



УДК 330.065

ВЛИЯНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

И. В. Манахова, И. А. Земскова



Манахова Ирина Викторовна, доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой экономической безопасности, Саратовский социально-экономический институт (филиал) Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова, manakhovaiv@mail.ru

Земскова Ирина Анатольевна, старший преподаватель кафедры таможенного дела, Саратовский социально-экономический институт (филиал) Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова, zemskova.iren@mail.ru

Введение. В статье рассматривается процесс миграции государственных услуг в интернет-пространство, принимая во внимание особенности развития новых технологий информации и коммуникации. **Теоретический анализ.** Изучен процесс взаимодействия пользователей единого портала государственных услуг с государственными органами, оказывающими эти услуги. Проводится анализ влияния потребителей на перевод государственных услуг в электронную форму с целью повышения их качества, обозначены основные направления подобного влияния, исследуется влияние цифровизации процесса оказания государственных услуг на поведенческие шаблоны потребителей. Подчеркивается, что в современных инновационных условиях развития гражданского общества только персональный подход и эмоциональные инвестиции в потребителя могут стать конкурентным преимуществом и рациональным ответом ценовому демпингу в государственном сервисе будущего. **Эмпирический анализ.** Рассмотрена динамика регистрации граждан в единой системе идентификации и аутентификации. Обозначены тенденции потребительского влияния на процесс оказания государственных услуг. Обозначены основные положения, подтверждающие то, что миграция процессов оказания государственных и муниципальных услуг в цифровое пространство также влияет на поведенческие шаблоны потребителей. **Результаты.** Сделан вывод о том, что в современных условиях государственного управления человек становится главным ориентиром и весь процесс оказания государственных услуг направлен на удовлетворение его потребностей.

Ключевые слова: государственные услуги, качество государственных услуг, цифровизация, электронные государственные услуги, потребители государственных услуг.

DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2018-18-4-394-400>

Введение

Перевод государственных услуг в электронный формат осуществляется как в развитых, так и в развивающихся странах и является необходимой составляющей электронного правительства. С целью реализации этой задачи был принят Федеральный закон Российской Федерации от

27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определяющий принципы, процедуру предоставления государственных (муниципальных) услуг, условия и порядок их оплаты, а также права заявителей и обязанности органов власти. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, государственная программа «Информационное общество (2011–2020 годы)», программа «Цифровая экономика Российской Федерации» 2017 г., а также другие региональные и ведомственные программы существенно повлияли на уровень использования информационно-коммуникационных технологий в нашей стране и привели к существенным результатам.

Основными направлениями деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций России, направленными на повышение качества электронных государственных услуг, являются:

- обеспечение межведомственного электронного взаимодействия;
- возможность получения госуслуг по принципу «одного окна»;
- повышение открытости госорганов и возможности участия граждан в принятии решений государственными органами («Открытое правительство»);
- повышение эффективности расходования бюджетных средств на ИКТ в госорганах.

Теоретический анализ

Для перехода к оказанию электронных государственных и муниципальных услуг гражданам и органам государственной власти был предоставлен инструмент для безопасной и удобной онлайн-идентификации. Таким инструментом является Единая система идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА). Ее цель – централизовать и упорядочить процессы регистрации, авторизации, идентификации, аутентификации пользователей, т.е. обеспечить интеграцию различных каналов доступа к электронному правительству.

ЕСИА входит в инфраструктуру, которая обеспечивает информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для оказания государственных и

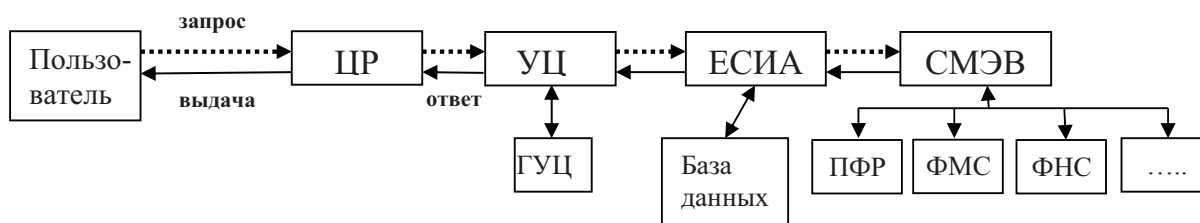


муниципальных услуг в электронной форме. К данной инфраструктуре также относятся:

- портал госуслуг, который обеспечивает доступ граждан к услугам в электронном виде;
- система межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), с помощью которой осуществляется обмен информацией и сведениями, необходимыми для оказания госуслуг.

