Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2025. № 2. С. 264–271
State and Municipal Management. Scholar Notes. 2025;(2):264–271
Слово молодым ученым

Научная статья
УДК 32+351
EDN WEFKNJ

Электронное правительство как инструмент в государственном управлении

Никита Сергеевич Баранов

Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия,
19980925@mail.ru, https://orcid.org/0000-0002-4543-4289

Аннотация

Введение. Цифровые технологии используются во многих сферах деятельности, не является исключением и сфера государственного управления. При цифровизации в государственной сфере появился термин «электронное правительство». Смысл электронного правительства – во взаимодействии с государством посредством информационных технологий. Сервисами электронного правительства пользуются как граждане и бизнес, так и сами государственные организации.

Цель. Определить, какие возможности создаёт электронное правительство для трёх акторов: граждан, бизнеса и государственных организаций. Проанализировать, как электронное правительство способствует взаимодействию граждан, бизнеса и государственных организаций.

Методы. Методология исследования основывается на анализе применения систем электронного правительства гражданами, бизнесом и государственными организациями, а также на анализе работ зарубежных и отечественных исследователей по теме электронного правительства и электронного государства.

Результаты. Электронное правительство создаёт большое количество возможностей для граждан, бизнеса и государственных организаций. Для граждан значительно расширяются возможности по получению государственных услуг. Граждане могут узнавать информацию о предоставлении государственных услуг и отправлять заявление на их предоставление онлайн. Также граждане могут взаимодействовать между собой посредством сервисов электронного правительства. Электронное правительство позволяет организациям из частного сектора сократить расходы на взаимодействие с государственными организациями, принимать участие в электронных инициативах по поддержке бизнеса. Организации из государственного сектора посредством электронного правительства могут оптимизировать свои внутренние процессы и выстраивать взаимодействие с другими государственными организациями.

Выводы. Электронное правительство – это инструмент, который трансформирует взаимодействие между различными участниками общества, включая граждан, бизнес и государственные организации. Для каждой из трёх сторон цифровая трансформация государства создаёт уникальные возможности. Сервисы электронного правительства позволяют повысить эффективность, прозрачность и доступность государственных услуг. Внедрение электронного правительства является важным шагом на пути к повышению эффективности государственного управления.

Ключевые слова: цифровая трансформация, электронное правительство, государственные услуги, государственное управление, электронные инициативы, государственный сектор

Для цитирования: Баранов Н. С. Электронное правительство как инструмент в государственном управлении // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2025. № 2. С. 264–271. EDN WEFKNJ

© Баранов Н. С., 2025

Young scientists

Original article

E-government as a tool in public administration

Nikita S. Baranov

Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russia,
19980925@mail.ru, https://orcid.org/0000-0002-4543-4289

Abstract

Introduction. Digital technologies are used in many fields of activity, and the sphere of public administration is no exception. With digitalization in the public sphere, the term "electronic government" has appeared. The meaning of e-government is in interaction with the state through information technology. E-government services are used by both citizens and businesses, as well as government organizations themselves.

Purpose. To determine what opportunities e-government creates for three actors: citizens, businesses, and government organizations. Analyze how e-government facilitates the interaction of citizens, businesses, and government organizations.

Methods. The research methodology is based on the analysis of the use of e-government systems by citizens, businesses and government organizations, as well as on the analysis of papers of foreign and domestic researchers on the topic of e-government.

Results. E-government creates a large number of opportunities for citizens, businesses, and government organizations. Opportunities for citizens to receive public services are significantly expanding. Citizens can find out information about the provision of public services and submit an application for their provision online. Citizens can also interact with each other through e-government services. E-government allows organizations from the private sector to reduce the cost of interacting with government organizations and participate in electronic business support initiatives. Organizations from the public sector can optimize their internal processes and build cooperation with other government organizations through e-government.

Conclusions. E-government is a tool that transforms interactions between various participants in society, including citizens, businesses, and government organizations. For each of the three parties, the digital transformation of the state creates unique opportunities. E-government services can increase the efficiency, transparency, and accessibility of public services. The introduction of e-government is an important step towards improving the efficiency of public administration.

