

ПРАВОПРИМЕНЕНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ: ПЕРСПЕКТИВЫ АДАПТАЦИИ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА В РОССИИ

И.А. Пуляевская

Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Россия

Информация о статье

Дата поступления –

12 июля 2019 г.

Дата принятия в печать –

20 ноября 2019 г.

Дата онлайн-размещения –

20 декабря 2019 г.

Выявлены основные подходы к развитию системы публичных услуг в зарубежных странах и проанализированы перспективы их применения в Российской Федерации. На основе проведенного анализа сформулированы актуальные для современной России направления реформирования системы публичных услуг.

Ключевые слова

Правоприменение, зарубежный опыт, публичная услуга, система правового регулирования, государственное управление, публичное администрирование, реформирование системы публичных услуг, актуальные направления

LAW ENFORCEMENT IN THE SPHERE OF PUBLIC SERVICES: PROSPECTS OF ADAPTATION OF FOREIGN EXPERIENCE IN RUSSIA

Inna A. Pulyaevskaya

Baikal State University, Irkutsk, Russia

Article info

Received –

2019 July 12

Accepted –

2019 November 20

Available online –

2019 December 20

The subject of the study of this article is the foreign experience of legal regulation in the provision of public services to applicants, especially the organization of government activities in terms of the quality of public services in foreign countries; laws and other legal acts, as well as the practice of their application; scientific papers on this issue.

The purpose of the article is to identify the main approaches to the development of public services in foreign countries with a view to further analyzing the prospects for their use in the Russian Federation and identifying areas of public service reform that are relevant for the Russian Federation.

Keywords

Law enforcement, foreign experience, public service, legal regulation system, state administration, public administration, public service reform, relevant areas

The theoretical basis of this article was the scientific theories of the theory of state and law, constitutional and municipal law, as well as administrative law. The methodological basis of the study consists of general scientific methods and techniques: analysis and synthesis, comparison and forecasting, classification.

The main scientific results of the research. Russian legislation has borrowed a number of institutions from European practice. For example, multifunctional centers for the provision of state and municipal services have been established; the activities of the e-Government were realized in Russia. Much attention is being paid to this sphere in Russia, information technology tools are being developed in order to increase the availability of public services. Conclusions. We identified and formulated the relevant for modern Russia directions of reforming the public services system on the basis of foreign experience in legal regulation in the provision of public services, including:

– improvement of the regulatory and legal framework for the provision of public services, which should consist in focusing the standards of service provision primarily on the interests of the applicant;

- development of public-private partnership in the provision of public services while maintaining the controlling role of the state;
- decentralization of the provision of the main part of public services;
- development of an e-government system in order to ensure the provision of high-quality public services to all categories of applicants;
- legal regulation of public control in the provision of public services;
- translation of public services into all languages of peoples inhabiting the territory of the Russian Federation.

1. Введение

Поиск наиболее оптимальных решений в области государственного управления обуславливает обращение к зарубежному опыту с целью дальнейшего использования наиболее успешных практик в отечественной системе публичного администрирования.

Публичные услуги в зарубежных странах постоянно находятся в процессе развития. По словам французского исследователя в области административного права Р. Драго «администрация находится в состоянии постоянной реформы, что является признаком ее здоровья» [1, с. 72].

Понятие «публичные услуги» в России широко начало применяться в период проведения административной реформы, тогда как во многих зарубежных странах публичная услуга – это одна из привычных уже форм отношений гражданина и государства, где государство понимается как «поставщик услуг» [2, с. 210]. При разработке административной реформы анализировался опыт многих зарубежных стран, и наиболее успешный постарались применить в Российской Федерации. За основу изучения был взят опыт таких стран как Англия, Франция, США, Германия, Канада, Казахстан и др.

2. Основные подходы к развитию системы публичных услуг в зарубежных странах

Анализ зарубежного опыта позволил выявить основные подходы, используемые в мировой практике, в сфере оказания публичных услуг. При этом необходимо отметить, что многие из них реализованы в российском законодательстве и практике предоставления публичных услуг в той или иной степени, некоторые же, напротив, ранее не применялись к правоотношениям в сфере оказания публичных услуг в Российской Федерации.

Рассмотрим основные подходы к развитию системы публичных услуг в зарубежных странах.

2.1. Передача предоставления публичных услуг в частные структуры и внедрение рыночных законов и принципов в сферу публичных услуг

Данный подход реализован во многих зарубежных странах, в особенности во Франции, Германии, Англии и США.

