

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА КАК ИНСТРУМЕНТА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЦИФРОВИЗАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Тлеубаева Н.Д.

8D11401 – Социальная работа, 1 курс,

Научный руководитель: к.социол.н., ст.преп. Сарыбаева И.С.

Казахский национальный университет имени аль-Фараби

Аннотация. Данная статья посвящена платформе электронного правительства и пути его развития. В научной работе вебсайт рассматривается как один из инструментов социальных услуг и процесса цифровизации в сфере социальной работы. Этот процесс должен быть доступным в использовании и не избежать траты времени на посещение организации и очереди. Сейчас очень много людей, имеющих ограничение возможностей, и их проблема заключается в вероятности выйти самому и получить услугу. Это может проблематичным из-за их здоровья, возможностей выйти самим, погодных условий и транспорта. Именно поэтому, некоторые страны, города и их местное правительство создали вебсайты и приложения, добавив онлайн версию социальных услуг в электронное правительство. Мы ожидаем исследовать путь становления электронного правительства Казахстана, которая и послужит основой в его создании.

Ключевые слова: электронное правительство, электронные услуги, социальные услуги, социальная работа, e-government.

Казахстан пытается разработать свою собственную модель государственного управления в чрезвычайно вестернизированной манере. Одним из примеров такой тенденции в нашей стране являются усилия по организации электронного правительства. Еще один аспект этого стремления – электронное голосование. Эти два нововведения сегодня часто рассматриваются как потенциальные ускорители сложных административных реформ, которые правительство завершило после провозглашения своей независимости в 1991 году.

Анализируя реализацию национальной программы «электронное правительство», следует выделить четыре этапа ее развития.

1-й этап (1997-2000 гг.) может стать периодом стратегического планирования государственной информатизации. В 1997 году глава государства подчеркнул в своем послании государству «Казахстан – 2030» важность «установления приоритета самостоятельной и эффективной системы собственных телекоммуникационных услуг, конкурентоспособной в будущем с аналогичными инфраструктурами развитых экономик мира» (Назарбаев, 1997).

Для достижения этой стратегической цели в течение года был принят указ президента Республики Казахстан «О формировании единого информационного пространства» в 1997 году и, следовательно, концепция единого информационного пространства Казахстана в 1998 году.

Этап 2 (2001-2003 гг.) можно охарактеризовать как период развития базовой информационной инфраструктуры государственного управления.

Утвержденная в марте 2001 года государственная программа по формированию и развитию национальной информационной инфраструктуры в Республике Казахстан все-таки была основным инструментом информатизации государственного управления. Программа была разработана таким образом, чтобы понять долгосрочный приоритет «Инфраструктура» в стратегии «Казахстан-2030».

Основной целью документа было создание новых технологических структур, обеспечивающих использование передовых информационных технологий и телекоммуникаций в экономике, государственном управлении, культурной и социальной сферах. Хотя реализация программы шла медленно, она тем не менее проложила путь к более амбициозному проекту-электронному правительству.

Еще одним важным правовым актом стал закон об информатизации, принятый в 2003 году. Он регулирует процесс информатизации, развития и защиты информационных ресурсов и систем знаний, устанавливает компетенцию президента, права и обязанности граждан и бизнеса в этой сфере. Впервые в законе были конкретизированы принципы государственного регулирования в сфере информатизации: свободное развитие рынка информационных услуг, обеспечение интересов национальной безопасности, обеспечение защиты информации, высокое качество и эффективность информационных услуг для граждан и организаций, создание условий свободного и равного доступа, распространения и использования информационных ресурсов.

В целом государственное регулирование в этой сфере направлено на развитие общественных информационных ресурсов, информационных систем и сетей знаний с целью подтверждения их совместимости и интероперабельности в едином информационном пространстве Казахстана.

Однако закон не предлагает конкретных путей развития инфраструктуры, необходимой для масштабной организации электронных услуг для граждан и бизнеса.

Более быстрая обработка документооборота потребовала эффективного применения информационных технологий в дополнительном консервативном сегменте общего государственного управления – документообороте. Этот шаг является невероятно важным элементом в развитии электронного правительства в Казахстане.

В 2003 году правительство Казахстана приняло закон об электронном документе и цифровой подписи, который регулировал обмен электронными документами. В частности, этот документ был направлен на регулирование использования цифровых подписей, изменения или прекращения правоотношений, а также прав и обязанностей сторон в процессе электронного документооборота.

