

УДК 323.2

*А.С. Балюков, Р.А. Логуа, В.А. Ружников**

ПРОБЛЕМАТИКА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РАБОТАХ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ И ЗАРУБЕЖНЫХ АВТОРОВ

Данная статья исследует проблематику создания и развития электронного правительства, учитывая все последние тенденции как в России, так и во всем мире, в работах отечественных и зарубежных авторов. Рассматриваются взгляды отечественных и зарубежных ученых на процесс углубления модернизации электронного правительства и способы взаимодействия граждан и бизнеса с правительством, а также различные точки зрения отечественных и зарубежных авторов на проблематику и пути решения, связанные с многофункциональными особенностями электронного правительства.

Ключевые слова: электронное правительство, государственное управление, цифровая эра, государственные услуги, «электронная Россия», цифровая эпоха, электронная коммерция, инфокоммуникационные технологии, G2C, G2B и G2G.

В современном стремительно развивающемся и динамично меняющемся мире, где информационные системы по праву занимают главенствующее место во всех отраслях экономики и от них зависит успех большинства проектов, направленных на повышение качества жизни населения страны, нет места устаревшим, бюрократическим схемам управления государством. Чтобы быть успешным и конкурентоспособным, необходимо быть мобильным и оперативным в принятии решений, уметь работать в режиме многозадачности и быстро реагировать на все новые тенденции на рынке и в политике. Для этого нужно вовлекать в механизмы принятия решений все большее количество представителей гражданского общества, они более приближены к проблематике, происходящей в обществе. Также для выработки более качественной стратегии по формированию качества жизни населения необходимо привлечение экспертов и органов государственного и муниципального управления. Ныне действующие бюрократические модели принятия решений и документооборота не отвечают вызову времени и морально устарели, что сказывается на развитии экономики и качестве жизни граждан и страны в целом. В условиях мировой глобализации, чтобы не быть догоняющей стороной, а быть в авангарде и заслуженно нести знамя лидера мирового сообщества, нужно соответствовать высоким мировым стандартам информационного и демократического общества. Наиболее оптимальным ответом на этот вопрос должна стать новая площадка «Электронное правительство».

Электронное правительство — это не новая властная структура, а система механизмов и принципов, обеспечивающих эффективное взаимодействие власти и гражд-

* © Балюков А.С., Логуа Р.А., Ружников В.А., 2014

Балюков Александр Сергеевич (Balukov2013@mail.ru), *Логуа Рамаз Акакиевич* (logua@mail.ru), кафедра электронной коммерции; *Ружников Вадим Александрович* (rv@psuti.ru), кафедра электродинамики и антенн, Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 443010, Российская Федерация, г. Самара, ул. Льва Толстого, 23.

данского общества. Результатом такого взаимодействия станет не только повышение качества принимаемых решений и качества работы государственного аппарата в целом, а значит, повышение качества жизни граждан, но и формирование новой для России культуры взаимодействия, поиска компромиссов и взаимовыгодных решений. Целью электронного правительства является вовлечение в процесс сбора и обработки информации, обсуждения и выработки оптимальных решений значительного количества людей, представляющих различные точки зрения, интересы и обладающих разным горизонтом планирования.

Концепция электронного правительства является продолжением ФЦП «Электронная Россия», действовавшей с 2002 по 2010 годы. Целью программы было обеспечить «кардинальное ускорение процессов информационного обмена в экономике и обществе в целом, в том числе между гражданами и органами государственной власти, повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления». Эффективность данной программы была признана низкой, так как основные цели ФЦП не были достигнуты, а из выделенных на реализацию программы 77 млрд рублей был освоен только 21 млрд. По итогам работы программы были сделаны выводы в том, «что ценны не внедренные технологии и разработанные информационные системы сами по себе, а то, какую пользу они приносят гражданам, бизнесу, всему обществу». Так как идея открытого правительства заключается в привлечении к государственному управлению граждан и повышении открытости государственного управления, то ее основной компонентой является электронное правительство в узком смысле.

