте РФ, адрес: 302020, Россия, г. Орёл, б. Победы, д.5а, e-mail: i-avdeeva-i@yandex.ru

Белолипецкая Анна Евгеньевна – младший научный сотрудник кафедры менеджмента и государственного управления, Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС при Президенте РФ, адрес: 302020, Россия, г. Орёл, б. Победы, д.5а, e-mail: anya199408@mail.ru

INFORMATION FUNCTION OF ELECTRONIC PUBLIC CONTROL UNDER THE CONDITIONS OF TRANSFORMATION CHANGES

AVDEEVA I.L. – Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer of the Department of Management and Public Administration, Central Russian Institute of Management, Branch of RANEPA (Russian Federation, Orel), e-mail: i-avdeeva-i@yandex.ru

BELOLIPEZKAYA A.E. – Junior Researcher of the Department of Management and Public Administration, Central Russian Institute of Management, Branch of RANEPA (Russian Federation, Orel), e-mail: anya199408@mail.ru

Abstract. The purpose of the article is to consider the main components and advantages of the concept of "service" public administration in the constantly changing conditions of the transition to knowledge, information and information technology.

The subject of the research is the process of improving the technology of providing public services for citizens from the point of view of client orientation in order to improve the quality of services provided, which is an important part in the development of the information function of public administration in the Russian Federation in the context of changes.

Research methodology: the theoretical and methodological research was based on the scientific works of domestic and foreign scientists concerning the paradigm of public administration caused by transformational changes in the economy and society.

Research results: the Russian and foreign experience of the development of the concept of "service" public administration is analyzed, the state within the framework of the service model is considered as an integrating social institution, and the advantages of using information and communication technologies in state and municipal administration are revealed.

The study is done with the financial support of the Russian Federal Property Fund in the framework of the scientific project No. 19-31-27001.

Keywords: public administration, concept of “service” public administration, “service” model of the state, customer focus, information and communication technologies, digitalization.

Введение. В настоящее время существует большое множество подходов к определению понятия публичного управления, которые свидетельствуют о том, что исследуемая сущность весьма многогранна, находит проявление во множестве аспектов и интересует специалистов различных направлений.

Публичное управление стало возможным только при определённом уровне развития общества [1] . Государство изначально создавалось как институт для организации удовлетворения основных потребностей общества. Однако в силу объективных обстоятельств для осуществления своих наиболее важных функций оно всегда «перегибало палку» в отношении населения, осуществляя эти функции.

Современное общество переходит в новую стадию развития – постиндустриальную, предполагающую более высокий жизненный уровень населения, правовое развитие и начало воплощения идеи, к которой двигалось общество на протяжении долгого времени, – это идеи, где главная ценность – это человек.

Гражданин всегда рассматривался как объект воздействия государственной власти. Часто забывалось, что общество создало государство, а не наоборот. И население терпело эти «перегибы», боясь, как бы не стало ещё хуже. Однако по мере развития общественного прогресса, увеличения обеспеченности общества, борьбы населения за свои права эволюционировало государство.

Необходимо обозначить, что государственное управление интересует исследователей по ряду причин.

Во-первых, нельзя не отметить фундаментализм государственного управления. Именно государственное управление является тем стержнем, на основе которого выстраивается государственность. Подтверждается эта мысль рядом теорий происхождения государства, в частности, договорной теорией. Государственное управление непосредственно коррелирует с государственной властью. Можно сказать, что это звенья одной цепи. Государственная власть реализуется через государственное управление в различных его проявлениях. С другой стороны, государственное управление не представляется возможным без наличия государственной власти в руках управляющего.