Система не только обеспечивает доступ физических и юридических лиц к электронному правительству, но также может быть использована работниками государственных органов в процессе обмена сведениями, информационными системами при обмене в автоматическом режиме.

Взаимодействие в ЕСИА представлено на рисунке.



ЦР – центры регистрации пользователей ЕСИА

УЦ – удостоверяющие центры

ЕСИА – Система идентификации и аутентификации

СМЭВ – Система межведомственного электронного взаимодействия

Взаимодействие в ЕСИА

Interaction in the USIA

Все потребители электронных государственных услуг можно поделить на группы: государственные структуры (G2G), государственные служащие (G2E), представители бизнеса (G2B), некоммерческие организации (G2N), граждане (G2C). Безусловно, с точки зрения анализа влияния на миграцию государственных органов в цифровое пространство представляет наибольший интерес изучение воздействия граждан и представителей бизнеса.

Информация, получаемая от пользователей государственных услуг в электронной форме, весьма значима с точки зрения определения разрывов между существующим и желаемым положением вещей в анализируемой области. Но в то же время изучение самих государственных структур (исследование направлений развития государственных услуг в электронной форме, ориентированных на внутреннее взаимодействие) также необходимо. Детекция внутренних проблем цифровизации способна во многом объяснить структуру существующих на данный момент государственных услуг в электронной форме, которые ориентированы на внешнего потребителя, а также определить внутренние факторы, сдерживающие развитие этих услуг.

В современном мире потребители государственных услуг становятся все более занятыми и более информированными, могут сами выбирать необходимые услуги, используют опыт других потребителей. Потребительское влияние прово-

цирует изменения в процессе оказания государственных услуг, основные направления которых считаем целесообразным рассмотреть.

1. «Разворот» к потребителю и его запросам стал первым шагом к цифровизации деятельности государственных органов. Если раньше государственные услуги оказывались в первую очередь как реализация государственного заказа, то теперь на первый план выходит клиент. Все действия государственных органов направлены на удовлетворение запросов потребителей. В случае неудовлетворения или же некачественного удовлетворения потребностей клиентов никакая локация государственного органа не поможет, и один отрицательный пост в социальной сети может вызвать больше реакций в виде просмотров и обсуждений, чем тщательно спланированная рекламная акция.

Таким образом, первоочередным ответом на миграцию государственных органов в цифровое пространство являются не суперинновации, а качественный клиентоориентированный подход. К примеру, в государственных органах он выражается в удобных услугах, простых процессах, оперативном решении клиентских запросов. Можно говорить о появлении новой философии деятельности государственных органов, которая заключается в ориентации на качественное удовлетворение запросов потребителей. Однако, несмотря на эту новую философию оказания государственных услуг, в деятельности государ-



ственных органов жестко регламентированы все процессы: миллионы заявителей, миллиарды операций разного рода, и высока цена ошибки. В этой связи необходима консолидация четких процессов и клиентоориентированности.

Данное утверждение в большей степени актуально для крупных государственных органов, которые предлагают значительный ассортимент услуг для различных клиентских сегментов. Для подобных органов инвестиции в своих сотрудников являются правильным направлением трансформации. Компетентный и высококвалифицированный персонал «правильно» изменит четко регламентированные процессы внутри организации и оптимизирует их под интересы потребителя государственных услуг.

В современных условиях на государственные должности необходимо нанимать людей, разделяющих ценности работодателя – государства, профессионально обучать их с тем, чтобы они персонифицированно подходили к каждому потребителю. Это является единственным путем к качественному обслуживанию и правильной эмоциональной наполненности деятельности.

Процессы цифровизации требуют качественно новых работников государственных органов. Укрепление кадрового потенциала и формирование профессионального кадрового состава государственных органов является основой обеспечения предоставления качественных государственных услуг [1].

2. *Применение новейших информационных технологий* также является одним из элементов качественного предоставления государственных услуг. Применение информационных технологий стимулирует интерактивность и эффективность взаимодействия с заявителями через официальные сайты государственных органов, обеспечивает больше возможностей для доступа к государственным услугам, что, в свою очередь, снижает затраты на их получение.

Но, «несмотря на очевидные достоинства внедрения в процесс производства и потребления, проявляются существенные недостатки реализации информационных технологий, многие из которых имеют рискованный характер» [2, с. 178].