Закон признает функционирование различных систем электронного документооборота, использование электронных документов, в целом сферы, в которых могут применяться информационные технологии. Но у него были разные показания, главным образом потому, что он не уточняет точно, какие именно документы являются электронными. При этом методу дополнительно мешают плохая инфраструктура и несколько психологических аспектов. Люди привычно склоняются к использованию бумажных документов, потому что электронный документ остается необычной вещью. В Казахстане электронный документооборот до сих пор был технологией общего дистанционного обмена служебной корреспонденцией, хотя и более структурированной и систематизированной по сравнению со стандартной электронной почтой.

Этап 3 (2004-2005 годы) может стать периодом практического внедрения новейших технологий государственного управления. Вдохновленный успешным международным опытом развития электронного правительства, особенно стран Балтии и Сингапура, Казахстан начинает проект электронного правительства в 2004 году, утвердив двухлетнюю стратегическую программу реализации.

Важнейшим шагом в эту эпоху стало принятие государственной программы по электронному правительству. Основная цель программы – обеспечить гражданам и организациям быстрый и качественный доступ к государственным услугам и улучшить работу органов власти за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий (Программа развития электронного правительства Республики Казахстан на 2005-2007 годы, 2004 год). Администратором программы выступило Агентство по информатизации и связи Казахстана. Правительство осуществляло контроль за ходом реализации программы через центральные и местные исполнительные органы. Для реализации проекта был создан специальный социальный блок. В состав группы вошли представители Агентства по информатизации и связи, Аппарата Премьер-Министра, Министерства юстиции, Комитета национальной безопасности, Министерства экономики и бюджетного планирования, «Казахтелекома» и государственной компании «Национальные информационные технологии». На реализацию проекта Правительство выделило около 50 млрд тенге (400 млн долларов США). Большая часть бюджета была разработана в 2006 и 2007 годах. Строительство необходимой инфраструктуры требовало щедрой доли наличности.

Формирование электронного правительства осуществляется по классической западной схеме реализации и состоит из двух контуров и трех модулей:

1) Внутренний контур регулирует внутригосударственные сделки между государственными органами по внутренним информационным каналам. При высоком уровне защиты данных эта связь подходит для передачи секретной информации. Этот вид коммуникации называется, как и в западных странах, модулем «Правительство правительству» (G2G).

2) Внешний контур регулирует отношения между гражданами, бизнесом и государством и состоит из двух модулей «Правительство гражданам» (G2C) и «Правительство бизнесу» (G2B).

Подводя итоги проекта, необходимо сосредоточиться на последующих итогах:

- создание базовых компонентов электронного правительства, к которым относятся веб-портал и шлюз электронного правительства, национальная система идентификации;
- унификация номера национальной карты с номером налогоплательщика и социальным индивидуальным кодом.

Инновации внедряются не только в публичное управление, но и используются в политическом процессе. Казахстанская модель электронного голосования «Сайлау» была внедрена в 2004 году. Она уже проявила себя на трех общенациональных выборах: парламентских в 2004 и 2007 годах и президентских в 2005 году. Был принят ряд правовых актов, регулирующих электронное голосование: инструкции Центризбиркома, постановления правительства, указы президента. Однако ключевым письменным документом, определяющим работу электронного голосования, мог бы стать конституционный закон о выборах. Только в апреле 2004 года в него были внесены чрезвычайно поспешные поправки о том, что документ не регулирует электронное голосование должным образом. Учитывая намерение дальнейшего использования этой технологии в Казахстане, было бы полезно разработать закон «Об электронном голосовании».

4-й этап (2006 – настоящее время) характеризуется первыми практическими результатами реализации электронного правительства. 12 апреля 2006 года сайт электронного правительства www.e.gov.kz начал

свою работу. Было запущено 59 информационных служб в таких областях, как оборона, безопасность, культура, окружающая среда, транспорт, сельское хозяйство, землеустройство и земельный кадастр и т. д. Реализация программ на предыдущем этапе позволила Казахстану добиться реформирования документооборота, например, в уже работающей в пилотном режиме межведомственной сети электронного документооборота между Министерством экономики и бюджетного планирования, Министерством юстиции, Министерством транспорта и коммуникаций, Министерством промышленности и торговли, Министерством труда и социальной защиты, Министерством образования и науки, Центральным комитетом, Счетным комитетом, Аппаратом Президента, Агентством по информатизации и связи. Для развития современных принципов труда и соответствующей трансформации деятельности государственных органов необходимо решить целый ряд политических, правовых, административных и технических задач. Поэтому эффективная реализация электронного правительства требует согласованной стратегии, позволяющей организовать и скоординировать развитие инфраструктуры электронного правительства, подготовку соответствующих специалистов и решение многих других вопросов, реализуемых всеми звеньями: государством, бизнесом, общественными объединениями, научными учреждениями и гражданами.