Во-вторых, одним из наиболее значимых признаков государственного управления является его центральная роль в функционировании любого сравнительно развитого государства мира. Центральная роль государственного управления в жизни государства в целом отмечается не только правоведами, но в том числе и специалистами-историками. Так, данное мнение нашло отражение в ряде работ американского историка и социолога А. Тойнби, сформировавшего теорию, получившую наименование «Вызов-Ответ». Основная идея данной теории заключается в том, что именно реагирование ответственных государственных деятелей, в чьих руках находятся необходимые рычаги управления, детерминирует прогресс или деградацию государства в целом, так как именно путём государственного управления, осуществляемого власть имущими, могут быть

[1] Понкин И.В. Общая теория публичного управления: Правовые основы, цели, принципы, инструменты, модели и концепты публичного управления: Лекционный курс / И.В. Понкин // ИГСУ РАНХиГС при Президенте РФ. – Москва: Буки-Веди, 2016. – С. 35.

решены так называемые вызовы времени.

В-третьих, государственное управление отличается своей необходимостью. Действительно, сложно представить себе современное развитое государство без квалифицированного и постоянно развивающегося государственного управления[1] .

Публичное управление можно охарактеризовать как управление государственными органами обществом вместе с обществом. Публичное управление предполагает «прозрачность управления», и «всё на благо общества».

В таких условиях стало возможным воплощение концепции «сервисного государства», где государство оказывает услуги, и главный критерий оценки их – это удовлетворённость потребителя.

Концепция «сервисного» публичного управления стала ведущей в России и во многих странах мира. Сервисное государство рассматривается как аппарат управления, который направлен на предоставление гражданам качественных услуг.

При принятии и реализации управленческих решений в сфере государственных услуг органы управления должны учитывать мнение своих сотрудников. В связи с этим главную роль играет опрос в виде анкетирования как метод исследования факторов, влияющих на мотивированность персонала к клиентоориентированной деятельности.

Актуальность темы исследования обусловлена совершенствованием технологии предоставления государственных услуг для граждан с точки зрения клиентоориентированности в целях улучшения качества оказываемых услуг, что является важной частью в развитии «сервисного» публичного управления в Российской Федерации.

Методологической и теоретической основой исследования послужили научные идеи и труды отечественных и зарубежных учёных. В первую очередь понятия «государственная услуга, качество, удовлетворённость», предложенные С.Э. Мартыновой, что отличает новую парадигму государственного управления от прежней, а также работы Е.С. Устиновича, Т.П. Новикова, В.Н. Зайковского, Е.А. Климова, Е. М. Листик и др. Также были подробно изучены вопросы, связанные с «сервисным государством», «электронным правительством» и их применением в Российской Федерации, в трудах таких авторов, как: О.П. Чекмарев, М.В. Паршин, Л.В. Сморгунов, С.В. Бондаренко, М.В. Паршин и др.

Полученные результаты. В зарубежных странах с конца 70-х – начала 80-х годов XX века наметилась смена парадигмы социального управления, обусловленная изменениями общества. Переход от сырьевых, энергетических ресурсов и капитала к знаниям, информации и информационным технологиям как

[1] Головина Т.А. Концепция взаимодействия государственных корпораций и хозяйствующих субъектов на принципах бизнес – партнерства: управленческий аспект // Управление экономическим развитием регионов: анализ тенденций и перспективы развития материалы 14-ой региональной научно-практической конференции молодых ученых. 2016. – С. 210 – 212

основным производственным ресурсам стал причиной преобразований общественных отношений. Среди зарубежных и отечественных учёных новое общество чаще всего именуется как постиндустриальное, информационное.

Необходимо отметить, что в современном социально-гуманитарном знании имеются различные модели совершенствования институтов государства и его деятельности[1].

По мнению И.Л. Бачило, само понятие «сервиса» характеризует лишь одну из сторон деятельности современного социального государства, а само предоставление услуг – одна из многих функций государственных и муниципальных органов власти [2].

В.Н. Зайковский «сервисное государство» определил как соответствующую постиндустриальную стадию развития человеческого сообщества, технологии государственного и муниципального управления, в рамках которой властные структуры рассматриваются в качестве поставщиков определённого вида услуг, а граждане – как их потребители[3].

