УДК 316.334:327.8

DOI 10.17506/articles.mobility.2019.170183

Краева Дарья Сергеевна,

студент,

Уральский институт управления – филиал РАН ХИГС,

г. Екатеринбург,

E-mail: dadakatgk@yandex.ru

Исаков Александр Сергеевич,

старший преподаватель кафедры государственного управления

и политических технологий,

Уральский институт управления – филиал РАН ХИГС,

г. Екатеринбург,

E-mail: as.isacov@gmail.com

Скорость предоставления государственных услуг как критерий мобильности управления: российский и зарубежный опыт

Статья посвящена анализу эффективности оказания государственных услуг в России. Раскрыты модели осуществления данной концепции, а также приведены конкретные примеры реализации. В центре внимания статьи – рассмотрение концепта электронное управление (e-governance) как основы информационной мобильности государства в сфере государственного управления. Данный концепт декомпозируется на два самостоятельных явления: электронное правительство (e-government) и электронное участие (e-participation). Под электронным правительством понимается совокупность инфраструктуры для взаимодействия общества и государства в электронной форме, а под электронным участием – её востребованность и заинтересованность социума принимать участие в государственном управлении. Выделены три основные модели информационной мобильности государственного управления в мире: континентальная, англо-американская и азиатская. Для континентальной модели характерным является большое влияние надгосударственных образований, в особенности – Европейского Союза. Основная тенденция – унификация систем информационного взаимодействия среди всех стран данной модели и приведение её к единой, надгосударственной системе. Англо-американская модель строится по принципу устранения избыточных про-

цедур. Особое внимание уделяется комфорту взаимодействия с государством. Акцент на диалоге с гражданами приводит к появлению таких концепций, как электронные граждане (e-citizen) и электронный бизнес (e-business). Азиатская модель направлена на повсеместную универсализацию и стандартизацию электронных решений. В первую очередь учитываются интересы государственного управления, отдается приоритет массовизации использования информационных технологий. Социальный аспект при этом может совершенно не учитываться. Авторы анализируют особенности российской модели информационной мобильности. Отмечается, что электронные способы взаимодействия государства и общества используются сравнительно недавно. Теоретически система строится на трех принципах: доступность, универсальность, комфортность. Внедрение непосредственно электронного правительства не носит всеобъемлющий характер, не все виды государственных услуг можно получить в электронной форме. Предложены меры по повышению уровня оказания услуг в РФ.

Ключевые слова:

государственные услуги, электронное правительство, информатизация государственного управления, эффективность, информационные технологии, государство.

Государство, как динамичная, постоянно изменяющаяся система, непрерывно находится в движении. Независимо от того, прогрессивное оно или регрессивное, – в системе управления происходят структурные сдвиги, постоянно обновляющие формы реализации властным аппаратом своих полномочий. Основной функцией государства является организация жизнедеятельности подвластных ему граждан, повышение её качества с каждым принятым и реализованным нормативным правовым актом. На сегодняшний день наиболее эффективный путь реализации данной цели неразрывно связан с информационными технологиями. Развитие данного направления в современном мире находится на достаточно высоком уровне, всё большее количество сфер, с которыми взаимодействует человек, наполняются электронной составляющей. Государство как основной организатор и контролёр этих отношений должно обеспечивать и поддерживать данную тенденцию, активно внедрять её и вводить в общество.

Нельзя не согласиться с тем, что повысить уровень реализации государством своих полномочий, и, в частности, качество взаимодействия с населением посредством предоставления услуг, нельзя без участия второго субъекта – гражданина. В литературе выделяются разные концепции, характеризующие степень и значение данных отношений. В основе современного процесса управления обществом во многих странах лежит концепция «нового государственного менеджмента», «которая была с разной степенью успешности реализована во множестве стран в период конца 80-х – 90-е годы XX века» [Васютин, 2015, с. 75]. Именно она включает в себя те тенденции, которые наблюдаются в современном мире: стремление общества к участию в управлении властью, формирование гражданского общества и активной правовой позиции, взаимной ответственности и высокого уровня взаимодействия между этими двумя структурами. В её рамках управленческий аппарат страны рассматривается как механизм, удовлетворяющий потребности населения в том или ином продукте. Каждое развитое государство как представитель граждан на своей территории стремится к реализации основной своей миссии – обеспечению достойного уровня жизни людей. Именно создание более эффективного и скоростного пути взаимодействия между данными субъектами позволит выявлять потребности граждан, анализировать и реализовывать их на совершенно новом качественном уровне.