Термин «servicpublic» является ключевой категорией французского административного права и трактуется с двух позиций: материальное и формальное. С точки зрения материального это «публичная услуга», которая понимается как любая деятельность, направленная на удовлетворение потребностей, имеющих общественный интерес. Государство в данном случае обеспечивает исполнение и контроль указанного процесса. С точки зрения формального понимается как «публичная служба», представляющая совокупность материальных и человеческих ресурсов, применяемых государством и иными публичными организациями в целях исполнения их задач [3, с. 64]. Сам термин «публичные услуги» во Франции имеет широкое толкование, так как его относят ко многим субъектам, предоставляющим данные услуги: полиции, судебным органам, образовательным учреждениям, учреждениям здравоохранения, предприятиям энергетики и даже тюрьмам, с возможностью их создания на частной основе. Таким образом, понимание природы публичных услуг как услуг, предоставляемых не только государственными органами, но и частными организациями, заложено в терминологии французского административного права.

Термин «публичная услуга» в Германии, характеризующейся высокой степенью бюрократизации, употреблялся в основном с точки зрения позитивного управления [4, с. 29]. Особенностью германского администрирования исторически является высокий профессионализм служащих и строгая регламентация их прав и обязанностей. Но, несмотря на это, излишняя урегулированность и наличие бюрократических преград начали приводить к застою в германской экономике. Германия перестала быть образцом динамичного развития и заняла место в списке стран с высокими административными барьерами. В целях выхода из кризиса требовалось приведение в полное соответствие механизма управления с уровнем развития общественных отношений.

Долгое время предоставлением государственных услуг в Германии занимались различные структуры, но в процессе проводимой реформы часть пуб-

личных услуг была передана в частные структуры. В настоящее время в Германии признается, что субъект публичного управления при предоставлении публичных услуг вправе создать юридическое лицо как в публично-правовой, так и в частноправовой организационной форме [3, с. 73].

С 80-х гг. XX в. в Англии также была поставлена задача по внедрению рыночных законов и принципов в сферу государственного управления [5]. В целях сокращения бюджетного расходования средств был проведен анализ расходов ведомств. В соответствии с утвержденной в 1982 г. концепцией «Инициатива в сфере управления финансами» государственные органы должны были распределять полномочия по предоставлению публичных услуг путем проведения тендеров.

В США одним из направлений улучшения качества предоставления государственных услуг явилось создание конкуренции между государственными органами и частными организациями, имеющими общий интерес на оказание публичных услуг. В связи с этим были разработаны и приняты нормативные акты, основой которых стал Закон о порядке административных процедур, принятый в 1946 г. В 1998 г. был принят закон «Об инвентаризации функций федеральных органов власти», согласно которому государственные органы должны были проанализировать все осуществляемые ими функции и часть из них делегировать в частные структуры. Позднее, в 2003 г. было разработано «Руководство по государственной и частной конкуренции», которое определило порядок и периодичность проведения тендеров [4, с. 30]. В связи с высоким уровнем развития самоорганизации предприятий в США процесс передачи части функций государства в частный сектор происходил без затруднений.

Также практика по делегированию оказания большего количества публичных услуг в частные организации стала довольно успешной в развитии административного права Канады.

Суть современной приватизационной тенденции, которую именуют также неолиберальной парадигмой социально-экономического развития, состоит в подключении государством частного сектора к работе по предоставлению публичных услуг. Ранее эта сфера рассматривалась исключительно компетенцией государства. Таким образом, государство стало вступать с частным сектором в партнерские от-

ношения, образуя институт государственно-частного партнерства [6, с. 202].

Несмотря на то, что процесс «приватизации» публичных услуг – основная тенденция государственного управления зарубежных стран, перспективы его адаптации в Российской Федерации в подобном зарубежным странам объеме не представляются реальными. Это обусловлено уровнем развития рыночной экономики России, при котором свобода частного предпринимательства возможна исключительно в узких строго установленных государством рамках. Вместе с тем некоторые шаги в данном направлении отмечаются. В частности, речь идет о передаче предоставления части публичных услуг в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – организации, созданные в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющиеся автономным учреждением).

2.2. Широкое использование современных информационных технологий при оказании публичных услуг, в том числе предоставление услуг в электронной форме

Указанный подход является одним из основных подходов к развитию системы публичных услуг в зарубежных странах.