Государство в рамках сервисной модели рассматривается уже как интегрирующий социальный институт, который помимо партнёрского взаимодействия с гражданским обществом также включает участие граждан в публичной политике. Это имеет выражение во включении форм общественного представительства в процесс принятия государственных решений, разработке с участием общества политических решений, осуществлении их оценивания и реализации. Можно отметить, что патисипативный принцип способствует усовершенствованию управленческой деятельности, а также минимизации имеющихся недостатков бюрократического стиля управления, который основан чаще всего на безапелляционном способе воздействия на людей[4] .

Основой концепции «сервисного» государства является ориентация органов государственной и местной власти на «гражданина – клиента», его потребности и интересы.

У «сервисного» государства имеется также такая особенность, как внедрение стандартов и регламентов оказания государственных услуг и использование такой

---

[1] Воробьев П.В., Мурзина И.А. Институциональные аспекты развития публичных услуг в современном российском обществе // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – №2(18). – С. 114-119

[2] Бачило И.Л. Государство социальное или сервисное? (информационно-правовой аспект) // Право. – 2010. - № 1. 3 – 11 с.

[3] Зайковский В.Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Дайджест-финансы. – 2014. – № 3. – С. 35– 45.

[4] Санжаревский И.И. К вопросу о концепциях сервисного и сильного государства и современных модернизациях политического управления // Вестник Поволжского института управления. – 2014. – С. 9-16

технологии как технологии «одного окна» при взаимодействии граждан и государства [1].

В XXI веке мир меняется из-за большего количества новых информационных и коммуникационных технологий, ставших основой преобразования общества с применением новых цифровых средств связи, сбора, хранения, обработки и обмена информацией.

Модернизация современной системы государственного управления основывается на преимуществах, которые дают эффективное внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий. Формирование и развитие информационного общества в Российской Федерации прошло достаточно долгий путь, сделанные шаги позволяют оценить потенциал применения ИКТ в государственном управлении и определить перспективы развития информатизации.

Развитие информационного общества предполагает использование информации и информационных технологий во всех сферах общественной жизни, в том числе в государственном управлении. Преимущества использования ИКТ в государственном и муниципальном управлении состоят в повышении эффективности управления и проявляются в удешевлении процессов управления, быстрой окупаемости расходов на развитие инфраструктуры, создании прозрачных условий функционирования, повышении оперативности работы системы и инновационных подходах, позволяющих расширить возможности управления.

Важными составляющими успешного развития государственного управления являются формирование правового государства, развитие гражданского общества, широкое внедрение информационных технологий, активное использование достижений научно-технического прогресса.

Эффективность современного государственного управления зависит от степени владения информацией, возможностей её обработки и уровня развития информационных технологий, качества их внедрения в практику государственного менеджмента. В основе указанных процессов лежит понимание особой ценности информации как значимого ресурса.

Использование информационных технологий имеет всеобъемлющий характер, способно преобразовать мир в глобальном отношении. В частности, это проявляется в развитии мировой экономики, её интеграции.

Особое значение приобретает глобальный характер социальной трансформации. Основными проявлениями этих процессов являются реализуемые возможности, пути и способы более эффективной международной коммуникации с экономическими (в том числе предпринимательскими) и социальными целями (информационный обмен, профессиональные, образовательные связи и т. д.).

[1] Мартынова С.Э. «Сервисное» публичное управление в России: социально-философский анализ развития нормативно-правовой базы // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. – 2016. – Том 5. – № 6А. – С. 152– 166.

Информационный потенциал общества, который проявляется в накопленном опыте, знаниях, умениях, навыках и уровне развития технологий, в полной мере может быть реализован и использован при создании наиболее благоприятных для этого условий. Раскрытие информационного потенциала общества и его использование на основе современных информационно-коммуникационных технологий способны стать основой для улучшения качества всех сфер жизни человека, в том числе повышения благосостояния государства, человека (гражданина) и общества, устойчивого экономического роста, развития демократических прав и свобод, достижения стабильного поступательного развития как отдельного государства и региона, так и мира в целом. Так информационно-коммуникационные технологии активно влияют на развитие человечества, а эффективность их применения определяет векторы развития государств.