Финансы

Ключевой вопрос-финансы. Основным источником реализации электронного правительства может стать национальный бюджет. Тем не менее дополнительные финансовые средства могут поступать от местных и транснациональных корпораций, неправительственных организаций и международных структур.

Регулирование

Эффективное функционирование электронного правительства требует совершенствования нормативно-методической базы проекта. При разработке законов необходимо учитывать как специфику сложившихся механизмов регулирования, так и перспективы развития транзакционных технологий. В законах должно быть указано, какие функции государственного управления будут осуществляться тем или иным государственным учреждением, определены их компетенция, права и обязанности, аналогично принципам стратегического планирования. В связи с этим необходимо обратить особое внимание на проблемы лицензирования и сертификации программного обеспечения и услуг в сфере новейших технологий. Такие вопросы, как предоставление электронных услуг, защита прав пользователей, прав и обязанностей государственных органов и государственных служащих, должны быть урегулированы в соответствующих законах для обеспечения полноценного функционирования электронного правительства и правового регулирования между различными субъектами.

Инфраструктура и организация

Прежде всего, необходимо произвести совершенствование основных инфраструктурных составляющих электронного правительства, в том числе:

- 1. веб-портал электронного правительства, т. е. компонент, предоставляющий доступ ко всем электронным услугам*
- 2. внутренняя правительственная сеть, т. е. информационная система, обеспечивающая взаимодействие государственных должностных лиц и технических администраторов через закрытые шифрованные информационные сети.;*
- 3. предоставление электронного сертификата или электронной цифровой подписи и идентификация центром аутентификации;*
- 4. системы связи;*
- 5. общие базы данных.*

Учитывая интеграцию информационных подсистем центральных и местных органов власти, электронное правительство должно быть поддержано использованием общих баз данных и алгоритмов деятельности, «механизм» которых можно условно определить как принцип внутренней целостности электронного правительства.

В качестве примера Салтанат Жаненова написала научную статью “Электронное правительство в Казахстане: вызовы для переходной страны”, в которой она объяснила предысторию развития местного электронного правительства путем сравнения слов зарубежных исследователей, фактов и рейтинговых цифр ООН. “Политическая система страны вызывает серьезную озабоченность у академического сообщества и критикуется за монополизацию политической власти, клановость и кумовство. Общее недовольство населения низким качеством государственных услуг, оказываемых государственными органами и организациями государственного сектора (больницы, школы и др.), привело к формированию негативного имиджа государства.

Казахстан находится под растущим давлением международного сообщества, требующего участия в политических реформах, которые включают модернизационную повестку дня для повышения качества государственных услуг. Это особенно важно в свете нынешнего председательства Казахстана в ОБСЕ с января 2010 года, хотя были высказаны серьезные опасения, что Казахстан может подорвать целостность принципов ОБСЕ в области прав человека. Многие эксперты продолжают утверждать, что Казахстан неадекватно представляет демократические ценности ОБСЕ и, следовательно, не заслуживает председательства в организации. Правительство Казахстана одобрило ряд недемократических законодательных актов, среди которых принятие закона, ограничивающего свободу выражения мнений через Интернет, и принятие законопроекта, ограничивающего раскрытие информации о личной жизни общественных деятелей. Эти примеры представляют собой моментальный снимок авторитарной политической системы Казахстана, который важно понять, чтобы следовать анализу проблем, с которыми сталкивается реализация политики электронного правительства в переходном контексте.

Высокий уровень коррупции в Казахстане подтверждается отчетом Worldwide Governance Indicators Survey и Corruption Perception Index (CPI). Согласно отчету Кауфмана за 2009 год, контроль коррупции в Казахстане (16 баллов из 100) значительно ниже, чем в странах Балтии (Эстония – 79, Латвия – 65, Литва – 63). Ситуация с контролем коррупции в Казахстане аналогична ситуации в России (16) и других государствах Центральной Азии (Таджикистан – 15, Кыргызстан – 13, Узбекистан – 11). Согласно отчету опроса ИПШ, Казахстан занимает 120-е место среди самых коррумпированных стран мира. Политическое руководство возлагает большие надежды на политику электронного правительства как панацею от провалов государственной службы и коррупции.