Так, еще в 1997 г. в Англии была принята концепция «Модернизированное правительство» [4, с. 29]. Данная правовая программа предлагала развитие информационно-коммуникационных систем и популяризацию интернета. Таким образом, следующим этапом стало совершенствование государственного управления путем доступа к публичным услугам в электронной форме. Данная задача реализуется и совершенствуется до настоящего времени.

В Канаде для перевода оказания услуг в электронный вариант в 2000 г. была разработана программа «Правительство On-Line». Концепция данной программы заключается в обеспечении доступа получателей услуг к комплексным сервисам в любом удобном времени и месте. Таким образом, деятельность государственной власти стала более доступной и ориентированной на удовлетворение интересов своих граждан¹. Основной мерой, положительно влияющей на качество оказываемых услуг в Канаде, является перевод деятельности органов государственной власти в электронную форму [7, с. 18].

¹ Официальный сайт Правительства Канады. URL: www.canada.ca.

Одним из этапов реализации административной реформы Германии также стало развитие информационно-технических коммуникаций в сфере управления и предоставления государственных услуг: в 2005 г. была утверждена программа электронного правительства «BundOnline», согласно которой предоставление 180 государственных услуг было переведено в электронную форму, кроме того, были упрощены процедуры получения публичных услуг заявителями – представителями бизнеса.

Наиболее широким опытом использования современных информационных технологий при оказании публичных услуг отличается Сингапур, где основной акцент в развитии системы предоставления публичных услуг сделан на внедрении электронных услуг [8]. Доступ заявителей осуществляется через портал электронных услуг. В разделе для граждан и резидентов Сингапура представлено более 450 электронных услуг (для сравнения: 260 услуг предоставляется в электронном виде в г. Москве). Из особенностей портала необходимо отметить следующие функции:

- единый канал обратной связи с заявителями, система рейтингования услуг: каждый авторизованный пользователь портала может оценить понятность изложения и качества предоставления электронных услуг;

- услуги в электронном виде предоставляются онлайн через личный кабинет по единому паролю. Также имеется возможность через специальный единый сервис скачать любую форму для заполнения.

- на портале предусмотрен доступ к различным сервисам оплаты, а также расчета платежей;

- на портале представлена карта онлайн-ГИС со значительным количеством информационных слоев (генеральный план города, карта границ земельных участков, реестр решений о планируемом использовании земельных участков, план жилищного строительства, маршруты общественного транспорта, карты мест наблюдения за птицами и др.).

Для получения электронных услуг и доступа к правительственным интернет-ресурсам заявители могут воспользоваться услугами Центров электронного доступа. Такие центры созданы для граждан, которые не имеют доступа к Интернету или же не могут воспользоваться электронными сервисами самостоятельно по причине отсутствия нужных навыков, иных причин².

Экономическое и социальное развитие российского общества на современном этапе требует каче-

ственных изменений в оказании услуг населению. Основным достижением в части использования информационных технологий при предоставлении публичных услуг в Российской Федерации за последнее время стало значительное улучшение порталов государственных услуг, увеличение количества услуг, предоставляемых в электронном виде. Вместе с тем опыт зарубежных стран в данном направлении показывает недостаточность данных достижений.

Перевод публичных услуг в электронный вид необходимо рассматривать как начальный этап автоматизации. Главные цель и задача применения информационно-коммуникационных технологий – не дублирование «в цифровом формате» сложившегося порядка оказания публичных услуг, а кардинальное преобразование указанного порядка с использованием информационно-коммуникационных технологий в качестве основного инструмента. В данном контексте опыт использования современных информационных технологий при оказании публичных услуг в зарубежных странах полезен с точки зрения возможности его применения в Российской Федерации. Более того, основа для такого применения в России заложена.

2.3. Передача предоставления основной части публичных услуг на уровень субъектов Российской Федерации и местный уровень

Изучение практики децентрализации в публичном управлении зарубежных стран диктуется объективными потребностями поиска мер по повышению эффективности функционирования управленческих структур и устранению административных барьеров для института оказания публичных услуг.

В конце 80-х – начале 90-х гг. XX столетия во Франции под влиянием процессов глобализации в Европе и изменения роли государства в жизни общества, продвижение правовой мысли о децентрализации государственного управления дало начало реформе под названием «Обновление государственной службы». Одной из основных концепций данной реформы было разделение «стратегических» и «исполнительских» функций и передача части полномочий центральных органов власти на места, направленные на улучшение эффективности расходования бюджетных средств за счет рационального управления [9].