Владение информацией, возможности, средства и способы её использования представляют значительную ценность в современном мире. Эпоха цифровых технологий всё активнее вступает в свои права, и те государства, которые упускают возможность эффективно использовать информацию, оказываются на периферии мирового развития.

Качественное осуществление деятельности государства напрямую зависит от успешности реализации его информационной функции. Информация необходима для принятия решений, выбора направлений и приоритетов развития, проведения взвешенной государственной политики во всех сферах приложения. При этом информационная функция государства заключается не только в использовании информации, но и в осуществлении контроля над этим важнейшим ресурсом и управлении всем комплексом процессов информатизации.

Эффективное распределение, обработка и использование информации основываются на применении оптимальных средств и методов, среди которых главенствующее место занимают информационно-коммуникационные технологии.

Характерной чертой современного мира является усиление глобализационных тенденций, которые приводят к объединению мирового информационного пространства. Всё большее вовлечение общества в это пространство, связанное с распространением мобильных и интернет-технологий и появлением широкого круга новых каналов коммуникации (включая разнообразные социальные сети), приводит к необходимости проведения более гибкой информационной политики государств. С одной стороны, государства в этих условиях должны развивать информационную среду для обеспечения общественного запроса на информацию, а с другой стороны, важное значение приобретают вопросы защиты информации и обеспечения безопасности данных (в том числе персональных данных и информации, представляющей государственную тайну).

Реализация информационной функции государства связана с обеспечением информацией функционирования органов государственной власти в совокупности

её законодательной, исполнительной и судебной ветвей, а также граждан, гражданского общества, организаций и бизнеса.

Информационная функция государства также направлена на поддержку внутреннего рынка информации и информационных технологий, включая научные исследования в этой сфере как основы для обеспечения высокой конкурентоспособности страны на мировом уровне.

Реализация информационной функции государства также связана с повышением компьютерной грамотности населения, преодолением цифрового неравенства регионов, расширением доступа граждан страны к информационно-коммуникационным технологиям, обеспечением высокого уровня IT-подготовки управленческих кадров, созданием необходимых технических, технологических и интеллектуальных основ для эффективного развития информатизации государства в целом.

Информационные технологии имеют широкие возможности для преобразования всех сфер жизни общества, а достижения ИКТ следует эффективно использовать и внедрять, в том числе и в практику государственного управления. Так, ИКТ способны значительно увеличить производительность как в политической, так и социально-экономической и иных областях. Социальная сфера трансформируется вследствие улучшения качества жизни, упрощения доступа к услугам, расширения способов и средств коммуникации между гражданами, обществом, бизнесом и правительством во всех направлениях, а информационные технологии являются непременной основой для качественного обеспечения этих процессов.

Развитие информационного общества в глобальном контексте способствует интеграции государств в единое экономическое пространство, обеспечивает стабильный рост и повышение конкурентоспособности по сравнению с более закрытыми экономиками. Экономический эффект от рационального внедрения ИКТ и развития IT-рынка способен отразиться на росте ВВП до 7–8%. Макроэкономический рост, измеряемый в показателях ВВП, напрямую зависит от роста производительности и эффективности экономической деятельности. В свою очередь информатизация производства и управления способна повысить эффективность использования ресурсов и конкурентоспособность.

Современные глобализационные процессы способствуют передаче знаний и опыта, использованию достижений технологического и научно-технического прогресса, международному сотрудничеству и партнерству, что является важной основой для поступательного развития государств с учётом современных тенденций. Особое значение в современном мире принимают развитие информационной экономики, использование достижений ИКТ в формировании и распространении знаний, в генерации и внедрении инновационных идей в производство и управление. В условиях быстрой смены технологий точное определение приоритетных направлений развития ИКТ и соответствующих

перспективных технологий способно обеспечить конкурентное преимущество в развитии государства.