Изначально идея информатизации государственного управления была сформулирована термином *e-governance*, состоящим из двух отдельных элементов: электронное правительство (*e-government*) и электронное участие (*e-participation*). Осуществить данную миссию, в частности в РФ, была призвана разработка такой системы, как «Электронное правительство».

Электронное правительство – это способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим акторам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии. Таким образом, основной целью реализации концепции стало обеспечение универсального, быстрого и эффективного предоставления услуг, которое бы свело к минимуму взаимодействие общества и органов власти. Данная новелла способствует повышению уровня борьбы с коррупцией, даёт гражданам абсолютно равную возможность в получении той или иной услуги. Вторая же часть направления

подразумевает участие граждан в более эффективном внедрении данной системы и её развитии, в активном использовании новаций.

Предоставление государственных услуг в электронном виде является одним из векторов развития концепции «Электронное правительство». Они во многом призваны способствовать реализации вышеупомянутых целей. «Государственная услуга – это деятельность органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, осуществляемая по запросам заявителей и направленная на получение выгод в пределах, установленных нормативными правовыми актами государства» [Руденко, 2014, с. 70].

Стремление к информатизации государственного управления – общемировая тенденция, так как каждое государство ощущает необходимость взаимодействия со своими гражданами на качественно новом уровне: исходя из результатов контактов, достижений науки и техники, направлений исследований в данных сферах. Каждая страна имеет разные стартовые позиции: величина финансирования определённой сферы, численность и уровень ментальной подготовленности граждан к нововведениям, технические возможности. Соответственно, в рамках единого направления движения существуют различные пути достижения, разные механизмы реализации. В результате в мировой практике сложились три основные модели реализации направления данной политики.

«Континентально-европейская модель характеризуется наличием надгосударственных институтов, решения которых обязательны для исполнения всеми странами Европейского союза. Кроме того, в этих странах существует высокая степень интеграции между собой» [Лавров, 2012, с. 75]. Для них характерна высокая степень унифицированности и единства. Для того чтобы осуществить столь обширное взаимодействие на качественно высоком уровне, необходимо использовать информационные технологии. Это позволяет оперативно получать равный доступ к информации многомиллионному населению данных стран, обеспечивает системность и защищённость сведений.

В рамках данной модели нам интересен опыт Германии как страны, управление в которой осуществляется на базе системы информационных технологий со стройной архитектурой.

В Германии с 1999 года начала внедряться концепция предоставления населению безопасных онлайн-услуг

на основании электронных подписей, позволяющих юридически защитить новеллу. Она получила свою реализацию в стратегии Bund Online 2005, в рамках которой более 440 госуслуг были успешно переведены в электронный вид. Позже были запущены другие проекты: по созданию электронного удостоверения личности (Electronic Identity card), единой государственной почты (De-mail), единого номера для связи граждан с органами власти (Public Service Number). Они были также успешно реализованы.

Одной из особенностей информатизации государственной власти в Германии стала стандартизация приложений: были предоставлены центральные базовые компоненты, которые должны были присутствовать на любом сайте (другом информационном ресурсе), и центры компетенции для оказания помощи ведомствам и властям в реализации услуг. Происходит «межотраслевое внедрение информационных технологий и успешное исключение всяких отклонений от единой архитектуры» [Някина, 2013, с. 185]. Электронизация была проведена на всех уровнях, в особенности на уровне МСУ (местного самоуправления), так как граждане больше всего взаимодействуют именно с ним.

Основной целью системы стало создание равного для всех граждан, предельно простого, оперативного и эффективного доступа к тем органам власти, которые им необходимы для получения той или иной услуги. Для этого была реализована система фронт-офисов и бэк-офисов – «коллективного предоставления ведомствами услуг» [Някина, 2013, с. 185]. Это передвижные точки, подобные МФЦ в России, обратившись в которые можно получить всё необходимое.

В целом, структура предоставления услуг в Германии является строго сформулированной и стройной, что обеспечивает её эффективную, бесперебойную работу.