В Германии в рамках принятой в 1995 г. концепции в целях совершенствования порядка предоставления государственных услуг были созданы особые полуавтономные службы на местном уровне, так как

² Официальный сайт Правительства Сингапура. URL: www.ecitizen.gov.sg/Topics/Pages/Citizen-Connect-Centre.aspx.

большинство услуг оказывались на данном уровне. Со временем им были переданы полномочия обслуживающего характера [10, с. 155].

В Канаде основное количество публичных услуг передано в ведение субъектов страны, которые, в свою очередь, передают некоторые государственные функции в частный сектор.

Децентрализация оказания публичных услуг в условиях территориального распределения подразделений, большого количества работников и постоянного изменения внешней среды позволяет быстро разрабатывать и принимать самостоятельные инициативные решения с учетом объективной ситуации в конкретной территории, что снижает нагрузку на центр и позволяет ориентировать специалистов в удаленных районах на достижение конкретных результатов. В то же время центром утверждаются долгосрочные планы, распределяются ресурсы, осуществляется общий контроль, проводится обучение сотрудников и оценка деятельности подразделений. В указанной связи передача предоставления основной части публичных услуг на уровень субъектов Российской Федерации и местный уровень представляется целесообразной.

2.4. Создание новых централизованных государственных органов, регулирующих правоотношения в сфере оказания публичных услуг

Указанный подход реализован при проведении административной реформы во Франции. В процессе реализации реформы был организован ряд совершенно новых для французского общества образований: Высший совет по этике в национальной политике; Центральная служба противодействия коррупции; Управление по модернизации государства как главный орган по контролю процесса административной реформы. Создание новых централизованных органов является основным подходом во французском законодательстве.

В настоящее время в России подобные органы отсутствуют. Деятельность по предоставлению публичных услуг отнесена к компетенции государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления с соответствующим структуре исполнительной власти регулированием высшими исполнительными органами государственной власти, в частности, Правительством Российской Федерации. При этом орган, специально уполномоченный на регулирование рассматриваемых правоотно-

шений, в Российской Федерации отсутствует. Вместе с тем создание и функционирование такого органа в России обусловит риск возникновения дублирующих функций, исключение которых было проведено в рамках административной реформы в России.

2.5. Изменение правового статуса государственных служащих с одновременным моральным и культурным перевоспитанием, в целях поднятия их авторитета в обществе

Одним из подходов к развитию системы публичных услуг, прослеживающимся в зарубежных странах, является изменение правового статуса государственных служащих в целях формирования субъективного мнения заявителей об эффективности деятельности государства [11].

Так, во Франции в целях кардинального преобразования культуры взаимодействия государственных служащих с заявителями в 2005 г. была принята государственная программа «Хартия Марианны», закрепившая общие правила поведения государственных служащих при контакте с заявителями, а также критерии отбора кандидатов на государственную службу [12, с. 52].

В Англии также одним из этапов административной реформы стало принятие программы по улучшению качества оказания государственных услуг «Хартия граждан», в которой были разработаны основные стандарты, принципы и подходы для организаций, оказывающих государственные услуги, а также критерии оценки качества. Главной целью «Хартии граждан» было формирование положительного представления у заявителей о работе какого-либо ведомства.

Кроме того, в рамках разработанной программы «Хартия граждан» была учреждена общенациональная премия «Знак Хартии», которая в 2008 г. была заменена на стандарт «Непревзойденное качество обслуживания клиентов». Данный сертификат качества в настоящее время могут получить общественные организации, имеющие более 10 % государственного финансирования, а также частные организации по государственным контрактам. Организации мотивированы на получение знака «Непревзойденное качество обслуживания клиентов», поскольку обладание им является престижным и вызывает доверие среди населения³.

Одним из направлений реформирования в системе государственного управления Канады также являлись меры, направленные на изменение право-

³ Официальный сайт Customer Service Excellence. URL: www.customerserviceexcellence.uk.com.

вого статуса государственных служащих с одновременным моральным и культурным перевоспитанием в целях поднятия их авторитета в глазах заявителей. В целях улучшения деятельности государственных служащих, предоставляющих публичные услуги, в 1985 г. был принят Кодекс этики для руководителей ведомств, в 2003 г. – для иных служащих. Данные правовые акты направлены на исключение коррупциогенных факторов (предотвращение конфликта интересов, ограничение на прием подарков государственными служащими, ограничения в области собственности и т. д.), негативно влияющих на качество управления и, следовательно, предоставления публичных услуг.