ИКТ, проникая во все сферы жизни и деятельности человека, является важной основой для развития общества в целом, а не только экономического сектора. Аналогичным образом можно судить и о влиянии ИКТ на развитие государственного управления. Построение новых моделей управления, анализ и проверка их эффективности способны рационализировать систему управления, оптимизировать и укрепить связи её внутренних элементов.

Внедрение инноваций, обеспечение доступности ИКТ, развитие информационной инфраструктуры общества приводят к демократизации использования ИКТ, распространению знаний и навыков, качественному повышению человеческого потенциала, что является основой для снижения цифрового неравенства регионов, расширения оснований для их взаимодействия и развития партнёрства.

Значительное преимущество в использования ИКТ во всех областях применения (в государственном управлении в том числе) состоит в повышении производительности, качества предоставляемых услуг и снижении организационных и иных расходов, что влечёт за собой и повышение качества функционирования структур.

В сфере государственного управления информационные технологии позволяют обеспечить прозрачность процессов управления, создать условия подконтрольного распределения ресурсов, а значит, сократить возможности противозаконного использования положения государственными служащими, а следовательно, повысить и эффективность управления в целом.

В бизнес-среде ИКТ позволяют оптимизировать процессы производства и менеджмента предприятий, дают инструменты для организации предприятий согласно новым информационным моделям, а также способствуют развитию прозрачного и эффективного механизма взаимодействия с властью. Эффективность внедрения ИКТ в государственное управление в сфере G2B (Government to Business), обеспечивающих взаимодействие государственных (муниципальных) органов с бизнес-структурами, создание паритетных начал во взаимодействии с предпринимательским сектором формируют прочную доверительную основу сотрудничества и значимый потенциал для долгосрочного экономического роста и развития предпринимательства, создают условия для увеличения экономической эффективности взаимодействия власти и бизнеса.

Качественное увеличение представительства власти в сети Интернет способствует развитию плодотворного диалога власти, граждан, общества и бизнеса, повышению доверия к государственной власти, росту её открытости и доступности. Интернет предоставляет широкие возможности для граждан участвовать в политическом процессе и принятии значимых решений. Следует отметить, что успешность развития информационной среды государственного и муниципального управления зависит от готовности власти к прозрачности

функционирования и к комплексным обязательствам в предоставлении информации общественности и формировании основ подотчётности и подконтрольности обществу.

Электронное государство является способом организации государственной власти на основе информационных технологий и представляет собой совокупность информационных ресурсов и сервисов государственной власти – исполнительной ветви (электронное правительство), законодательной (электронный парламент) и судебной (электронное правосудие). Электронное государство включает возможности развития электронной демократии на основе электронных выборов и возможностей влияния на принимаемые государственные решения посредством новых каналов коммуникации.

Реализация концепции электронного государства основывается на развитии информационной среды и создании соответствующей коммуникативной инфраструктуры, позволяющей государственным органам и гражданам взаимодействовать с использованием новых информационных технологий.

Нормативно-правовая сторона реализации концепции электронного государства связана с принятием целого комплекса официальных документов для создания законодательной основы этого взаимодействия.

Реализация информационной функции государства напрямую связана с процессами формирования информационного общества, использованием информационных технологий в государственном управлении для наиболее полной реализации потребностей общества, адресном, оперативном и эффективном оказании государственных услуг гражданам, гражданскому обществу, организациям и бизнесу, а также должна обеспечивать их массовый характер.

Государство выбирает оптимальные средства и способы для осуществления деятельности, в том числе направленные на удовлетворение информационной потребности общества. В этой сфере процессы информационного обмена приобретают особенную значимость, поскольку затрагивают всех акторов процесса – органы государственной власти, граждан, общество, организации и бизнес-структуры, и должны быть своевременны, согласованны, организованны и подконтрольны. Внутриорганизационный информационный обмен должен быть налажен как комплексный процесс, обеспечивающий быстрое доведение решений до исполнителей, контроль процесса и результаты их исполнения, а также корректировку мер в случае необходимости.