Некоторые международные доклады более позитивно оценивают прогресс Казахстана в развитии технологической инфраструктуры. Согласно Исследованию ООН “Электронное правительство 2008: от электронного правительства к связанному управлению 2008”, Казахстан постоянно демонстрирует значительный прогресс в улучшении общей электронной среды. Доклад ранжирует 192 страны по степени их готовности к услугам электронного правительства на основе совокупности показателей веб-измерения, телекоммуникационной инфраструктуры и человеческого капитала. Рейтинг Казахстана в 2008 году был на 16 позиций выше, чем в 2005 году, который сам по себе был на 18 позиций выше, чем два года назад. В этом докладе особо подчеркивается улучшение работы правительственного сайта и сайта президента. Несмотря на такое стремительное улучшение рейтингов и тот факт, что Казахстан получил очень высокие баллы по Индексу человеческого капитала, уровень которого превышает некоторые развитые страны, Казахстан занимает 81-е место из 192 стран по уровню общей готовности к электронному правительству, отставая от Эстонии (13), Литвы (28), Латвии (36) и России (60). За Казахстаном следуют Кыргызстан (102), Узбекистан (109), Туркменистан (128) и Таджикистан (132).

Правительство Казахстана возлагает большие надежды на внедрение электронного правительства по трем направлениям: обеспечение быстрого и качественного доступа к государственным услугам; повышение эффективности государственных услуг за счет широкого использования ИКТ в государственном секторе; минимизация личных контактов между клиентами и государственными должностными лицами в целях снижения административной коррупции. На начальном этапе разработки концепции электронного правительства команда государственных чиновников проанализировала передовой опыт успешных стран электронного правительства, таких как Великобритания, США, Нидерланды, Южная Корея, Сингапур и т. д. Была разработана Концепция Программы электронного правительства в Казахстане на 2005-2007 годы, а затем была введена Программа дальнейшего внедрения электронного правительства на 2008-2010 годы. Казахстан запустил политику электронного правительства в качестве первой страны-пионера-региона CUS. На 2005-2007 годы правительство выделило около 380 миллионов долларов США для начала внедрения электронного правительства.

Политика электронного правительства в Казахстане включает в себя три ключевых этапа:

Первый этап: развитие основных компонентов инфраструктуры электронного правительства, таких как портал электронного правительства, “платежный шлюз”, обеспечивающий связь с банковской системой, национальная система идентификации, создание межведомственных информационных систем, предоставление преимущественно информационных и транзакционных электронных услуг, содействие использованию Интернета гражданами и сокращение цифрового разрыва.;

Второй этап: расширение сферы услуг электронного правительства транзакционного характера и комплексных ИКТ-технологий-позволяет реинжиниринг государственных административных процедур;

Третий этап: построение полноценного информационного общества, обеспечение электронного здравоохранения, электронного образования, электронной культуры, электронной демократии и других услуг.

Портал электронного правительства был введен в качестве правительственного шлюза для предоставления информационных, интерактивных и транзакционных государственных услуг, структурированных по таким ключевым темам, как здравоохранение, образование, занятость, культура, спорт, туризм. Данный портал является трехязычным: казахским, русским и английским, и содержит ссылки на сайты органов государственной власти центрального уровня, региональных муниципалитетов и национальных компаний. В настоящее время около четырех тысяч зарегистрированных пользователей получают более тысячи информационных услуг. Сети передачи данных были созданы и запущены в нескольких государственных органах, крупнейшими из которых являются корпоративные сети налогового и таможенного администрирования, казначейства и пенсионного обеспечения. В последнее время в центральных органах государственной власти внедрен межведомственный электронный документооборот с использованием электронной цифровой подписи. Центральные государственные органы и региональные муниципалитеты участвуют в регулярных совещаниях под руководством Премьер-министра с помощью технологии видеоконференцсвязи. Все государственные органы и региональные муниципалитеты были обязаны создать виртуальные приемные и личные блоги политических лидеров этих учреждений, чтобы клиенты могли обращаться со своими запросами, вопросами и жалобами в режиме онлайн. В 2010 году более двадцати бизнес-компаний получили лицензии на предоставление интернет-услуг с использованием систем Wi-Fi и Wi-Max, что позволяет создать конкурентную среду для интернет-провайдеров и снизить затраты на доступ в Интернет.