Keywords: digital transformation, e-government, public services, public administration, electronic initiatives, management efficiency, public sector

For citation: Baranov N. S. E-government as a tool in public administration. *State and Municipal Management. Scholar Notes.* 2025;(2):264–271. (In Russ.). EDN WEFKNJ

Введение

На сегодняшний день государство сталкивается с большим количеством вызовов: сложность оценки эффективности государственного управления, необходимость сокращения расходов на предоставление государственных услуг, желание граждан получать государственные услуги быстрее и качественнее, необходимость борьбы с бюрократией и коррупцией, способность быстро реагировать на кризисы. Одним из способов преодоления данных вызовов является внедрение информационных технологий в бизнес-процессы в государственном секторе. Существует термин «электронное правительство», который в общем смысле означает использование информационно-коммуникационных технологий государством.

Электронное правительство – это общий термин для веб-услуг, предоставляемых органами местного, регионального и федерального управления [1]. Электронное правительство позволяет взаимодействовать государству с гражданами или с бизнесом при помощи информационных технологий. Использование цифровых технологий даёт возможность предоставлять государственные услуги более эффективно, государство может сократить расходы на предоставление услуг гражданам и бизнесу, а граждане и бизнес могут получать услуги быстрее

и качественнее. Одним из ключевых принципов электронного правительства является минимизация количества физических взаимодействий получателей услуг с органами государственной власти. Основная цель электронного правительства – повышение качества и доступности государственных услуг, снижение бюрократических барьеров и создание условий для более эффективного взаимодействия между государством и обществом. Внедрение электронного правительства способствует развитию экономике, повышению уровня жизни граждан и укреплению доверия к правительству.

Теоретические основы

Стоит отметить, что исследование электронного правительства является междисциплинарной задачей, поскольку исследования могут касаться различных областей науки. Большинство исследований относится к экономике, области юридических наук, области политических наук, социологии, информатике [2].

Тема использования электронного правительства в государственном управлении весьма популярна среди зарубежных исследователей. Например, в статье [3] оценивается роль электронного правительства при проведении реформ государственного управления в Индонезии. Авторы построили модель для оценки сайтов электронного правительства в разных регионах, пришли к выводам, что развитие электронного правительства идёт в стране медленно и неравномерно. В статье [4] описываются особенности использования искусственного интеллекта в государственном управлении на примере Норвегии, Финляндии, Швеции и Дании, рассматриваются политики, стратегии и кейсы для понимания драйверов, проблем и результатов внедрения искусственного интеллекта в сервисы электронного правительства. В работе [5] авторы изучают, как ускорение процесса цифровизации государственных услуг влияет на эффективность правительств стран ЕС. Авторы разделили страны на 2 кластера: кластер А (страны с более развитым электронным правительством) и кластер В (страны с менее развитым электронным правительством). Авторы пришли к выводам, что в странах с более развитой экономикой (кластер А) онлайн-услуги могут способствовать повышению эффективности, тогда как в менее развитых странах (кластер В) они могут не давать ожидаемого эффекта из-за низкого уровня использования и недостатка цифровых навыков у населения. В статье [6] электронное правительство рассматривается как инструмент для повышения эффективности государственного управления на примере Республики Казахстан. Авторы приходят к выводу, что электронное правительство способствует повышению эффективности государственного управления, что выражается в повышении качества государственных услугах, расширении их доступности для граждан и предприятий страны, снижении издержек, а также сокращении бюрократии.

Проблема роли электронного правительства в государственном управления поднимается и в работах отечественных исследователей. Например, в статье [7] автор рассматривает электронное правительство как новый подход к государственному управлению, анализируется нормативно правовая база и стратегии развития электронного правительства в Российской Федерации. Ещё в одном исследовании [8] автор вводит понятие цифровое правительство и сравнивает концепцию цифрового правительства с концепцией электронного правительства. Электронное правительство фокусируется на предоставлении услуг в электронном виде, тогда как цифровое правительство охватывает все аспекты государственного управления, включая изменение законодательной базы, внедрение открытых данных и переход к экспоненциальным взаимодействиям. Интересна также работа [9], где автор рассматривает электронное правительство как сервисную организацию, которая должна быть открытой, прозрачной и доступной для граждан, предоставляя услуги через виртуальное пространство. Электронное правительство рассматривается не только как технологическое решение, но и как глобальное переосмысление того, как происходит государственное управление.