Самым необходимым требованием цифровой трансформации является качественное улучшение удаленных сервисов. Современное обслуживание государственных органов должно стать многоканальным, т. е. быть доступным для клиента в том месте и времени, где ему это будет удобно. Эту возможность предоставляют современные технологии. Качественный государственный сервис должен быть доступен во всех современных форматах: офис, call-центр, элек-

тронная почта, Instagram, Facebook, Telegram, Viber, WhatsApp, чат и в других сервисах, которые пользователи используют массово.

Реалии сегодняшнего дня подтверждают, что запрос через мессенджер и ответ в течение нескольких минут становится нормой. Темпы жизни растут в геометрической прогрессии, у потребителей с высокой занятостью нет возможности тратить время на решение простых вопросов. Однако здесь существует опасность «перенаправления» клиентов из канала в канал, заставляя клиента повторять одно и то же. Для того чтобы избежать такую проблему, необходимо опять же укомплектовать штат опытными квалифицированными сотрудниками.

3. Чтобы быть в тренде цифровизации, государственным органам необходимо *четко отслеживать потраченное потребителем время* и, привлекая новейшие цифровые технологии, максимально его экономить. Население хочет убрать из своей жизни рутину, не хочет тратить время на процессы, не создающие ценности. Одними из первых банки стали монетизировать желания людей, исключая рутину из их жизни: они предлагают автоплатежи, сервисы для оплаты налогов, штрафов и коммунальных платежей и т. д. Такие же тенденции существуют и в других сервисных компаниях.

В отношении предоставления государственных услуг можно отметить, что уже существуют предложения об изменении подхода и перехода от заявительного характера государственных услуг к уведомительному. Идея в том, чтобы государственные услуги предоставлялись в автоматическом режиме. Будущее системы оказания государственных услуг может охарактеризовать такой пример. Есть карточка беременной, затем по базе данных она перешла в роддом, оттуда информация ушла в ЗАГС и другие органы по выплате пособий, и женщине не надо самой никуда обращаться, денежные средства автоматически должны прийти ей на карту, без участия непосредственно человека.

Цифровизация процесса оказания государственных услуг направлена на экономию материальных, физических и психологических ресурсов потребителей. Все, что направлено на удовлетворение запросов потребителей, «должно стать либо совсем “effortless”, то есть не требующим никаких усилий, либо эмоционально наполненным» [3].

Однако сохраняются те услуги, которые человек захочет получить у реального сотрудника. В государственных органах – это сложные услуги, такие как начисление и оформление пенсии, управление пенсионными отчислениями и т. д. Перед сотрудниками государственных органов в процессе оказания услуг уже сейчас поставлена



главная задача, которая заключается в персонализированном подходе, в том числе и для того, чтобы иметь возможность рассказать обо всех тех функциях, которые клиенты могут получить удаленно. Ведь чем более продвинуто онлайн-обслуживание и чем больше функций, тем больше времени необходимо потратить на то, чтобы помочь потребителям с ним разобраться.

В качестве примера можно привести магазины бытовой техники, одежды и книжные магазины. В этих областях наблюдается активнейший рост электронной коммерции, в то же время в стандартных магазинах доля продаж все равно достаточно велика. В каких-то областях баланс электронного и стандартного сервиса уже найден, а в других еще будет увеличиваться доля электронного бизнеса. Это произойдет и в государственных структурах. В ближайшее время львиная доля оказания простых государственных услуг перейдет в каналы самообслуживания – просто из-за того, что клиентам это будет удобнее. Количество потребителей, интересующихся этим, постоянно возрастает. Опыт развитых рынков подтверждает то, что доля электронных государственных услуг может достичь 80%.

В условиях всеобщей автоматизации и цифровизации сервиса государственных органов роль сотрудников этих органов становится еще более важной. Технологичные решения выравнивают всех субъектов по уровню качества, скорости, ассортимента услуг и цен. В таких условиях только персональный подход, эмоциональные инвестиции в потребителя и глубокая экспертиза могут стать конкурентным преимуществом и рациональным ответом ценовому демпингу в государственном сервисе будущего.

Эмпирический анализ

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, за 2017 г. через единый портал государственных услуг было произведено более 25 млн платежей на общую сумму 30,3 млрд рублей. Объем платежей, совершаемых пользователями портала госуслуг, ежегодно увеличивается в три раза с 2014 г. По сравнению с 2016 г. объем платежей вырос более чем в три с половиной раза. Так, в 2014 г. совершено платежей на общую сумму 780 млн руб., годом позднее – на 2,9 млрд руб., а в 2016 г. – уже на 8,1 млрд руб. [4].