Есть и такие люди, которые пытались исследовать развитие электронного правительства в сравнении с экспериментами других стран, как Н.Кушеров. В 2015 году он опубликовал статью, где рассказывал о “Развитии электронного правительства в Казахстане”, и сделал научное исследование, вроде: “Развитие электронного правительства сегодня выступает одним из важных условий функционирования современного государства. Введение электронного правительства стало актуальным в условиях очевидного кризиса в работе государства как бюрократической машины, проявляющегося в постоянном увеличении числа государственных служащих, а также в том, что государственные операции потребляют все больше финансовых и временных ресурсов.

В то же время хорошо известно, что любые управленческие решения обречены на определенные серьезные трудности или даже провал, если они не находят поддержки у тех, кто будет их реализовывать. В этом контексте вопросы восприятия приобретают острое значение, особенно в тех случаях, когда государственные служащие склонны выступать против и отвергать политику, направленную на запуск электронного правительства.

Формирование электронного правительства в Казахстане-явление сложное и многогранное. Прежде всего необходимо иметь в виду особенности его развития, но важно также учитывать его внутреннее и внешнее содержание, которые формируют основу, на которой развивается электронное правительство.

Процесс формирования электронного правительства в Казахстане условно делится на 3 этапа:

На первом этапе (2005-2007 гг.) развитие электронного правительства в основном заключалось в создании инфраструктуры: веб-порталов и коммуникационных серверов, электронного межведомственного документооборота, центров сертификации, интегрированной среды. Также в 2007 году по всей стране были введены в постоянную эксплуатацию государственные базы данных физических и юридических лиц, включенные в единые реестры.

На втором этапе (2008-2010 годы) ставилась задача развития различных служб, предназначенных для всех сфер жизнедеятельности людей и функций государственных органов, а также проведения полномасштабного пересмотра административных процедур. На этом этапе были запущены такие системы, как государственная база данных “электронная лицензия”, сервер связи электронного правительства для платежей, единая нотариальная система “электронный нотариат”, людям были выданы электронные цифровые подписи.

Третий этап (2010-2015 гг.) направлен на создание информационного общества, охватывающего все стороны государственной деятельности и оказания услуг.

Электронное правительство Казахстана развивает не только межведомственное взаимодействие внутри страны, но и обеспечивает связь с электронными правительствами других государств. Например, создан межгосударственный шлюз для обмена информационными ресурсами между государствами-членами Таможенного союза, а также единый реестр разрешений и лицензий. Для подтверждения легитимности документооборота между этими странами была избрана третья доверенная сторона.

Важным направлением в формировании электронного правительства Республики Казахстан является развитие информационных систем местных исполнительных и государственных органов. В соответствии с планами развития электронного правительства Казахстана были проведены работы по модернизации и

созданию новых государственных информационных систем с учетом требований безопасности информационных ресурсов.

Согласно Программе, продолжается реализация инвестиционного проекта «Электронный нотариус», организованного АО «Национальный информационно-коммуникационный холдинг «Зерде». Суть данного проекта заключается в подключении к единой информационной системе 15 управлений юстиции Республики Казахстан, 15 территориальных нотариальных палат, а также 931 нотариуса по всей территории Республики Казахстан. Электронный нотариус координирует нотариальную деятельность и значительно снижает риски совершения незаконных сделок путем проверки документов физических и юридических лиц, земельных участков, движимого и недвижимого имущества.

Перспективы развития электронного правительства определены в государственной программе «Информационный Казахстан-2020», утвержденной указом Президента Республики Казахстан от 8.01.2013 № 464.

В соответствии с этой программой определены целевые показатели открытости государственных органов:

1) индекс электронного участия Республики Казахстан (по методологии ООН) при реализации Программы должен сохраняться в топ-5 стран;

2) количество активно используемых приложений на базе сервисов открытых данных, в 2017 году – не менее 3, в 2020 – м-10.

Для развития «Электронного правительства» как инструмента информатизации государства в программе определены и другие целевые показатели, в том числе:

1) индекс «электронного правительства» (по методологии ООН) в 2017 году – в топ-30, а в 2020 году должен войти в топ-25 стран;

2) доля электронных государственных услуг по отношению к общему количеству услуг, полученных в традиционной форме, в 2017 году – 50%, в 2020-80 гг. %;

3) доля автоматизированных функций государственных органов, среди потенциально автоматизированных, в 2017 году – не менее 80 %, в 2020 году-не менее 100 %.