Исследования основных эталонных моделей института государственной службы в зарубежных странах в целом позволяет отметить, что во всех государствах без исключения используется исторический опыт становления и развития института государственной службы, при этом основное внимание в процессе государственно-правовых преобразований сконцентрировано на эффективных технологиях и принципах организации и деятельности чиновников [13, с. 158].

Рассматриваемый подход используется к развитию системы публичных услуг и в России. Основы его заложены Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». В 2010 г. был принят Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, устанавливающий свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться государственные (муниципальные) служащие независимо от замещаемой ими должности. Таким образом, в целом указанный подход в Российской Федерации является реализованным.

2.6. *Общественный контроль качества оказания публичных услуг, вовлечение в процесс предоставления публичных услуг общественных объединений*

Общественный контроль в сфере публичных услуг служит решению многих задач, затрагивающих как вопросы обеспечения прав и свобод граждан, так и вопросы эффективности деятельности государственного аппарата, в связи с чем данный институт применяется в сфере оказания публичных услуг большинства зарубежных стран. Более того, взаимодействие общественных организаций и органов вла-

сти важно, так как позволяет данным сферам развиваться и находить новые модели взаимодействия [14, р. 145].

В связи с общим историческим развитием после распада СССР интересен опыт предоставления публичных услуг странами СНГ, в частности Республикой Казахстан, сделавшей наиболее успешные шаги в данном направлении [12, с. 168]. Учитывая, что качество нормативных правовых актов, регламентирующих процесс оказания публичных услуг в Казахстане, было достаточно противоречиво и не имело единой основы, в 2013 г. был принят закон «О государственных услугах». Указанным законом установлено понятие «общественного контроля качества оказания государственных услуг». Кроме этого, весьма интересной стала инициатива вовлечения в процесс предоставления публичных услуг общественных объединений, с учетом того, что главной целью данных организаций является защита прав и свобод граждан при взаимодействии с госслужащими [12, с. 198].

Что касается применения института общественного контроля в сфере публичных услуг в Российской Федерации, необходимо отметить, что действующие федеральные законы от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 21 июня 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» не содержат положений, прямо указывающих на осуществление общественного контроля в сфере предоставления публичных услуг. Тем не менее именно эти отношения функционирования публичной власти в первую очередь нуждаются в подобном контроле исходя из таких его задач как: повышение уровня доверия граждан к деятельности государства; содействие предупреждению и разрешению социальных конфликтов; реализация гражданских инициатив, направленных на защиту прав и свобод человека и гражданина; обеспечение прозрачности и открытости деятельности органов власти и государственных (муниципальных) организаций; формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению; повышение эффективности деятельности органов власти, государственных (муниципальных) организаций. Представляется необходимым дифференцировать предмет, объем и степень общественного контроля в сфере предоставления населению публичных услуг [15, с. 84].

2.7. *Перевод публичных услуг на все языки народов, населяющих территорию государства*

Данный подход в предоставлении публичных услуг является актуальным в многонациональных

странах, а также государствах, в которых существует высокий уровень миграции.

К примеру, публичные услуги Канады переведены на 56 языков народов, населяющих ее территорию. Помимо этого, в Канаде создан центр «1-800 Канада», в который заявители могут обратиться за разъяснением в отношении любой услуги, при этом, выбрав язык получения данного разъяснения [16].

Интересным опытом также могут являться центры адаптации мигрантов, которые действуют, например, в Нью-Йорке (США) и Амстердаме (Нидерланды). Служба таких центров занимается вопросами консультирования, информационной и правовой поддержки иностранных граждан и мигрантов. Она предоставляет (и размещает на сайте) подробную информацию о различных жизненных ситуациях иностранных граждан (обучение, создание семьи, трудоустройство, получение гражданства или разрешений на проживание). Важным является ориентация службы не на административные вопросы, а на адаптацию иммигрантов, причем как в общебытовых вопросах, так и в бизнесе с целью перехода иностранных граждан в правовое поле, снижения межэтнической напряженности⁴.

С учетом многонациональности Российской Федерации перевод публичных услуг на все языки народов, населяющих его территорию, является актуальным.