Согласно подсчетам Минкомсвязи, на начало 2018 г. в восьми регионах доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА, превысила 70%; в 24 регионах – 60% [5]. Лучше всех с задачей справились Республика Тыва (91,1%), Ненецкий АО (87,4%), Ханты-Мансийский АО – Югра (83,5%), Чукотский АО (80,9%), Ямало-Ненецкий АО (79,6%), Курская область (75,2%), Тульская область (73,3%) и Республика Дагестан (71,2%).

Самый низкий показатель – 17,0% – у Республики Ингушетия; среди регионов, завершающих год с показателем менее 40,0%, Брянская и Ленинградская области, Республика Северная Осетия – Алания, Карачаево-Черкессия, Чеченская Республика, Крым.

В 2017 г. на сайте Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) проходят регистрацию более 1,5 млн новых пользователей ежемесячно. По итогам 2016 г., общее количество пользователей ЕПГУ составило 40 млн человек. По итогам 2015 г. в ЕСИА было зарегистрировано 22,5 млн человек, в 2014 г. – 13 млн, в 2013 г. – 6,9 млн человек. Динамика регистрирования в ЕСИА представлена в таблице.

Динамика регистрирования в ЕСИА
Dynamics of Registration in the USIA

Год	Количество зарегистрированных пользователей, млн	Количество вновь заведенных аккаунтов, млн	Регионы-лидеры по количеству зарегистрированных пользователей
2017	65	25	Республика Тыва (91,1%), Ненецкий АО (87,4%), ХМАО (83,5%)
2016	40	17,5	Республика Тыва (61,1%), Тульская область (59%), Курская область (54,8%)
2015	22,5	9,5	Приморский край (47,25%), ХМАО (41,32%), Тюменская область (39,17%)
2014	14,2	6,1	–
2013	6,9	3,3	–
2012	3,6	2,2	–
2011	1,4	–	–



За одну минуту с помощью ЕСИА около трех тысяч пользователей входят на федеральный и региональные порталы госуслуг, сайты «Российской общественной инициативы» (РОИ), Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда, Росреестра, подключаются к Wi-Fi в московском метро. Если в начале 2014 г. к ЕСИА было подключено около 170 информационных систем, в 2016 г. – около 1000 участников, а по итогам 2017 г. – уже порядка 2000.

В 2017 г. появилась идея о возможности внедрения авторизации пользователей при получении информации из государственных информационных систем исключительно через ЕСИА. Речь идет о такой информации, как, например, запросы сведений о штрафах ГИБДД через официальный сайт Госавтоинспекции МВД России и результатах единого государственного экзамена через соответствующие официальные сайты в Интернете.

Тогда же появилась инициатива о подключении операторов подвижной радиотелефонной связи к ЕСИА и СМЭВ, благодаря чему операторы сотовой связи смогут исполнить требования законодательства и оперативно удалить из своих баз абонентов анонимных пользователей. Помимо этого, подключение к ЕСИА будет стимулировать операторов к развитию дистанционного взаимодействия со своими абонентами.

Необходимо подчеркнуть, что «использование информационных технологий повышает интерактивность и эффективность общения с заявителями через официальные сайты госорганов, обеспечивает более широкий доступ к государственным услугам и в конечном счете снижает затраты на их получение» [6, с. 49].

Целесообразно отметить, что миграция процессов оказания государственных и муниципальных услуг в цифровое пространство также оказывает влияние на поведенческие шаблоны потребителей. Данное влияние достаточно весомо и может быть выражено следующими положениями:

– высокоскоростной доступ к информации. Большинство людей, имеющих современные мобильные телефоны, могут оперативно найти различные сведения, а потом моментально ими поделиться с большим количеством других пользователей;

– новейшие каналы и инструменты взаимодействия: текстовые сообщения, лайки, репосты, видеоконтенты. Данная среда формирует повседневный опыт потребителя, его стиль общения, привычки. Представление о качестве обслуживания и скорости у потребителей складывается на основе опыта в онлайн-среде.

Потребители также хотят общаться и с государственными и муниципальными органами;

– применение подобных технологий сильно ускоряет все жизненные процессы, что, в свою очередь, ведет к уменьшению свободного времени. В этом и состоит парадокс цифровизации: чем легче и быстрее мы получаем доступ к различным сведениям, тем меньше остается у нас времени.