Основными сферами приложения информационной функции электронного государства являются:

1) замещение бумажного и расширение использования электронного документооборота;

2) осуществление процесса информационного обеспечения органов государственной власти на основе комплекса информационных ресурсов, информационных систем, банков и баз данных;

3) развитие информационной среды социально значимой информации.

Развитие концепции электронного государства, грамотное осуществление её на практике способствуют повышению эффективности реализации государственных функций, осуществлению гибкой государственной политики в интересах общества, обеспечению социальной справедливости (в том числе обеспечению равного доступа граждан к информации и государственным услугам), повышению территориальной интеграции и снижению цифрового неравенства регионов.

Электронное правительство – это орган исполнительной власти государственного управления любого уровня в структуре административно-территориального устройства страны со своими целевыми функциями, полномочиями и обязанностями, для реализации которых широко используются ИКТ, причём социально организованная составляющая управления и автоматизированный контур образуют единую социально-экономическую человеко-машинную систему управления, обеспечивающую эффективное функционирование государственного административно-территориального образования. Однако в российской практике реализация концепции электронного правительства вовлекает информатизацию не только исполнительной, но и законодательной и судебной ветвей власти. Информатизация государственного и муниципального управления представляет собой более интегрированный процесс, чем это выглядит в теории.

При внедрении электронного правительства необходимо учитывать современный уровень развития информационно-коммуникационных технологий и применять наиболее эффективные их средства и методы, использовать мировой опыт в реализации проектов электронного правительства и развиваться на основе анализа современной социально-экономической и внешнеполитической ситуации.

Признаки электронного парламента соответствуют основным характеристикам демократического парламента. Электронный парламент позволяет в более полной мере реализовать достоинства представительства на основе информационных технологий.

Для того, чтобы взаимодействие между государством и обществом было наиболее эффективными, нужны инновации в сфере государственного управления, также необходимо использовать самые современные информационные и управленческие технологии[1] .

Представим на рисунке 1 преимущества сервисного публичного управления.

В мировой практике концепция «сервисного» публичного управления заняла

[1] Головина Т.А., Щеголев А.В. Цифровая трансформация публичного управления в России // Лидер (Люди. Идеи. Достижения. Единство. Результат). Сборник статей I Управленческого форума Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. – 2019. – С. 22-26.

ведущие позиции, которые привносят изменения в социальной сфере, касающиеся качества предоставления услуг гражданам внутри страны.

Процесс внедрения данного метода управления позволяет преобразовать накопленный опыт и знания в унифицированное создание лояльных условий гражданам в массовом получении услуг, что даёт максимальный результат связи и взаимодействия государство – гражданин. В данном случае основной задачей сервисного государства является получение оценки от граждан для формирования управленческих решений, позволяющих максимально точно обеспечить качество выполнения, снизить бюрократические процедуры и передать часть формирования функций обществу.