Электронное правительство в узком смысле — система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны, района, города, поселения и служащая цели повышения качества жизни граждан, достигающейся путем существенного повышения эффективности государственного и муниципального управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества. Создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки.

Сама по себе идея электронного правительства в нашей стране не нова, ее разработкой в СССР занимался Глушков Виктор Михайлович. Он был инициатором разработки «Общегосударственной автоматизированной системы учета и обработки информации» (ОГАС), создававшейся для автоматизированного управления всей экономикой СССР. Для этого он разработал теорию систем управления распределенными базами данных (СУРБД). В последствие ее наработки были применены к созданию систем управления базами данных такими корпорациями, как SAP (Германия), Oracle (США) и многие другие.

Интернет-технологии, обеспечивающие информационное взаимодействие органов государственной власти и управления с населением и институтами гражданского общества, получили в современной литературе устойчивое наименование «электронное правительство» (e-Government). По поводу употребления этого термина следует согласиться с М.С. Вершининым в том, что прямой перевод «e-Government» не совсем корректен, поскольку — «понятно, что имеется в виду не только сетевая инфраструктура исполнительной власти, но в целом вся инфраструктура государственной власти и управления» [2, с. 117].

Целесообразно рассматривать электронную инфраструктуру государственного управления, которая бы объединяла в себе технологии информационного взаимодействия между органами различных ветвей власти и гражданами, органами различных ветвей власти и институтами гражданского общества, включая общественные объединения (G2C — Government-to-Citizen), между органами различ-

ных ветвей государственной власти и бизнес-структурами (G2B – Government-to-Business), а также между разными государственными ведомствами и учреждениями (G2G – Government-to-Government). Что же касается сущности электронного правительства, то представляется уместным и целесообразным соотнести ее с одним из функциональных компонентов данной инфраструктуры, связанным с деятельностью органов исполнительной власти. Аналогичным образом можно, например, выделить на уровне местного территориального самоуправления подсистему электронных муниципалитетов [3, с. 104].

Как отмечает исполнительный директор неправительственной организации «Центр демократии и технологий» (CDT) Дж. Демпси, процесс становления системы электронного правительства можно условно разделить на три стадии: «публичность», «участие» и «онлайн-транзакции» [4, с. 24–25]. По мнению М.Ю. Павлютенковой, эти стадии не должны находиться в жесткой зависимости друг от друга: для начала одной из них вовсе не обязательно завершение другой, однако такая разбивка позволит теоретически осмыслить цели и перспективы создания сетевых механизмов взаимодействия органов различных ветвей власти и гражданского общества. Можно использовать эту схему применительно к концепции развития электронной инфраструктуры государственного управления в современных российских условиях.

Как отмечает Д.Н. Песков, ссылаясь на данные департамента правительственной информации аппарата Правительства Российской Федерации: «...Как только Интернет начнет предоставлять услуги, которые заинтересуют большинство населения, его аудитория резко возрастет. Один из примеров прямой зависимости числа пользователей от количества и качества услуг – опыт Новосибирска, где после внедрения автоматизированной системы коммунальных платежей «Город» резко увеличилась доля подключенных к Интернету компьютеров» [5, с. 133].

Интересна точка зрения А.В. Юрасова на электронное правительство, под которым он понимает систему государственного управления, основанную на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащую цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества [149, с. 480].

По мнению отдельных экспертов, в связи с изменением административной структуры органов государственной власти на федеральном уровне образовался «спрос» на информатизацию, который проявился и на региональном уровне. Проявилась потребность в адекватных требованиям времени инструментах управления, технологиях, направленных на эффективное решение задач по формированию и исполнению бюджетов, госзакупок, управлению жилищно-коммунальными комплексами и управлению исполнением стратегии повышения качества жизни населения.