«Англо-американская модель характерна для таких стран, как США, Канада и Великобритания. Модель строится на принципах улучшения предоставления гражданам государственных услуг, исключения избыточных функций органов власти и быстрого удовлетворения потребностей граждан с помощью ИКТ» [Лавров, 2012, с. 75]. Приоритетным направлением политики, проводимой странами этой модели в отношении населения, является создание максимально комфортного отношения граждан с учреждениями, предоставляющими госуслуги. Также эти страны широко развивают транзакции, системы оплаты

государственных услуг в сети Интернет, мотивируя своим примером представителей частного сектора экономики к переводу своей деятельности в электронный вид. Органы госуправления в государствах данной модели стремятся к повышению прозрачности собственных действий для улучшения контакта со своими гражданами.

Великобритания имеет интересную структуру предоставления госуслуг: часть полномочий в данном вопросе передана частным организациям, что делает систему громоздкой и многоуровневой, хотя и выгодной для обоих секторов – государственного и негосударственного. Для того чтобы привести достаточно разветвлённую систему к определённому единству, ликвидировать дублирование не всегда актуальной информации, облегчить гражданам доступ к получению услуг, Великобритания встала на путь перевода управления в электронный вид, создания системы «Электронного правительства». В данном процессе возникали сложности: «Из-за отсутствия меж- и внутриведомственной согласованности пользователь, даже найдя необходимую ему информацию, мог быть введен в заблуждение её устаревшим, неточным, противоречивым или искаженным содержанием» [Ефимов, 2015, с. 129].

С 2000 года в стране реализуется программа «E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age» («Электронный гражданин, электронный бизнес, электронное правительство. Стратегическая основа для государственных услуг в информационном веке»). Эта программа предусматривает развитие и использование всех электронных видов сервиса для предоставления услуг (Интернет, мобильная связь, цифровое телевидение).

Ноу-хау электронного правительства в Великобритании – шлюз – «система электронного взаимодействия трех ключевых порталов и правительства страны (Government Gateway), предложенная и созданная компанией Microsoft» [Ефимов, 2015, с. 130]. Она объединила 3 подсистемы, осуществляя обмен информацией, резервации всех данных, что обеспечивает максимальную защищённость информации. Таким образом, каждый пользователь попадает изначально на этот портал, регистрируется и затем обретает доступ к этим 3 «ветвям». Соответственно, пользователю не нужно неоднократно вводить свои данные, тратить время.

В настоящее время электронное правительство Великобритании разделено на три основных службы:

- 1) служба Direct Gov, отвечающая за взаимодействие с гражданами;
- 2) служба Business Link, отвечающая за взаимодействие с юридическими лицами;
- 3) служба NHS Choices, отвечающая за вопросы, связанные со здравоохранением.

В Великобритании внедрение электронного правительства рассматривается как фундаментальная необходимость, все функции государства переходят на новую платформу. Общество, в свою очередь, активно поддерживает развитие структуры, так как страна внедряет её, адаптируя к потребностям граждан, изучая их интересы и мнения. Например, при организации работы данной системы разработчиками были учтены особенности жителей Великобритании и их основные потребности, поэтому, в первую очередь, переводу в электронный вид подлежали оплата налогов, подача налоговой декларации, онлайн регистрация транспортных средств. Также при доступе к различным порталам пользователь должен применять различные пароли, что позволяет, с одной стороны, обеспечить ещё большую защиту конфиденциальной информации (создавая при этом некоторые неудобства), а с другой – «разные пароли остаются свидетельством традиционализма британцев и – на техническом уровне – выполняют важнейшую функцию обеспечения разного уровня доступа к разным ресурсам для разных категорий пользователей» [Ефимов, 2015, с. 131].

Помимо социальной составляющей, введением данной системы в Великобритании преследовалась экономическая цель: снижение удельных расходов на предоставление единицы подобной услуги, так как сам процесс предоставления происходит быстрее и без дополнительных издержек. Но появилась новая статья расходов – на поддержание всего программного обеспечения. Так или иначе, система полностью изменилась и экономическая выгода очевидна.

Интересно также, что для повышения заинтересованности граждан в данной системе были законодательно закреплены скидки и налоговые привилегии, которые предоставлялись пользователям сайта. «Кроме того, в стране была развернута мощная пропагандистская кампания с участием звезд шоу-бизнеса» [Ефимов, 2015, с. 130].