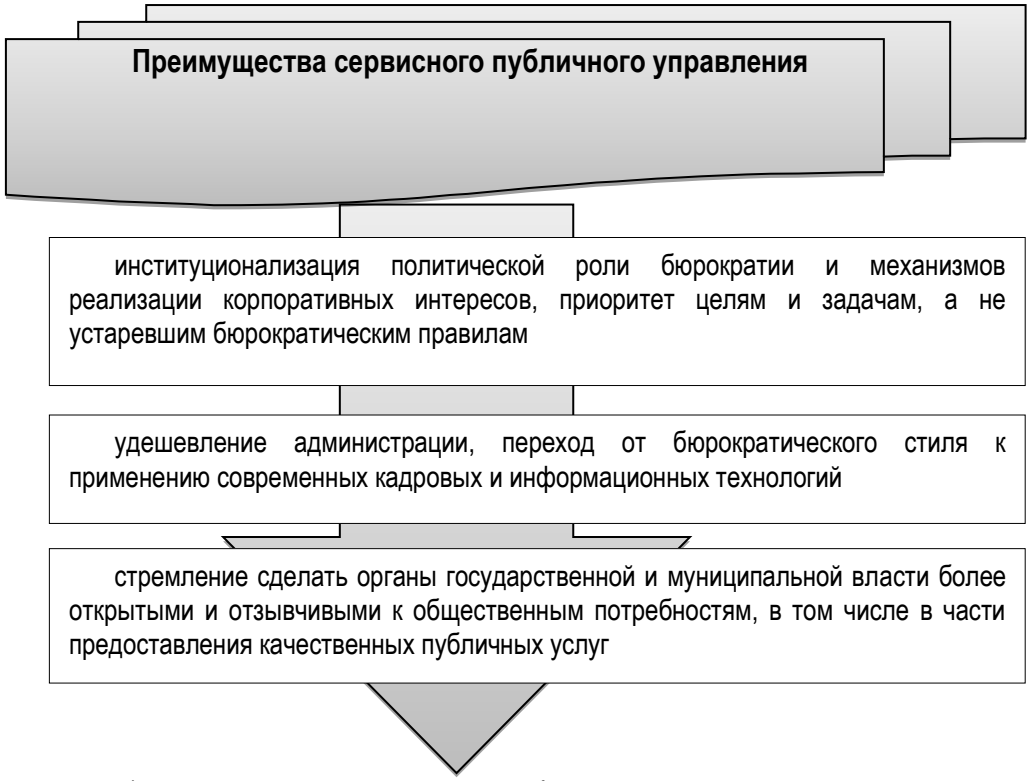


Рисунок 1 – Преимущества сервисного публичного управления
Figure 1 – Benefits of service public administration

Общая тенденция развития общества определит тенденции развития публичного управления и сервисного государства.

Для разработки рекомендаций развития государственных и муниципальных услуг в РФ необходимо не только выявить основные проблемы и причины их появления, но и учитывать тенденции развития сервисного государства.

Последнее можно сделать, только если учитывать общемировые тенденции развития общества.

Развитие сервисного государства в России не может избежать влияния трансформационных изменений, происходящих в экономике. В какой мере они повлияют на развитие оказания государственных услуг, насколько быстро и интенсивно будет происходить этот процесс – на эти вопросы можно ответить, если учитывать также факторы, влияющие на развитие сервисного государства в России.

В России внедрение идеи сервисного государства идёт медленнее. Во-первых, сама идея в России стала воплощаться позднее. Во-вторых, здесь действует ряд объективных факторов, тормозящих процесс развития государственных и муниципальных услуг.

Библиография/References:

1. Бачило И.Л. Государство социальное или сервисное? (информационно-правовой аспект) // Право. Журнал Высшей Школы Экономики. – 2010. – №1. – С.3 – 11.

2. Воробьев П.В., Мурзина И.А. Институциональные аспекты развития публичных услуг в современном российском обществе // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 2 (18). – С. 114 – 119.

3. Головина Т.А. Концепция взаимодействия государственных корпораций и хозяйствующих субъектов на принципах бизнес – партнерства: управленческий аспект // Управление экономическим развитием регионов: анализ тенденций и перспективы развития. Сборник материалов 14-ой региональной научно-практической конференции молодых ученых. – Орел, 2016. – С. 210 – 212.

4. Головина Т.А., Щеголев А.В. Цифровая трансформация публичного управления в России // Лидер (Люди. Идеи. Достижения. Единство. Результат). Сборник статей I Управленческого форума Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. – Сургут, 2019. – С. 22 – 26.

5. Зайковский В.Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Дайджест-финансы. – 2014. – № 3. – С. 35 – 45.

6. Мартынова С.Э. «Сервисное» публичное управление в России: социально-философский анализ развития нормативно-правовой базы // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. – 2016. – Т. 5. – № 6А. – С. 152 – 166.