Это происходит и в силу требований административной реформы, и потому, что население предъявляет все более высокие требования к форматам, скорости и каналам получения информации и государственных услуг. Портальные решения обеспечивают информирование о деятельности органов государственной власти, предоставляют доступ к информационным ресурсам по принципу «одного окна», служат инструментом для предоставления сервисов дистанционного обучения, консультационных услуг, что, в свою очередь, увеличивает удовлетворенность граждан деятельностью государства.

В подготовке госпрограммы, связанной с реализацией столь масштабного проекта, как электронное правительство, Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации учитывало мировой опыт, в частности опыт таких первопроходцев в этом направлении, как США, Англия и Германия.

В США под электронным правительством понимают компьютерные системы органов государственного управления, предназначенные для предоставления всей необходимой информации населению, бизнесу и общественным организациям. Началом

становления электронного правительства в США является создание сайта Белого Дома в 1993 году. С этого момента все Президенты США активно поддерживали развитие электронного правительства под лозунгом большей открытости и подотчетности правительства гражданам. В 2001 году была сформирована рабочая группа, состоявшая более чем из 80 представителей от 46 правительственных агентств и бюро. Результатом работы этой группы стала разработка документа «Стратегия электронного правительства». Также рабочая группа представила 24 инициативы для федерального правительства, реализация которых позволила сэкономить несколько миллиардов долларов, сокращая затраты на операционные расходы, подготовку документов, а также позволила сократить сроки предоставления услуг гражданам от недель к часам и дней к минутам, что существенно улучшило качество жизни граждан США.

Процесс реформирования федерального правительства в электронное был основан на трех фундаментальных принципах:

- Ориентироваться на граждан, а не на бюрократию;
- Обеспечивать конкретность и результативность своих действий и программ;
- Использовать рыночные механизмы и активно поддерживать инновации через развитие конкуренции.

При внедрении информационных технологий (ИТ) правительство столкнулось с нежеланием учреждений рационально и эффективно использовать средства, так как правительственные учреждения воспринимают ИТ как угрозу для самих себя. Кроме того, они воспринимают ИТ с позиции использования в собственных нуждах и не принимают во внимание нужды граждан. Стратегической целью программ создания электронного правительства в США является создание полностью электронного правительства направленного на повышение качества жизни граждан и удовлетворенности их деятельностью государством. Эта идея продолжает активно реализовываться и в настоящее время. США по праву являются первопроходцем в реализации электронного правительства и их опыт крайне важен для всего мирового сообщества в целом.

Стоит рассмотреть пример одного из лидеров развития концепции электронного общества – Германии. Здесь начало формирования электронного правительства относят к 1998 году, когда Федеральное правительство Германии объявило о новой доктрине, направленной на создание фундамента для адаптации государственных органов управления в условиях меняющейся социально-экономической среды. В сентябре 2000 года Герхард Шредер представил главные компоненты программы «Интернет для всех – шаги на пути к информационному обществу». Основной задачей реализации программы было сделать Интернет доступным всем гражданам наряду со всеобщим повышением компьютерной грамотности населения. В общеобразовательную программу были включены дисциплины по приобретению навыков пользования Интернетом, развитие спонсорской поддержки предусматривало безвозмездную поставку компьютеров, стимулирование усиления конкуренции между телефонными компаниями, ведущее к снижению цен, а также всестороннюю поддержку электронной коммерции. Все эти мероприятия способствовали быстрому росту информатизации общества, и в 2013 году были достигнуты следующие показатели:

- Доля домохозяйств с доступом в Интернет: 84 %;
- Процент предприятий с доступом в Интернет: 97 %;
- Доля лиц, использующих Интернет не реже одного раза в неделю: 77 %;
- Доля предприятий, получивших заказы в электронном виде в течение предыдущего года: 23 % (2012).