Электронное правительство применяется для взаимодействия граждан и бизнеса с государством. При развитии электронного правительства можно выделить три группы заинтересованных сторон: граждане, частные организации и организации из государственного сектора. Некоторые работы фокусируются на каком-то одном из акторов, например, в статье [10] описывается взаимодействие граждан с муниципальными сервисами электронного правительства,

статья[11] описывает то, как внедрение электронного правительства создаёт ценность для малых фирм, а работа [12] посвящена готовности государственных организаций к внедрению сервисов электронного правительства. Граждане прежде всего заинтересованы в улучшении качества государственных услуг. Бизнес заинтересован в том, чтобы сократить издержки на взаимодействие с государством, а государственные организации заинтересованы в налаживании межведомственного взаимодействия.

Результаты и обсуждение

Электронное правительство для граждан

Появление электронного правительства значительно расширило возможности граждан в плане получения государственных услуг. На порталах и сайтах государственных организаций можно найти информацию о необходимых документах для получения нужной гражданину государственной услуги, сроках её оказания, размере государственной пошлины, способах предоставления услуги. Таким образом гражданин может потратить меньше времени на то, чтобы узнать, как получить нужную ему государственную услугу. Время, потраченное на получение информации об услуге, может быть оценено как потерянное время, в которое услугополучатель не работал, то есть потенциально потерянный доход [13]. Но основным преимуществом является возможность получения государственных услуг онлайн. Гражданин может подать заявление на получение государственной услуги, не выходя из дома. Важным является то, что государственные услуги могут быть оказаны в режиме 24/7/365 [14; 15]. Важно то, что граждане могут получить государственную услугу в режиме одного окна, обратившись за предоставлением государственной услуги через одно ведомство или через единый портал, гражданин может получить услугу без необходимости обращаться в разные ведомства, что особенно актуально для граждан из малых населённых пунктов [16]. Некоторые услуги, например, предоставление сведений о трудовом стаже реализуются в автоматическом режиме, благодаря чему гражданин может получить услугу в любое время. Другие услуги требуют работы государственного служащего, в таком случае получатель услуги может подать заявление и отслеживать его статус онлайн. Для получения некоторых государственных услуг, например, оформление паспорта, гражданину необходимо лично посетить государственное учреждение, в таком случае возможно заполнить анкету онлайн и выбрать желаемое время для посещения государственного органа. Граждане могут взаимодействовать между собой посредством сервисов электронного правительства, например, при заключении сделок, в таком случае сервисы электронного правительства выступают в роли регистратора. Также электронное правительство создаёт возможности для вовлечения граждан в процесс принятия решений, граждане могут принять участие в обсуждении и голосовании за общественные инициативы онлайн. Ещё одной возможностью является обратная связь от граждан по процессу предоставления государственных услуг. В нашей стране после предоставления услуги на онлайн-портале государственных услуг получатель может поставить оценку, оценка может быть как комплексной по всему процессу предоставления услуги, так и по отдельным компонентам, например: насколько легко было разобраться с тем, как получить услугу, время оказания услуги, удовлетворённость оказанной услугой.

Электронное правительство для бизнеса

За последние годы бизнес всё чаще и чаще взаимодействует с государственными органами посредством сервисов электронного правительства. Государство посредством электронного правительства может предоставлять бизнесу достаточно широкий спектр услуг: прежде всего это регистрация и ликвидация бизнеса в режиме онлайн, что позволяет собственникам сократить как временные, так и финансовые затраты на регистрацию и ликвидацию компании. Одной из обязанностей бизнеса является предоставление налоговой отчётности и оплата налогов, сервисы электронного правительства значительно упрощают этот процесс. В России организации взаимодействуют с налоговой службой посредством личного кабинета налогоплательщика юридического лица[1]. С помощью данного сервиса организация может подавать налоговую отчётность, уплачивать налоги и сборы, получать необходимые справки и прочие документы,

[1] Электронный ресурс https://demo-lkul.nalog.ru/v2/ens/obligations (дата обращения: 16.03.2025).