7. Понкин И.В. Общая теория публичного управления: Правовые основы, цели, принципы, инструменты, модели и концепты публичного управления: Лекционный курс. – М.: Буки-Веди, 2016.

8. Санжаревский И.И. К вопросу о концепциях сервисного и сильного государства и современных модернизациях политического управления // Вестник Поволжской академии государственной службы. – 2014. – № 1. – С. 9 – 16.

1. Bachilo, I.L. (2010) Gosudarstvo sotsial'noe ili servisnoe? (informatsionno-pravovoi aspekt) [Welfare state or state providing services? (information law aspect)] // Pravo. Zhurnal Vysshei Shkoly Ekonomiki [Law. Journal of the Higher School of Economics]. – № 1. – P. 3 – 11. (In Russ.)

2. Vorob'ev, P.V., Murzina, I.A. (2011) Institutsional'nye aspekty razvitiia publichnykh uslug v sovremennom rossiiskom obshchestve [Institutional aspects of the development of public services in modern Russian society] // Izvestiia vysshikh uchebnykh zavedenii. Povolzhskii region. Obshchestvennye nauki [University proceedings. Volga region. Social sciences]. – № 2 (18). – P. 114 – 119. (In Russ.)

3. Golovina, T.A. (2016) Kontseptsiia vzaimodeistviia gosudarstvennykh korporatsii i khoziaistvuiushchikh sub"ektov na printsipakh biznes – partnerstva: upravlencheskii aspekt [The concept of interaction of the state corporations and economic entities on the principles business – partnership: administrative aspect] // Upravlenie ekonomicheskim razvitiem regionov: analiz tendentsii i perspektivy razvitiia [Management of economic development of regions: analysis of trends and development prospects]. Sbornik materialov 14-oi regional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii molodykh uchenykh. – Orel. – P. 210 – 212. (In Russ.)

4. Golovina, T.A., Shchegolev, A.V. (2019) Tsifrovaia transformatsiia publichnogo upravleniia v Rossii [Digital transformation of public administration in Russia] // Lider (Liudi. Idei. Dostizheniia. Edinstvo. Rezul'tat) [Leader (People. Ideas. Achievements. Unity. Result)]. Sbornik statei I Upravlencheskogo foruma Khanty-Mansiiskogo avtonomnogo okruga – Iugry. – Surgut. – P. 22 – 26. (In Russ.)

5. Zaikovskii, V.N. (2014) «Servisnoe gosudarstvo»: novaia paradigma ili sovremennaia tekhnologiia gosudarstvennogo upravleniia? ["Service state": a new paradigm or modern technology of public administration?] // Daidzhest-finansy [Digest Finance]. – № 3. – P. 35 – 45. (In Russ.)

6. Martynova, S.E. (2016) «Servisnoe» publichnoe upravlenie v Rossii: sotsial'no-filosofskii analiz razvitiia normativno-pravovoi bazy ["Service" public administration in Russia: a socio-philosophical analysis of the development of the regulatory framework] // Kontekst i refleksiia: filosofiia o mire i cheloveke [Context and Reflection: Philosophy of the World and Human Being]. – T. 5. – № 6A. – P. 152 – 166. (In Russ.)

7. Ponkin, I.V. (2016) Obshchaia teoriia publichnogo upravleniia: Pravovye osnovy, tseli, printsipy, instrumenty, modeli i kontsepty publichnogo upravleniia [General theory of public administration: Legal foundations, goals, principles, tools, models and concepts of public administration]: Lektsionnyi kurs. – M.: Buki-Vedi. (In Russ.)

8. Sanzharevskii, I.I. (2014) K voprosu o kontseptsiiakh servisnogo i sil'nogo gosudarstva i sovremennykh modernizatsiiakh politicheskogo upravleniia [On the issue of the concepts of a service and a strong state and modern modernizations of political management] // Vestnik Povolzhskoi akademii gosudarstvennoi sluzhby [The Bulletin of the Volga Academy of State Service]. – № 1. – P. 9 – 16. (In Russ.)