Процент лиц, использующих Интернет для взаимодействия с органами государственной власти:

- Всего – 50 % (2010); 54 % (2013).
- Получение информации:
 - Всего: 35,9 %;
 - Загрузка формуляров документов: 22,1 %;
 - Отославшие заполненные формуляры документов: 15 %. Доля предприятий, использующих Интернет для взаимодействия с органами государственной власти:
 - Всего: 71 % (2012); 72 % (2013);
 - Получение информации: 58 %;
 - Загрузка формуляров документов: 60 %;
 - Отославшие заполненные формуляры документов: 54 % (2012);
 - Участвовавшие в конкурсах государственных электронных закупок: 13%.

В настоящее время некоторые показатели почти лучшие в мире. Не зря правительство Германии сделало основную ставку на становление и развитие информационного общества, так как любое успешное общество должно быть современным, а современное общество по праву отождествляют с информационным, а информационное общество это всегда качественно высокий уровень жизни населения. Во многом благодаря прагматизму немецкого руководства сейчас экономика Германии является одной из самых крупных и стабильных экономик в мире.

Анализируя этапы внедрения электронного правительства таких «гигантов» как США и Германия, хотелось бы обратить внимание на Австралию. Разработка стратегических приоритетов электронного правительства Австралии была начата в декабре 1997 года на основе постановления премьер-министра «Инвестиции для развития». Предполагалось, что все государственные услуги должны стать доступными в сети к 2001 году.

В апреле 2000 года формулируется стратегия развития «электронного правительства», определяющая приоритетные направления развития. Основой развития стратегии является развитие интегрированных межведомственных услуг. В 2002 году выходит стратегия «Лучшие услуги, лучшее правительство – стратегия Правительства в области электронного правительства», сутью которой стал переход от простой правительственной информации и сервисов к сложным интегрированным приложениям, что впоследствии привело к новому качеству взаимодействия между гражданами и правительством. За последнее десятилетие в Австралии было разработано множество руководств, стандартов и спецификаций. Большое внимание уделяется вопросам информационного менеджмента. В Сиднее прекрасно понимают, что следующий этап развития человечества будет проходить в информационной плоскости, и, чтобы не отставать в уровне жизни от США и Германии, нужно много и плодотворно работать.

В США, Германии, Австралии механизм принятия управленческих решений обрамлен большей, чем в других системах, степенью гласности (публичные дискуссии, привлечение средств массовой информации, пресс-конференции), участием в выработке и осмыслении предстоящих решений со стороны общественности, что способствует большей вовлеченности граждан в процесс принятия решения, что, в свою очередь, приводит к выработке оптимальных решений, повышающих качество жизни населения. Американский исследователь Ф. Мур-Лаппе отмечает, что «... на Западе привыкли к тому, что демократия – это политическая концепция, а не экономическая. Но демократия означает... еще и ответственность за принятые решения перед теми, на кого последствия данных решений оказывают воздействие». В связи с этим процесс принятия политико-экономических решений может быть напрямую связан с улучшением доступа граждан к органам власти и облегчением участия граждан в принятии государственных решений. Для реализации этих целей все чаще органы государственной власти используют электронные и информационные технологии, в частности Интернет. Вследствие этого появилась концепция электронного правительства, которая нашла свое отражение

в процессе принятия государственных решений в европейских странах и в России (Федеральная целевая программа «Электронная Россия») [1, с. 12–13].

В связи с этим одна из перспектив, связанная с использованием Интернета и других новейших информационно-коммуникационных технологий в сфере государственного управления, относится к перемещению информационного взаимодействия органов власти и общества в электронную сетевую среду, что делает власть более мобильной и доступной для граждан, а у самого населения появляются новые возможности конвенционального участия в государственном управлении и местном самоуправлении. [7].

Рассмотрев пути становления концепции электронного правительства развитых стран, следует заметить, что правительства этих государств хотели повысить качество жизни граждан путем предоставления государственных услуг более эффективными средствами, что отвечает запросам всего общества и духу времени в целом.