Ещё одной характеристикой, которая обеспечила уверенную почву внедрению системы, стало то, что она «внедрялась не волюнтаристски, а с учетом всех положительных эффектов

и ошибок менеджеристских реформ» [Голотьбо, 2013], что повышало её авторитетность, эффективность и необходимость в глазах населения.

Таким образом, проведение политики, которая, с одной стороны, полностью изменила систему, но, с другой, сделала это максимально плавно, позволило стать «Электронному правительству» Великобритании «классикой онлайн-управления» и помочь её развитию во многих аспектах.

«Азиатская модель опирается на специфический стиль управления, азиатский тип корпоративной культуры и многослойную систему государственного управления, организованного по принципу иерархической пирамиды» [Лавров, 2012, с. 75]. Исходя из менталитета стран, использующих данную модель, они стремятся к универсализации и стандартизации системы, оптимизации численности госаппарата, развитию инфраструктуры информационных технологий, что откроет возможности привлечения частного сектора в данное направление. Социальный аспект здесь не занимает ключевое положение, так как он обеспечивается сам собой: чётко выстроенная система просто предлагается гражданам, а они её активно используют и внедряют.

Ввиду отсутствия компаративных оснований с условиями РФ, рассмотрение данной модели в дальнейшем не представляется возможным. Главное, что можно позаимствовать из организации процессов информатизации – успешную адаптацию электронного предоставления услуг ко всем уровням власти.

Что касается Российской Федерации, часто исследователи выделяют ещё одну – российскую модель информатизации государственного управления. И этому есть свои основания. Во-первых, развитие «Электронного правительства» в стране началось позже относительно других развитых стран: если в последних развитие информатизации органов управления пришлось на середину 80-х – начало 90-х годов XX века, то в России – на начало 2000-х. Во-вторых, Российская Федерация – уникальная по своему масштабу страна, и поэтому внедрение в ней каких-либо нововведений всегда происходит с большими трудностями.

Работу в сфере совершенствования технологий предоставления государственных услуг обеспечивают 3 простых принципа: доступность, универсальность и комфортность.

В целом, работа в данном направлении проводится в России на протяжении уже почти двух десятилетий, однако внедре-

ние новаций происходит достаточно проблематично. Во многом это обусловлено менталитетом граждан, но это не единственная причина.

Главная проблема перевода государственных услуг в электронный вид заключается в том, что происходит совмещение этого качественно нового способа взаимодействия с уже существующим. То есть для того, чтобы получить многие документы, до сих пор необходимо не только выполнить все необходимые действия на сайте, но и прийти в соответствующий орган. Происходит дублирование полномочий, которое не даёт экономической выгоды: не сокращается численность сотрудников, тратятся большие средства на поддержание системы. Ведение бумажной документации наряду с электронным документооборотом приводит к увеличению рабочих функций без роста оплаты труда, поэтому нововведения подобного характера зачастую встречаются враждебно.

Одной из проблем являются значительные различия между органами государственной власти по качеству и количеству использования информационных технологий. Результаты внедрения подобных технологий зачастую носят поверхностный характер. Исправление данной ситуации является фундаментальной задачей, так как пока государство не решит свои внутренние проблемы, общество не сможет довериться данному механизму и окончательно убедиться в его рациональности. Для этого необходимо стремиться к опыту Великобритании, когда новая система сможет максимально заменить старую. В первую очередь новеллу необходимо адаптировать для сотрудников, убедить их в её полезности.

Ещё одной проблемой является то, что одна из самых главных выгод, которую должны получать пользователи системы, – возможность оформить документы и совершить какие-либо платёжные операции, не отходя от компьютера и не испытывая бюрократических сложностей. Однако в России население до сих пор не имеет полноценной возможности получать государственные и муниципальные услуги полностью в электронной форме. В лучшем случае потребители могут рассчитывать на получение в электронном виде информации об услугах. Запросы по Интернету о предоставлении справок, выписок и прочих документов, электронная очередь в детские сады, электронные медицинские карты – все это только начинает воплощаться в жизнь и в перспективе планируется самостоятельная модернизация развития данной ситуации. То есть сама

инфраструктура публичного доступа населения к сайтам органов государственной власти и другие средства информационно-справочной поддержки и обслуживания населения развиты недостаточно. Граждане также проделывают двойную работу, используя сайт лишь формально.