3. Заключение

Рассмотрев опыт наиболее успешных стран в реформировании государственного управления в части предоставления публичных услуг, можно сделать вывод, что российское законодательство заимствовало ряд институтов.

Например, созданы многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг; деятельность Правительства Российской Федерации переводится в электронную форму. Данной сфере в России в настоящее время уделяется

большое внимание, развиваются информационно-технические средства в целях повышения доступности публичных услуг. Таким образом, государственное управление в сфере публичных услуг в России осуществляется в прогрессивном направлении.

Изучение зарубежного опыта позволяет определить, какие тенденции развития системы предоставления публичных услуг используются в отечественной практике, а также выделить основные направления реформирования системы публичных услуг в современной России:

- совершенствование нормативной правовой базы предоставления публичных услуг, которое должно заключаться в ориентированности стандартов оказания услуг в первую очередь на интересы заявителя;
- развитие системы государственно-частного партнерства в вопросе предоставления публичных услуг с сохранением контролирующей роли государства;
- децентрализация предоставления основной части публичных услуг;
- развитие системы электронного правительства с целью обеспечения предоставления высококачественных публичных услуг всем категориям заявителей;
- повышение мотивации служащих государственных учреждений на оказание качественных услуг, введение пользующейся популярностью в зарубежной практике системы сертификации и публичного поощрения организаций, наиболее ориентированных на клиентов и наиболее качественно оказывающих публичные услуги;
- нормативно-правовое регулирование общественного контроля в сфере предоставления публичных услуг;
- перевод публичных услуг на все языки народов, населяющих территорию Российской Федерации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Драго Р. Административная наука / Р. Драго. – М.: Прогресс. – 1982. – 245 с.
2. Лукина В.А. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг / В.А. Лукина // Социология власти. – 2010. – № 2. – С. 210–218.
3. Васильева А.Ф. Зарубежный опыт правового регулирования публичных услуг / А.Ф. Васильева // Журнал российского права. – 2007. – № 12. – С. 64–74.

⁴ Официальный сайт Центра адаптации мигрантов Нидерландов. URL: <https://ind.nl/EN/Pages/default.aspx>.

4. Хлопов В.А. Сравнительный анализ инновационных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежных странах / В.А. Хлопов // Российская юстиция. – 2013. – № 6. – С. 28–30.
5. Kodrzycki Y.K. Privatization of local public services: Lessons for New England / Y.K. Kodrzycki // New England Economic Review. – 1994, May. – P. 31–46.
6. Лукина В.А. Приватизация государственных услуг населению: тенденция и проблемы / В.А. Лукина // Социология власти. – 2010. – № 3. – С. 201–210.
7. Сульдина М.В. Зарубежный опыт оказания государственных услуг / М.В. Сульдина // Экономические науки. – 2013. – № 15. – С. 17–19.
8. Tung L.L. Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore / L.L. Tung // The Journal of Strategic Information Systems. – 2005. – № 14 (4). – P. 417–440. – DOI: 10.1016/j.jsis.2005.06.001.
9. Жетписбаева М.К. Зарубежный опыт совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг / М.К. Жетписбаева, А.И. Миронычева // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6. – URL: <http://www.eduherald.ru/ru/article/view?id=17893>.
10. Мицкевич Л.А. Основы административного права Германии: моногр. / Л.А. Мицкевич. – Красноярск: СФУ, 2008. – 174 с.
11. Carter L. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors / L. Carter // Informations systems journal. – 2005. – № 15 (1). – P. 5–25. – DOI: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x.
12. Фадеев В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: моногр. / В.И. Фадеев. – М.: Норма, 2016. – 208 с.
13. Мамитова Н.В. Особенности правового регулирования института государственной службы в зарубежных странах / Н.В. Мамитова // Общество и право. – 2017. – № 1 (59). – С. 158–162.
14. Mazur S. The Resource-integrating state: Development Potential vs. the Quality of Public Regulations / S. Mazur. – Krakow: The Malopolska School of Public Administration, 2011. – 163 p.
15. Уваров А.А. О правовых основах осуществления общественного контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг населению / А.А. Уваров // Актуальные проблемы российского права. – 2015. – № 10 (59). – С. 83–90.
16. Allen B.A. E-Governance & government on-line in Canada: Partnerships, people & prospects / B.A. Allen // Government Information Quarterly. – 2001. – № 18 (2). – P. 93–104. – DOI: 10.1016/S0740-624X(01)00063-6.