Сложившаяся в России ситуация, связанная с формированием электронного правительства, может быть охарактеризована как сложная и предельно отстающая.

С одной стороны, за относительно короткий период времени достигнут сравнительно высокий уровень готовности населения использовать современные средства электронных коммуникации для взаимодействия с органами власти. Так, темпы распространения сети Интернет в нашей стране являются одними из самых высоких в мире. Стремительно развиваются электронная коммерция – как розничная, так и в сегменте «бизнес – бизнесу» (B2B), рынок услуг в сфере интернет-банкинга и системы электронных платежей. Темпы роста объемов бюджетного финансирования, выделяемого на внедрение информационных технологий в деятельность федеральных органов исполнительной власти, превышают темпы роста российского рынка ИТ в целом. Доля федеральных заказов, по разным оценкам, составляет от 15 до 20 % от всего объема закупок в сфере ИТ в России. В целом практически все федеральные министерства и ведомства успешно решили базовые инфраструктурные задачи, связанные с оснащением работников современной компьютерной техникой и обеспечением их доступа к сети Интернет.

В настоящее время разработаны и функционируют ключевые элементы национальной инфраструктуры электронного правительства, в том числе:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- Единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- Национальная платформа распределенной обработки данных;
- Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре;
- Информационная система головного удостоверяющего центра.

Единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru предоставляет широкий набор услуг для граждан и организаций. На портале представлены все министерства и службы Российской Федерации, а также формы различных заявлений, которые подаются в соответствующие организации, что значительно снижает время получения услуги и транзакционные издержки. На стартовой странице сайта находится перечень наиболее популярных услуг, которыми пользуются граждане. Зарегистрировав банковскую карту в личном кабинете, можно оплачивать услуги ЖКХ, штрафы и пошлины, взимаемые с граждан и юридических лиц. Став аутентифицированным пользователем портала www.gosuslugi.ru, вы сможете проявлять свою активную гражданскую позицию на сайте Российской общественной инициативы – www.roi.ru. Здесь вы сможете проголосовать за любую инициативу, с содержанием которой солидарны, и при условии набора данной инициативой 100 000 голосов она будет вынесена на рассмотрение Государственной думы РФ. Кроме голосования можно зарегистрировать собственную инициативу федерального, регионального или муниципального уровня.

Стоит также обратить внимание и на сайт государственных закупок www.zakupki.gov.ru. Это официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о размещении заказов в области государственного заказа. На этой площадке содержится информация о федеральном, региональном и местном (муниципальном) заказе и средний объем размещенных заказов колеблется около 5000 заказов в день.

В целом внедрение и развитие электронного правительства во всех странах было направлено на то, чтобы упростить доступ к государственным услугам населения и бизнеса, минимизировать сроки предоставления услуг и транзакционные издержки и в итоге повысить уровень удовлетворенности граждан от деятельности государства и повысить качество жизни населения в целом. С увеличением «прозрачности» власти снижается уровень коррупции и злоупотребления должностными полномочиями. Общество становится более открытым, интенсивнее развиваются институты демократии и повышается инвестиционный интерес у крупного бизнеса. Успех концепции открытого государства в целом и электронного правительства в частности зависит от активной гражданской позиции населения, его компьютерной грамотности и развития телекоммуникационных систем. Высшее руководство страны взяло курс на открытость и подотчетность государства перед народом, хотя это встречает значительное сопротивление чиновничьего аппарата на местах, так как при этом значительно уменьшается возможность для незаконного обогащения последних ввиду специфики их деятельности. Переломный момент настанет тогда, когда во власть придут молодые, современно образованные и мыслящие, патриотично настроенные люди, которые будут расценивать понятие государства как всеобщее благо для народа, а не народ для обслуживания государства.