подавать запросы и обращения в ФНС, получать информацию о контрагентах, получать информацию о налоговых льготах. Существуют различные электронные инициативы по поддержке бизнеса посредством онлайн-сервисов. Например, в России есть портал для малого и среднего бизнеса[1], с помощью которого организации могут получить меры финансовой поддержки, включающие в себя льготные займы, гранты и субсидии, также компании могут найти поставщиков и заказчиков, а владельцы компании принять участие в образовательных проектах для предпринимателей.

Электронное правительство предоставляет бизнесу доступ к широкому спектру информации, которая может быть полезна для принятия управленческих решений, оптимизации бизнес-процессов и развития компании, бизнесу значительно проще отслеживать информацию об изменениях в законодательстве, у бизнеса есть доступ к актуальной информации, включая новые законы, поправки к существующим нормативным актам и другие правовые инициативы. Также частные организации могут запросить данные о макроэкономических, отраслевых или других статистических показателях в режиме онлайн. Кроме того, существует множество сервисов электронного правительства, предназначенных для какого-то конкретного вида деятельности. Например, возможность подачи обязательной отчётности для банков онлайн, онлайн-лицензирование определённых видов деятельности, сервисы для участия в государственных закупках.

Электронное правительство для государственных организаций

Электронное правительство используется не только для взаимодействия государства с гражданами или с бизнесом, но и для повышения эффективности работы государственных организаций. Цифровые технологии позволяют оптимизировать внутренние процессы государственных организаций, для этого могут использоваться различные инструменты, системы электронного документооборота, системы автоматизации, позволяющие автоматизировать рутинные задачи, системы управления ресурсами предприятия (ERP), для того чтобы эффективно распределять ресурсы в государственной организации. Все эти методы позволяют сократить трудозатраты и снизить издержки на выполнение государственным органом своих функций. Также могут внедряться другие системы, оптимизирующие какую-либо сферу деятельности в государственном предприятии, например в работе [17] рассматривается внедрение системы управления персоналом на примере государственной службы в Ирландии. Ещё одним аспектом является межведомственное взаимодействие государственных органов по средствам сервисов электронного правительства.

Взаимодействие государственных организаций онлайн позволяет повысить эффективность работы, ускорить процесс принятия решений и улучшить качество предоставляемых услуг гражданам и бизнесу. Существуют различные способы интеграции: единая база данных доступная для нескольких государственных ведомств, совместные платформы, обмен информационными сообщениями. Когда для предоставления государственной услуги необходимо взаимодействие нескольких государственных организаций, данные организации обмениваются информацией в электронном виде. Например, для назначения пособия гражданину социальные службы могут запросить сведения о его доходе у налоговых органов. В нашей стране для этого используется система межведомственного электронного взаимодействия СМЭВ[2]. СМЭВ – это транспортная система, с помощью которой обмениваются данными различные информационные системы для предоставления государственных услуг. Система межведомственного электронного взаимодействия используется не только для процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме, но и решения задач информационного обмена непосредственно в интересах ведомств [18]. СМЭВ обеспечивает эффективное взаимодействие между государственными органами, является важным инструментом для автоматизации обмена информацией между ними.

[1] Электронный ресурс https://мсп.рф (дата обращения:16.03.2025).
[2] Электронный ресурс Что такое СМЭВ? https://info.gosuslugi.ru/articles/Что_такое_СМЭВ/?ysclid=m8bl3dl342168133744 (дата обращения:16.03.2025).