Одной из первостепенных задач является формирование нормативно-правовой базы предоставления электронных услуг, а также стандартов и регламентов. Если регламенты в более или менее качественном виде представлены в каждом органе, то электронная сфера ещё не имеет такого документального подтверждения. А для проверки качества и действенности данных документов можно опробовать введение на определённых территориях прямого взаимодействия с населением путём опросов и других форм деятельности.

В целом, большинство проблем имеет комплексный, межведомственный характер. Необходимо доносить до обеих сторон (власти и населения) необходимость и эффективность данной системы, её современность и доступность. Важно налаживать контакты, иметь возможность максимально комфортно внедрять данную систему, наиболее безболезненно адаптировать её к менталитету россиян. Возможно, следует изначально вносить приложение «Госуслуги» в программное обеспечение цифровых устройств. Также можно воздействовать на население иерархично, ставя цели перед управленческим аппаратом организаций.

У России есть достойные примеры в проведении подобной политики, опыт которых она может изучать и успешно адаптировать к нашим реалиям. Исходя из опыта рассмотренных нами моделей и стран, можно реализовать следующие меры:

- Внедрять на территории субъектов временные пункты, которые будут знакомить граждан с возможностями сайта, с правилами его использования, а также показывать его эффективность и простоту применения.
- Создавать единые сайты для федеральных округов как наиболее контролируемых и масштабных единиц, на которых будет собрана информация обо всех органах государственной власти, находящихся на их территории, и размещена возможность перехода на локальные сайты; такую же систему можно вводить на уровне субъектов для входящих в них муниципальных образований.
- Проводить более продуманную рекламную политику: привлекать сторонние ресурсы для активизации внимания на-

селения на более эффективной системе получения госуслуг; задействовать публичных личностей как примеров использования предложенных возможностей.

- Переводить всё большее количество услуг в электронный вид, стараться максимально сократить личное присутствие граждан в учреждениях по их получению, для того чтобы система электронного взаимодействия вытесняла традиционную, а не повторяла её.

В целом, органам государственной власти в Российской Федерации необходимо стимулировать систему на изменения как изнутри, так и снаружи. Именно при комплексном подходе к проблеме, выявлении и устранении фундаментальных противоречий у страны есть возможность в ближайшее время стабилизировать систему предоставления госуслуг в электронном виде и сделать её по-настоящему эффективной.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Васютин Ю.С. 2015. Потенциал общественного участия в процессе модернизации государственного управления в современной России // Среднерус. вестн. обществ. наук. № 4. С. 73–82.

Голотьбо М.П. 2013. Британия: цифровая по умолчанию [Электронный ресурс] // e-Gov.by: Идеи электронного правительства для Беларуси. URL: <http://e-gov.by/themes/best-practices/britaniya-cifrovaya-po-umolchaniyu> (дата обращения: 26.10.2018).

Ефимов А.А. 2015. Цифровая демократия в Великобритании: теория и практика государственного управления и предоставления государственных услуг населению // Экон. и социал. – гуманит. исслед. № 1 (5). С. 126–133.

Кононенко Д.В. 2013. Модернизация концепций электронного правительства: сравнительно-правовой анализ (РФ и США) // Legal Concept. № 2. С. 34–38.

Лавров В.А. 2012. Развитие электронного правительства в России // Современные проблемы сервиса и туризма. № 4. С. 71–78.

Някина Е.С. 2013. Анализ моделей электронного правительства // Гос. управление: электрон. вестн. № 36. С. 181–189.

Руденко И.А. 2014. Понятие и сущность государственной услуги // Вестн. Сарат. гос. социал. – экон. ун-та. № 3 (52). С. 68–71.

Memorandum for the heads of executive departments and agencies. Subject: transparency and open government [Электронный ресурс]. URL: http://www.whitehouse.gov/the_press_office/Transparency_and_Open_Government/ (дата обращения: 26.10.2018).

References

Efimov A.A. *Tsifrovaya demokratiya v Velikobritanii: teoriya i praktika gosudarstvennogo upravleniya i predostavleniya gosudarstvennykh uslug naseleniyu* [Digital democracy in the UK: theory and practice of public administration and the provision of public services to the population], *Ekonomicheskie i sotsial'no-gumanitarnye issledovaniya*, 2015, no. 1 (5), pp. 126–133. (in Russ.).