В заключение можно отметить, что принятие сложных политико-экономических, социальных, экологических, финансовых решений в развитых цивилизованных странах перестало быть сферой ответственности государственного управления. За принятыми политико-экономическими решениями скрывается обобщенная цивилизационная практика взаимодействия субъектов политики и общественности, гражданского общества. Технологизация и информатизация процесса государственного управления, включающего разработку, принятие и реализацию государственных решений, вполне возможна, целесообразна и может служить достижению консенсуса отношений государства и структур гражданского общества, с одной стороны, и обеспечению консолидации общества для достижения и обеспечения динамичного развития современной России – с другой. Современные инфо-коммуникационные технологии позволяют добиться одновременно информационной прозрачности и подотчетности государства, существенно повысить операциональную составляющую государственного управления.

С появлением концепции электронного правительства ассоциируется перевод государственного управления на технологии информационного общества, электронное правительство начинает выполнять роль инструмента государственно-административного реформирования. Да и сами технологии информационного общества являются катализатором и инструментом модернизации государственного управления. Кроме того, многие развивающиеся государства увидели в электронном правительстве возможность сократить разрыв в уровне жизни с промышленно развитыми странами через модернизацию государственного управления [6, с. 213]. Вместе с тем, несмотря на создание необходимых предпосылок в сфере формирования электронного правительства, без решения задачи преодоления информационного неравенства невозможен ни процесс глобализации, ни эффективное развитие информационного общества, ни само существование и массовое внедрение электронных правительств.

Библиографический список

1. Агамирзян И. Электронное правительство в контексте глобализации [Электронный ресурс]. URL: <http://www.computerra.ru/offline/2002/448/18414>.
2. Анисимов А.П. Организация и планирование работы муниципалитета. М., 2008.
3. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. СПб., 2001.
4. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. СПб.: Издательство Михайлова В.А., 2001. 253 с.
5. Венедиктова С.К. Качество жизни. Что стоит за этим понятием // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2008. № 4 (56).
6. Венедиктова С.К. Роль стандартизации в вопросе повышения качества жизни // Инновационные методы управления промышленными предприятиями и организациями на основе международных стандартов. Ч. 1 / под общ. ред. В.В. Окрепилова. СПб.: Легаси, 2009.
7. Верф, Дирк ван дер Ронге, Фолькер. Мониторинг в России. М., 1998.
8. Воронин Ю.А. Оценка качества населения как основа новой социальной политики. Новосибирск. 1998.
9. Вундт В. Социальные законы // Философия истории: Антология. М.: Аспект-Пресс, 1995.
10. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство. URL: <http://golob.narod.ru/egovdrugru.html>.
11. Грачев М.Н., Мадатов А.С. Демократия: методология исследования, анализ перспектив. М., 2004.
12. Горожанин Д.А. Повышение эффективности стратегического управления на основе сбалансированной системы показателей // Матер. XVII Рос. науч. конф. проф. преп. состава, науч. сотр-ков и аспирантов. Самара: ПГУТИ, 2011.
13. Давыдова Е.В., Давыдов А.А. Измерения качества жизни. М., 1993.
14. Данилин А.В. Среда электронного взаимодействия для электронного правительства [Электронный ресурс]. URL: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf>.
15. Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс // Государственное управление в переходных экономиках: Ежеквартальное издание программы "Инициатива реформирования местного самоуправления и государственных услуг". Институт открытого общества, 2003.
16. Доклад о региональном опыте и основных барьерах на пути развития информационного общества и реализации электронного правительства 2009 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ictgov.ru/documents/group>.