Результаты

Таким образом, среди ключевых тенденций развития цифрового или электронного правительства на современном этапе необходимо выделить следующие.

Во-первых, все юридически значимые операции, которые выполняются при помощи бумаги и бумажных документов, были бы юридически значимы и в электронном виде. С этой целью разработана и внедрена единая государственная система идентификации и аутентификации (ФГИС ЕСИА), со временем трансформирующаяся в идентификационную платформу, поддерживающую всевозможные способы идентификации – использование пароля, биометрии, любых носителей электронной информации. Например, в 2018 г. планировался запуск биометрической идентификации, при помощи которой можно будет открывать банковские счета, ни разу не появившись в офисе банка. Однако данный проект пока не реализован, и технология биометрической идентификации еще не внедрена в деятельность банковских организаций.

Во-вторых, трансформация такого понятия, как «государственные услуги». В рамках этого направления развития государство начинает открывать интерфейсы для внешних партнеров, встраивать государственные услуги в финансовые и прочие сервисы с тем, чтобы переходить на проактивное предоставление сервисов. Например, если начинает истекать срок действия водительского удостоверения, гражданину отправляется напоминание о необходимости его перевыпустить и одновременно запускается процедура перевыпуска, еще до обращения гражданина.

В-третьих, еще один важный аспект деятельности государства – обеспечение интероперабельности данных, интеграция ИС между собой, вовлечение хранимых государством данных в экономический оборот как дополнительного источника добавленной стоимости. Это направление деятельности будет активно развиваться, несмотря на то, что данные имеют персональный характер. Современные технологии позволяют организовать систему управления разрешениями таким образом, чтобы была возможность с



разрешения самого гражданина раскрывать персональные данные конкретным организациям.

Новый технологический уклад многократно повышает цену и ценность интеллектуального капитала, а человеческий потенциал – знание и творчество, а также качество государственного управления – приобретает все большее значение в глобальной конкуренции [7].

В этих условиях именно человек становится главной ценностью и главным ориентиром при принятии управленческих решений, в том числе в процессе оказания государственных услуг. В России это происходит при разработке любых программ развития. Как известно, конец прошлого века был эпохой high-tech, т. е. периодом развития высоких технологий в промышленности, в сельском хозяйстве. А сейчас эта эпоха сопрягается с эпохой high-hume, т. е. высоких гуманитарных технологий, которые направлены на максимальное развитие и эффективное использование индивидуальных и коллективных возможностей людей.

Список литературы

1. Все о... Business is digital Now! Лови момент! URL: <http://rutlib2.com/book/16575/p/31> (дата обращения: 17.10.2017).
2. Манахова И. В., Кудайкулов М. К. Глобальные вызовы и риски экономической безопасности // Экономическая безопасность России : вызовы XXI века : сб. тр. по материалам междунар. конф. / отв. ред. И. А. Сушкова. Саратов, 2016. С. 162–182.
3. Капустин А. Диджитализация : как требовательные клиенты делают банки лучше. URL: <http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/347429-didzhitalizaciya-kak-trebovatelnye-klienty-delayut-banki-luchshe> (дата обращения: 17.10.2017).
4. Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре электронного правительства РФ (ЕСИА). URL: <http://tadviser.ru/a/119311> (дата обращения: 23.11.2017).
5. Восемь регионов преодолели 70-процентную отметку по доле граждан, зарегистрированных в ЕСИА. URL: <http://d-russia.ru/vosem-regionov-preodoleli-70-protsentnuyu-otmetku-po-dole-grazhdan-zaregistrirovannyh-v-esia.html> (дата обращения: 05.02.2018).
6. Земскова И. А. Факторный анализ качества государственных услуг // Казан. социально-гуманитарный вестн. 2016. № 6. С. 48–51.
7. Медведев Д. Выступление на IX Гайдаровском форуме 2018 года «Россия и мир : цели и ценности». URL: <https://glasnarod.ru/vlast/149717--vystuplenie-dmitriya-medvedeva-na-plenarnom-zasedanii-ix-gajdarovskogo-foruma> (дата обращения: 13.04.2018).