В целом можно сказать, что сегодня граждане и бизнес все больше интересуются электронным форматом общения с государственными органами. Об этом свидетельствуют, например, данные портала электронного правительства, согласно которым по состоянию на 20 февраля 2015 года через веб-портал было выдано более 10 миллионов 764 тысяч электронных сертификатов, а также 957 515 электронных цифровых подписей. Поэтому можно констатировать, что портал электронного правительства сегодня пользуется большим спросом у граждан и бизнес-структур, он значительно облегчает работу госорганов и предоставляет госуслуги более оперативно и эффективно.

Проблемными направлениями функционирования электронного правительства в Казахстане следует отметить следующие:

1. Недостаточная проработанность нормативных актов и нормативных актов. Таким образом, основным нормативным актом в данной сфере является Закон Республики Казахстан «Об информатизации», который определяет цели и принципы регулирования государственного управления в сфере информатизации, в том числе принцип свободного доступа и обязательного предоставления электронных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности государственных органов. Это обязывает государственные органы обеспечивать открытость, прозрачность и гласность своей деятельности. Но на самом деле этот принцип не работает должным образом, деятельность государственных органов фактически закрыта как в физическом смысле (крайне сложный режим доступа в здания государственных органов, турникеты, шлагбаумы и другие барьеры), так и в информационном (информация об их деятельности очень скудно представлена на интернет-ресурсах государственных органов).

2. Слабая готовность общества к использованию электронных услуг в связи с низким уровнем компьютерной грамотности населения Казахстана.

3. Высокие тарифы на интернет-услуги, что не позволяет отдельным категориям граждан иметь доступ к электронному правительству.

4. Стойкие стереотипы поведения граждан, связанные с недоверием к электронным услугам.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что в настоящее время существует объективная необходимость законодательного определения принципов развития «Электронного правительства» и функционирования «Открытого правительства», а также проведения активной разъяснительной работы по вопросам функционирования государственных электронных услуг и совершенствования системы обучения населения компьютерной грамотности.

Развитие электронного правительства зависит от интернет-коммуникации в стране, ее связей и возможностей быть в режиме онлайн на любом сайте или приложении. В целом, использование

электронного правительства является одним из видов использования политического интернета в Казахстане. Казахстанский исследователь Бакытжан Темирболат в своей научной статье “Политический интернет в Казахстане: тенденции, проблемы, перспективы” попытался показать различные факторы использования Интернета по таким потенциальным факторам, как политический, экономический, социальный и технологический. По результатам своей исследовательской работы и всей основанной на ней практической части работы он писал так: “Сегодня глобальные процессы постепенно делают Интернет частью политического процесса Казахстана; он стал важной ареной взаимодействия мнений и столкновения интересов в многоплановом виртуальном сообществе. Вместе с формами самоорганизации граждан и групп интересов формируются новые механизмы взаимодействия с общественным мнением-электронные СМИ, веб-порталы, используемые для политических дискуссий, виртуальные сообщества и группы, объединенные общими целями, в том числе политическими. Сегодня государственные структуры, политические партии, общественные движения, ассоциации, НПО, СМИ и частные граждане Казахстана демонстрируют большой динамизм в освоении виртуального пространства.

В заключении, в реальных условиях ограничений абсолютного соблюдения этих условий трудно достичь без реализации распределительной функции, которая может быть полностью реализована только государством (благодаря монополии на насилие). Таким образом, только государство может быть истинным поставщиком государственных услуг. В свете этого важно в методологических целях ввести различие между публичными (государственными) и общественными услугами. Последнее может осуществляться общественной организацией в общественных интересах, но для ограниченного круга лиц. Однако не всякая государственная служба является государственной, но всякая государственная служба является государственной.

Список литературы:

1. Жумасултанова Г.А. Опыт использования электронных услуг в системе государственного управления Республики Казахстан. Караганда: КарГУ, 2017. –178-181стр.
2. Касен М. Электронное правительство в Казахстане: реализации и перспективы. Материалы конференции в Университете Дюк, 2010. –1-11стр.
3. Сайымер И. Электронное правительство в государственном управлении: Electronic government in public administration: оценка веб-сайтов местных органов власти в Турции. Международный журнал e-бизнеса и науки о e-правительстве, вып. 7, № 2, 2015. ISSN: 2146-0744. –1-16стр.
4. Тарасова Н. Актуальные направления социально-экономического развития Республики Саха и Арктической зоны России. Экономические проблемы региона и отраслевых комплексов, 2011. – 225-227стр.
5. Brzustewicz P., Escher I. E-Services: concept, specificity, and marketing elements to create their value. Marketing i Zarzadzanie, №5 (46), 2016. –97-108стр.