ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Большаков С. Н.

доктор политических наук, доктор экономических наук, профессор, проректор по учебной работе Сыктывкарский государственный университет имени Питирима Сорокина (Россия), 167001, Россия, г. Сыктывкар, Октябрьский пр., 55, snbolshakov@mail.ru

Лескова И. В.

доктор социологических наук, профессор, кафедры социальной антропологии факультета социологии Российский государственный социальный университет (Россия), 129226, Россия, г. Москва, ул. Вильгельма Пика, 4 строение 1, Leskova.i@yandex.ru

Большакова Ю. М.

кандидат политических наук, доцент кафедры экономики, государственного и муниципального управления, Коми республиканская академия государственной службы и управления (Россия), 167982, Россия, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, 11, 82abdulaeva@rambler.ru

УДК 004:[33:351]
ББК 65с51+67.401с51

Аннотация. В работе анализируется экономическая деятельность, основанная на цифровых технологиях, предусматривающая внедрения информационных технологий во все отрасли и сферы деятельности. Предпринимается попытка раскрыть значимость цифровых технологий стимулирующих экономический рост, раскрываются новые возможности и повышения качество услуг. В работе делается вывод о том, что цифровые технологии являются основанием перспективного роста экономики и качества государственного управления. В исследовании выявляются причины качественного спроса на цифровые технологии.

Методы. Методология исследования основана на принципах социологической оценки и интерпретации данных. В процессе исследования наиболее продуктивным оказались методы саморефлексии исследователя, когнитивного подхода в экономической теории.

Результаты. Проанализированы подходы к формированию сводных оценок внедрения технологий и роста цифровой экономики, сделаны выводы о современной практике роста использования цифровых технологий, направления использования цифровых технологий в развитых, переходных и развивающихся странах, дана оценка использования цифровых дивидендов как выгод для социально-экономического развития.

Область применения результатов. Результаты проведенного исследования могут быть использованы в деятельности органов исполнительной власти, повышение качества государственного управления, переход на новые цифровые технологии в электронном государственном управлении.

Научная новизна и практическая значимость. Раскрыты методические подходы к оценке внедрения информационных технологий во все отрасли и сферы деятельности, выявлены наиболее проблемные направления использования цифровых технологий в развитых, переходных и развивающихся странах, электронном государственном управлении.

Ключевые слова: цифровая экономика, электронное государственное управление, качество управления, информационные технологии.

© Большаков С. Н., Лескова И. В., Большакова Ю. М., 2017

DIGITAL ECONOMY AS PART OF THE TECHNOLOGICAL PLATFORM OF PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION

Bolshakov S. N.

Doctor of Science (Economical), Professor, Vice-Rector for Academic Affairs of Pitirim Sorokin Syktyvkar State University (Russia), 55 Oktyabrskiy pr., Syktyvkar, Russia, 167001, snbolshakov@mail.ru

Leskova I. V.

Doctor of Science (Sociological), Professor of Social Anthropology Department, Faculty of Sociology, Russian State Social University (Russia), build. 4 Wilhelm Piek str., Moscow, Russia, 129226, Leskova.i@yandex.ru

Bolshakova Yu. M.

Candidate of Science (Political), Associate Professor of Economics, State and Municipal Administration Department, Komi Republican Academy of Civil Service and Management (Russia), 11Communisticheskay str., Syktyvkar, Russia, 167982, 82abdulaeva@rambler.ru

Annotation. The research analyzes economic activity based on digital technologies, providing for the introduction of information technologies into all sectors and spheres of activity. An attempt is made to highlight the importance of digital technologies which stimulate economic growth, new opportunities are revealed and the quality of services is improved. The research comes to the conclusion that digital technologies are the basis for the perspective growth of the economy and the quality of public administration. Also, the reasons for the qualitative demand for digital technology are identified.

Methods. The research methodology is based on the principles of sociological estimation and data interpretation. In the course of the research, the researcher's self-reflection, cognitive approach in economic theory turned out to be the most effective methods.

Results. Approaches to the development of integrated assessment of the technologies introduction and the digital economy growth have been analyzed; conclusions are made on the existing experience of boosting the use of digital technologies, of digital technologies trend in developed, transitional and developing economies; also, the use of digital dividends as benefits for social and economic development have been estimated.

Scope of application. The research findings can be useful for executive bodies, improving the quality of public administration and the transition to new digital technologies in e-government.

Scientific novelty and practical significance. Methodological approaches to assess the introduction of information technologies in all sectors and spheres of activity are identified, problem areas of digital technologies use in developed, transitional and developing countries and e-government have been revealed.

Key words: digital economy, e-government, quality of management, information technologies.

Среди ключевых целей цифровой экономики необходимо выделить сквозную автоматизацию всех основных производственно-экономических процессов, развитие рынка персонифицированного производства и потребления, увеличение совокупной эффективности субъектов экономической деятельности, мобилизацию знаний через обмен, создание новых рабочих мест в высокотехнологических отраслях. В-первую очередь, «цифровая экономика» – это экономическая деятельность, основанная на цифровых технологиях, предусматривающая внедрения информационных технологий во все отрасли и сферы деятельности, а также перенос бизнес-процессов в цифровое и управленческое пространство.