Выводы

Электронное правительство является эффективным инструментом государственного управления, способствующим взаимодействию между государством, гражданами и бизнесом. Внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления создаёт возможности для каждого из этих акторов. Цифровые технологии повышают эффективность взаимодействия, прозрачность процессов, доступность и качество государственных услуг, а также улучшают качество управления. Граждане могут получать государственные услуги быстрее и качественнее, некоторые услуги могут быть получены в режиме онлайн. Бизнесу электронное правительство позволяет снизить административную загрузку, благодаря информационным технологиям бизнес может отправлять отчётность и оплачивать налоги в режиме онлайн. Для государственных организаций электронное правительство позволяет оптимизировать внутренние процессы, а также создаёт возможности для межведомственного взаимодействия. В условиях цифровизации электронное правительство становится одним из ключевых инструментов в государственном управлении.

Таким образом, электронное правительство как инструмент государственного управления открывает новые горизонты для взаимодействия между государством, гражданами и бизнесом. Внедрение электронного правительства является важным шагом на пути к повышению эффективности государственного управления.

Список источников

1. Palvia S. C. J., Sharma S. S. E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world // International Conference on E-governance. 2007. Т. 5. № 1. С. 1–12.

2. Ерженин Р. В. Электронное правительство России: обзор научных публикаций и исследований // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 3. С. 205–228.

3. Prahono A. et al. Evaluating the role e-government on public administration reform: Case of official city government websites in Indonesia // Procedia Computer Science. 2015. Т. 59. С. 27–33.

4. Butt J. A comparative study about the use of artificial intelligence (AI) in public administration of Nordic states with other European economic sectors // EuroEconomica. 2024. Т. 43. № 1. С. 40–66.

5. Doran N. M. et al. E-government development—A key factor in government administration effectiveness in the European Union // Electronics. 2023. Т. 12. № 3. С. 641.

6. Orazgaliyeva S. et al. E-government as a tool to improve the efficiency of public administration: The case of Kazakhstan // Problems and Perspectives in Management. 2023. Т. 21. № 2. С. 578–591.

7. Никифорова С. А. Электронное правительство – новая концепция государственного управления // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2020. № 2 (86). С. 40–47. DOI: 10.35750/2071-8284-2020-2-40-47

8. Павлютенкова М. Ю. Электронное правительство vs цифровое правительство в контексте цифровой трансформации // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2019. № 5 (153). С. 120–135.

9. Нисневич Ю. А. "Электронное правительство" как постиндустриальная философия государственного управления // Теория и практика общественно-научной информации. 2004. № 19. С. 153–170.

10. Кайсаров А. А., Кайсарова В. П., Васильева Е. А. Электронное правительство и граждане: эмпирическое исследование взаимодействия на официальном портале в Санкт-Петербурге // Управленческое консультирование. 2021. № 12 (156). С. 48–69.

11. Viana Thompson D., Rust R. T., Rhoda J. The business value of e-government for small firms //International Journal of Service Industry Management. 2005. Т. 16. № 4. С. 385–407.

12. Alghamdi I. A., Goodwin R., Rampersad G. E-government readiness assessment for government organizations in developing countries // Computer and Information Science. 2011. Т. 4. № 3. С. 3.

13. Карловская Е. А., Киричук Л. А. Механизм формирования потребительной ценности государственной услуги // Вестник Тихоокеанского государственного университета. 2012. № 3. С. 159–168.

14. Stowers G. N. L. Measuring the performance of e-government. – Washington DC : IBM Center for the Business of Government, 2004.

15. Alis A. D. 9-to-5 or 24/7: The Impact of employer-provided electronic products on public service employees' wellbeing : dis. – University of Otago, 2024.

16. Мидлер Е. А., Шарифьянов Т. Ф. Цифровое неравенство в территориальном аспекте: практика преодоления // Ученые записки Международного банковского института. 2020. № 2(32). С. 51–63.

17. Бакланов П. А. Автоматизация как элемент профессионализации управления персоналом в системе государственной службы Ирландии (зарубежный опыт) // Материалы Афанасьевских чтений. 2016. № 3 (16). С. 61–70.