REFERENCES

1. Drago R. *Administrative science*. Moscow, Progress Publ., 1982. 245 p. (In Russ.).
2. Lukina V.A. Foreign experience in providing public services. *Sotsiologiya vlasti*, 2010, no. 2, pp. 210–218. (In Russ.).
3. Vasilieva A.F. Foreign experience of legal regulation of public services. *Zhurnal rossiiskogo prava = Journal of Russian Law*, 2007, no. 12, pp. 64–74. (In Russ.).
4. Khlopov V.A. Comparative analysis of innovative mechanisms for the provision of state and municipal services in foreign countries. *Rossiiskaya yustitsiya = Russian Justitia*, 2013, no. 6, pp. 28–30. (In Russ.).
5. Kodrzycki Y.K. Privatization of local public services: Lessons for New England. *New England Economic Review*, 1994, May, pp. 31–46.
6. Lukina V.A. Privatization of public services to the population: the trend and problems. *Sotsiologiya vlasti*, 2010, no. 3, pp. 201–210. (In Russ.).
7. Suldina M.V. Foreign experience in the provision of public services. *Ekonomicheskie nauki*, 2013, no. 15, pp. 17–19. (In Russ.).
8. Tung L.L. Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2005, no. 14 (4), pp. 417–440. DOI: 10.1016/j.jsis.2005.06.001.
9. Zhetpisbaeva M.K., Mironycheva A.I. Foreign experience in improving the system of providing state and municipal services. *Mezhdunarodnyi studencheskii nauchnyi vestnik*, 2017, no. 6. Available at: <http://www.eduherald.ru/ru/article/view?id=17893>. (In Russ.).
10. Mitskevich L.A. *Fundamentals of administrative law in Germany*, Monograph. Krasnoyarsk, Siberian Federal University Publ., 2008. 174 p. (In Russ.).

11. Carter L. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Informations systems journal*, 2005, no. 15 (1), pp. 5–25. DOI: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x.
12. Fadeev V.I. *Institute of State and Municipal Services in the Modern Law of the Russian Federation*, Monograph. Moscow, Norma Publ., 2016. 208 p. (In Russ.).
13. Mamitova N.V. Features of legal regulation of the institute of public service in foreign countries. *Obshchestvo i pravo = Society and Law*, 2017, no. 1 (59), pp. 158–162. (In Russ.).
14. Mazur S. *The Resource-integrating state: Development Potential vs. the Quality of Public Regulations*. Krakow, The Malopolska School of Public Administration Publ., 2011. 163 p.
15. Uvarov A.A. On the legal basis of public control over the provision of state and municipal services to the population. *Aktual'nye problemy rossiiskogo prava = Actual Problems of Russian Law*, 2015, no. 10 (59), pp. 83–90. (In Russ.).
16. Allen B.A. E-Governance & government on-line in Canada: Partnerships, people & prospects. *Government Information Quarterly*, 2001, no. 18 (2), pp. 93–104. DOI: 10.1016/S0740-624X(01)00063-6.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Пуляевская Инна Александровна – аспирант кафедры государственно-правовых дисциплин Байкальский государственный университет 664003, Россия, г. Иркутск, ул. Ленина, 11
e-mail: inna-just@yandex.ru
SPIN-код: 674-1483, AuthorID: 927715
ORCID: 0000-0002-4578-3737

INFORMATION ABOUT AUTHOR

Inna A. Pulyaevskaya – PhD student, Department of State and Legal Disciplines
Baikal State University
11, Lenina ul., Irkutsk, 664003, Russia
e-mail: inna-just@yandex.ru,
RSCI SPIN-code: 7674-1483, AuthorID: 927715
ORCID: 0000-0002-4578-3737

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Пуляевская И.А. Правоприменение в сфере оказания публичных услуг: перспективы адаптации зарубежного опыта в России / И.А. Пуляевская // *Правоприменение*. – 2019. – Т. 3, № 4. – С. 82–90. – DOI: 10.24147/2542-1514.2019.3(4).82-90.

BIBLIOGRAPHIC DESCRIPTION

Pulyaevskaya I.A. Law enforcement in the sphere of public services: prospects of adaptation of foreign experience in Russia. *Pravoprimenenie = Law Enforcement Review*, 2019, vol. 3, no. 4, pp. 82–90. DOI: 10.24147/2542-1514.2019.3(4).82-90. (In Russ.).