Образец для цитирования:

Манахова И. В., Земскова И. А. Влияние потребителей на повышение качества электронных государственных услуг // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2018. Т. 18, вып. 4. С. 394–400. DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2018-18-4-394-400>

Influence of Consumers on Improving the Quality of Electronic State Services

I. V. Manakhova, I. A. Zemskova

Irina V. Manakhova, <https://orcid.org/0000-0003-3103-4943>, Saratov Socio-Economic Institute of the Plekhanov Russian University of Economics, 89, Radischeva Str., Saratov, 410003, Russia, ManakhovaIV@mail.ru

Irina A. Zemskova, <https://orcid.org/0000-0002-3471-6256>, Saratov Socio-Economic Institute of the Plekhanov Russian University of Economics, 89, Radischeva Str., Saratov, 410003, Russia, zemskova.iren@mail.ru

Introduction. The article examines the process of migration of public services to the Internet space, taking into account the development of new information and communication technologies.

Theoretical analysis. The process of interaction between users of a single portal of public services with government agencies providing these services has been studied. The analysis of the

influence of consumers on the transfer of public services to the electronic form with the purpose of improving their quality is analyzed, the main directions of such influence are identified, the influence of digitalization of the process of rendering public services on behavioral patterns of consumers is investigated. It is emphasized that in modern innovative conditions of the development of civil society, only a personal approach and emotional investment in the consumer can become a competitive advantage and a rational response to price dumping in the public service of the future. **Empirical analysis.** The dynamics of registration of citizens in a single system of identification and authentication is considered. The trends of consumer influence on the process of rendering public services are indicated. The main provisions are confirmed that migration of the processes of rendering state and municipal services to the digital space also influences the behavior patterns of consumers. **Results.** The conclusion is made that in modern conditions of public administration a person becomes the main reference point and the entire process of rendering public services is aimed at satisfying his/her needs.

Key words: public services, quality of public services, digitalization, electronic public services, consumers of public services.



References

1. *Vse o... Business is digital Now! Lovi moment!* (All about ... Business is digital Now! Catch the moment!). Available at: <http://rutlib2.com/book/16575/p/31> (accessed 17 October 2017) (in Russian).
2. Manakhova I. V., Kudaykulov M. K. Global Challenges and Risks of Economic Security. In: *Ekonomicheskaya bezopasnost' Rossii: vyzovy XXI veka* [Economic Security of Russia: Challenges of the 21st Century. Collected works on the materials of Int. conf. Ans. ed. I. A. Sushkov]. Saratov, 2016, pp. 162–182 (in Russian).
3. Kapustin A. *Didzhitalizatsiya: kak trebovatel'nyye klienty delaiut banki luchshe* (Digitalization: as demanding customers make banks better). Available at: <http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/347429-didzhitalizatsiya-kak-trebovatelnye-klienty-delayut-banki-luchshe> (accessed 17 October 2017) (in Russian).
4. Edinaya sistema identifikatsii i autentifikatsii v infrastrukture elektronogo pravitelstva RF (ESIA) (Unified System of Identification and Authentication in the infrastructure of the electronic government of the Russian Federation (USIA)). Available at: <http://tadviser.ru/a/119311> (accessed 23 November 2017) (in Russian).
5. Vosem' regionov preodoleli 70-protsentnuiu otmetku po dole grazhdan, zaregistrovannykh v ESIA (Eight regions overcame the 70% mark on the proportion of citizens registered with the USIA). Available at: <http://d-russia.ru/vosem-regionov-preodoleli-70-protsentnuyu-otmetku-po-dole-grazhdan-zaregistrovannykh-v-esia.html> (accessed 5 February 2018) (in Russian).
6. Zemskova I. A. Factor Analysis of Quality State Services. *Kazanskiy sotsial'no-gumanitarnyi vestnik* [The Kazan Socio-Humanitarian Bulletin], 2016, no. 6, pp. 48–51 (in Russian).
7. Medvedev D. *Vystupleniye na IX Gaidarovskom forume 2018 goda «Rossiia i mir: tseli i tsennosti»* (Speech at the 9th Gaidar Forum in 2018 “Russia and the World: Goals and Values”). Available at: <https://glasnarod.ru/vlast/149717--vystuplenie-dmitriya-medvedeva-naplenarnom-zasedanii-ix-gajdarovskogo-foruma> (accessed 13 April 2018) (in Russian).

Cite this article as:

Manakhova I. V., Zemskova I. A. Influence of Consumers on Improving the Quality of Electronic State Services. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Economics. Management. Law*, 2018, vol. 18, iss. 4, pp. 394–400 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2018-18-4-394-400>