References

1. Agamirzyan I. E-Government in the context of globalization. Available at: <http://www.computerra.ru/offline/2002/448/18414>.
2. Anisimov A.P. Organization and planning of work of municipality. M., 2008. [in Russian]
3. Vershinin M.S. Political communication in information society. SPb., 2001. [in Russian]
4. Vershinin M.S. Political communication in the information society. Spb., Izd-vo Mikhailova V.A., 2001, 253 p. [in Russian]
5. Venediktova S.K. Quality of life. What stands behind this notion? *Izvestiia Sankt-Peterburgskogo universiteta ekonomiki i finansov* [Bulletin of Saint-Petersburg University of Economics and Finance], no.4 (56), 2008. [in Russian]
6. Venediktova S.K. Role of standartization in the question of increasing of quality of life. *Innovatsionnye metody upravleniia promyshlennymi predpriiatiiami i organizatsiiami na osnove mezhdunarodnykh standartov. Chast' 1* [Innovation methods of management by industrial enterprises and organizations on the basis of international standards. Part 1]. SPb.: Legasi, 2009. [in Russian]
7. Verf, Dirkvan der Ronge, Folker. Monitoring in Russia. M., 1998. [in Russian]

8. Voronin Yu.A. Estimate of quality of population as a basis of new social policy. Novosibirsk, 1998. [in Russian]
9. Vundt V. Social laws in *Philosophy of History: Anthology*. M.: Aspekt Press, 1995. [in Russian]
10. Golobutskiy A., Shevchuk O. «Electronic government». Available at: <http://golob.narod.ru/egovdrugru.html>.
11. Grachev M.N., Madatov A.S. Democracy: methodology of research, analysis of prospects. M., 2004. [in Russian]
12. Gorozhanin D.A. Increasing of effectiveness of strategic management on the basis of balanced scorecard system. *Mater. XVII Ross. nauch. konf. prof.-prep. sostava, nauch. sotnikov i aspirantov* [Materials of XVII Russian scientific conference of higher-education teaching personnel, research scientists and postgraduate students]. Samara: PGUTI, 2011. [in Russian]
13. Davydova E.V., Davydov A.A. Measurement of quality of life. M., 1993. [in Russian]
14. Danilin A.V. Sphere of electronic interaction for e-Government. Available at: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf>
15. Dempsi J. Electronic government and its advantages for common people. *Gosudarstvennoe upravlenie v perekhodnykh ekonomikakh: Ezhekvaral'noe izdanie programmy "Initsiativa reformirovaniia mestnogo samoupravleniia i gosudarstvennykh uslug"* [State management in emerging economies: Quarterly publication of a program «Initiative of reforming of local self-government and public services»]. Institut otkrytogo obshchestva. 2003. [in Russian]
16. *Doklad o regional'nom opyte i osnovnykh bar'ierakh na puti razvitiia informatsionnogo obshchestva i realizatsii elektronnoogo pravitel'stva 2009* [Report on regional experiment and principal barriers on the way of development of information society and realization of electronic government 2009]. Available at: <http://www.ictgov.ru/documents/group>.

*A.S. Balyukov, R.A. Logua, V.A. Ruzhnikov**

PROBLEM OF «E-GOVERNMENT» IN THE WORKS OF DOMESTIC AND FOREIGN AUTHORS

This article explores the problems of creation and development of e-Government, taking into account all the latest trends in e-Government development in Russia and the rest of the world, in the works of domestic and foreign authors. Also the views of domestic and foreign scientists on the process of deepening the modernization of e-Government and ways of interaction between citizens and business with the government are investigated. Various points of view of domestic and foreign authors on the problems and ways of solution associated with multi-functionality of e-Government are viewed.

Key words: e-Government, public administration, digital era, public services, “electronic Russia”, digital age, e-commerce, info communication technology (ICT), G2C, G2B and G2G.

* *Balyukov Alexander Sergeevich* (Balukov2013@mail.ru), *Logua Ramaz Akakievich* (logua@mail.ru), the Dept. of E-commerce; *Ruzhnikov Vadim Alexandrovich* (rv@psuti.ru), the Dept. of Electrodynamics and Antennae, Povolzhskiy State University of Telecommunications and Informatics, Samara, 443010, Russian Federation.