Golot'bo M.P. *Britaniya: tsifrovaya po umolchaniyu* [Britain: digital by default], *e-Gov.by: Idei elektronnoho pravitel'stva dlya Belarusi*, 2013, available at: <http://e-gov.by/themes/best-practices/britaniya-cifrovaya-po-umolchaniyu> (accessed October 26, 2018). (in Russ.).

Kononenko D.V. *Modernizatsiya kontseptsiy elektronnoho pravitel'stva: sravnitel'no-pravovoy analiz (RF i SShA)* [Modernization of e-government concepts: comparative legal analysis (Russia and the USA)], *Legal Concept*, 2013, no. 2, pp. 34–38. (in Russ.).

Lavrov V.A. *Razvitie elektronnoho pravitel'stva v Rossii* [Development of e-government in Russia], *Sovremennye problemy servisa i turizma*, 2012, no. 4, pp. 71–78. (in Russ.).

Memorandum for the heads of executive departments and agencies. Subject: transparency and open government, available at: http://www.whitehouse.gov/the_press_office/Transparency_and_Open_Government/ (accessed October 26, 2018).

Nyakina E.S. *Analiz modeley elektronnoho pravitel'stva* [Analysis of models of e-government], *Gosudarstvennoe upravlenie: elektronnyy vestnik*, 2013, no. 36, pp. 181–189. (in Russ.).

Rudenko I.A. *Ponyatie i sushchnost' gosudarstvennoy uslugi* [Concept and essence of the state service], *Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo sotsial'no-ekonomicheskogo universiteta*, 2014, no. 3 (52), pp. 68–71. (in Russ.).

Vasyutin Yu.S. *Potentsial obshchestvennogo uchastiya v protsesse modernizatsii gosudarstvennogo upravleniya v sovremennoy Rossii* [Potential of public participation

in the process of modernization of public administration in modern Russia], *Srednerusskiy vestnik obshchestvennykh nauk*, 2015, no. 4, pp. 73–82. (in Russ.).

Daria S. Kraeva,

3rd year student of the faculty of GMU,
Ural Institute of Management, Branch of RANEPa,
Ekaterinburg,
E-mail: dadakatgk@yandex.ru

Alexander S. Isakov,

Senior Lecturer of the Department of State Governance
and Political Technology,
Ural Institute of Management, Branch of RANEPa,
Ekaterinburg,
E-mail: as.isacov@gmail.com

**Speed of Public Services Provision
as a Criterion of Management Mobility:
Russian and Foreign Experience**

Abstract

The article is devoted to the analysis of the effectiveness of public services in Russia. The models of the implementation of this concept, as well as specific examples of implementation are disclosed. The focus of the article is to consider the concept of e-governance as the basis of information mobility of the state in the field of public administration. This concept is decomposed into two distinct phenomena: e-government and e-participation. By e-government the totality of the infrastructure for the interaction of society and the state in electronic form is meant, and by e-participation – its relevance and the interest of society to participate in public administration.

There are three main models of public administration mobility in the world: continental, Anglo-American and Asian. The continental model is characterized by a large influence of supra-state entities (e. g. the European Union). The main trend in terms of this model is the unification of information interaction systems among all countries and bringing it to a single, supranational system. The Anglo-American model is based on the principle of eliminating redundant procedures. Special attention is paid to the comfort

of interaction with the state. The emphasis on dialogue with citizens leads to the emergence of concepts such as e-citizens (e-citizen) and e-business (e-business). The Asian model is aimed at the universal universalization and standardization of electronic solutions. First of all, the interests of the state administration are taken into account, the priority is given to the massization of the use of information technologies. The social aspect, however, can be completely ignored.

In the end, the authors analyze the features of the Russian information mobility model. It is noted that electronic methods of interaction between the state and society are relatively new. Theoretically, the system is based on three principles: accessibility, versatility, comfort. The implementation of e-government itself is not comprehensive, not all types of public services can be obtained in electronic form. The proposed measures to improve the level of service in the Russian Federation.

Keywords:

public services, e-government, informatization of public administration, efficiency, information technology, state.