18. Саак А. Э., Тюшняков В. Н. Региональная система межведомственного электронного взаимодействия как основа предоставления государственных и муниципальных услуг // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2013. № 6 (143). С. 145–153.

References

1. Palvia S. C. J., Sharma S. S. E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. *International Conference on E-governance*. 2007;5(1):1–12.

2. Erzhenin R. V. Electronic government of Russia: a review of scientific publications and research. *Issues of public and municipal administration.* 2018;(3):205–228. (In Russ.)

3. Prahono A. et al. Evaluating the role e-government on public administration reform: The case of official city government websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*. 2015;(59):27–33.

4. Butt J. A comparative study about the use of artificial intelligence (AI) in public administration of Nordic states with other European economic sectors. *EuroEconomica*. 2024;43(1):40–66.

5. Doran N. M. et al. E-government development – A key factor in government administration effectiveness in the European Union. *Electronics.* 2023;12(3):641.

6. Shynar Orazgaliyeva, Zaira Satpayeva, Samal Tazhiyeva and GulmiraNurseiytova. E-government as a tool to improve the efficiency of publicadministration: The case of Kazakhstan. *Problems and Perspectives inManagement*. 2023;21(2):578–591. doi:10.21511/ppm.21(2).2023.53

7. Nikiforova S. A. Electronic government – a new concept of public administration. *Bulletin of the St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia.* 2020;2(86):40–47. DOI: 10.35750/2071-8284-2020-2-40-47 (In Russ.)

8. Pavlyutenkova M. Yu. Electronic government vs. digital government in the context of digital transformation. *Monitoring public opinion: Economic and social changes*. 2019;5(153):120–135. (In Russ.)

9. Nisnevich Yu. A. "Electronic government" as a post-industrial philosophy of public administration. *Theory and practice of social and scientific information*. 2004;(19):153–170. (In Russ.)

10. Karlovskaya E. A., Kirichuk L. A. Mechanism of formation of consumer value of public service. *Bulletin of the Pacific State University.* 2012;(3):159–168. (In Russ.)

11. Viana Thompson D., Rust R. T., Rhoda J. The business value of e-government for small firms. *International Journal of Service Industry Management.* 2005;16(4):385–407.

12. Alghamdi I. A., Goodwin R., Rampersad G. E-government readiness assessment for government organizations in developing countries. *Computer and Information Science*. 2011;4.(3):3.

13. Karlovskaya E. A., Kirichuk L. A. Mechanism of formation of consumer value of public service. *Bulletin of the Pacific State University*. 2012;(3):159–168. (In Russ.)

14. Stowers G. N. L. *Measuring the performance of e-government*. – Washington DC: IBM Center for the Business of Government; 2004.

15. *Alis A. D. 9-to-5 or 24/7: The Impact of employer-provided electronic products on public service employees' wellbeing*: dis. – University of Otago, 2024.

16. Midler E. A., Sharif'yanov T. F. Digital inequality in the territorial aspect: practice of overcoming. *Scientific notes of the International Banking Institute*. 2020;2(32):51–63. (In Russ.)

17. Baklanov P. A. Automation as an element of professionalization of personnel management in the civil service system of Ireland (foreign experience). *Materials of Afanasyev readings*. 2016;3(16):61–70. (In Russ.)

18. Saak A. E., Tyushnyakov V. N. Regional system of interdepartmental electronic interaction as a basis for the provision of state and municipal services. *Bulletin of the Southern Federal University. Technical sciences.* 2013;6(143):145–153. (In Russ.)

Информация об авторе

Н. С. Баранов – аспирант экономического факультета Санкт-Петербургского государственного университета.

Information about the author

N. S. Baranov – Postgraduate Student at the Faculty of Economics of St. Petersburg State University.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.
The author declares that there is no conflict of interest.

Статья поступила в редакцию 23.04.2025; одобрена после рецензирования 29.05.2025; принята к публикации 30.05.2025.
The article was submitted 23.04.2025; approved after reviewing 29.05.2025; accepted for publication 30.05.2025.