В декабре 2016 года президент России подписал указ о разработке и утверждении программы «Цифровая экономика», которая предусматривает меры по созданию правовых, технических, организационных и финансовых условий для развития цифровой экономики в Российской Федерации и ее интеграции в пространство экономики государств – членов Евразийского экономического союза. Современные технологии меняют традиционный уклад экономики, преобразуя ее в цифровую. Электронная торговля, цифровые платежи, Интернет вещей, социальные медиа – все это сильно влияет на бизнес, граждан и правительство.

В традиционном понимании цифровая экономика – это система безбумажного взаимодействия и возможность постоянного изменения различной информации в базах данных.

Пока идут нарастающими темпами процессы примитивизации, граждане в основном пользуются электронным правительством для получения информации, а не услуг, как пишет профессор Эндрю Скотт : «при этом уровень использования государственных и муниципальных услуг остается удивительно низким, и многие граждане считают онлайн-процедуры не очень удобными» [20]. Говоря о низкой интенсивности использования электронного правительства, стоит отметить, что средств в развитии цифровой отрасли вложено много, но они не оправдали ожидания: интересные проекты не реализованы, большинство инвестиций не принесло результатов. Для достижения эффективности необходимо, чтобы разработка систем электронного правительства сопровождалась административными реформами. Кроме того, сначала нужно создать электронное правительство, а потом постепенно переходить к цифровому [1, 11].

С точки зрения граждан цифровое правительство должно быть доступным всегда и везде, в том числе и на мобильных устройствах, поэтому важно пересмотреть использование мобильной связи для транзакций, также оно должно быть персонализированным, ориентированным на решение задач, вызывать доверие и быть лучше, чем альтернативы

В России необходимо пересмотреть, расширить и укрепить стратегию перехода к цифровому правительству, а также разработать детальную стратегию перехода к цифровым административным процессам в системе реализации государственных решений. Не менее важно создать планы использования информационно-коммуникационных технологий для каждого органа государственной власти. Среди принципов применения цифровых государственных услуг необходимо назвать принципы платформо-независимость и направленность на мобильные устройства, а также проектирование услуг, ориентированное на пользователя.

В последние годы Россия достигла существенного прогресса в реализации действующей концепции электронного правительства, предусматривающей предоставление государственных услуг в электронной форме и обеспечение открытости деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Тем не менее, уровень использования информационно-коммуникационных услуг в системе государственного управления остается недостаточным.

Мировой опыт ярко демонстрирует, что цифровые технологии быстро и повсеместно распространяются в развивающихся странах, однако предполагаемые цифровые дивиденды – выгоды для социально-экономического развития, связанные с использованием технологий – не всегда оправдывают ожиданий. Цифровые технологии стимулировали экономический рост, открывают новые возможности и повышают качество услуг, но что необходимо сделать, чтобы эти выгоды были справедливо распределены среди населения?

Страны смогут получить максимальную отдачу от преобразований в информационно-коммуникационной сфере лишь при условии, что они будут непрестанно улучшать деловой климат, вкладывать средства в образование и охрану здоровья граждан. В странах, где этот фундамент непрочен, цифровые технологии не обеспечили ни подъема производительности в экономике, ни уменьшения неравенства [8].

Масштабное исследование «цифровые дивиденды» проведенное в 2016 году, среди 895 сети экспертов и пользователей Интернета, посредством рассылки приглашений по электронной почте, Twitter или Facebook демонстрирует, что многие из опрошенных являются интернет-ветеранами – 50%, т.к. используют интернет, начиная с 1992 года или ранее, 11% активно участвуют в он-лайн общении с 1982 года или ранее. В исследовании попросили ответить на вопрос, что является их основной областью интернет интереса, так 15% участников социологического исследования идентифицировали себя как ученые-исследователи масс-медиа; 14% в качестве руководителей организаций или предпринимателей; 12% в качестве консультантов, 12% респондентов отметили себя в качестве авторов, редакторов или журналистов; 9% WEB-технологов, разработчиков или администраторов; 7% респондентов идентифицировали себя в качестве адвокатов или активных пользователей; 3% как пионеры цифровых технологий; 2% в качестве политиков; и 25% респондентов указывали ответ «прочее» [5]. Ответы этих респондентов на существо поставленного вопроса раскрывается в таблице 1.

Табл. 1. **Результаты опроса экспертов в сфере интернета и он-лайн технологий управления**

Эксперты H = 371, %	Всего H = 895, %	
71	72	К 2020 году инновационные формы онлайн сотрудничество выльется в значительно более эффективную и гибкую форму государственного управления, бизнес-менеджмента, управления НКО.
26	26	К 2020 году органы государственного управления, бизнес, некоммерческие организации в первую очередь сохранят привычный для 20-го века модель поведения в отношениях с гражданами и потребителями в онлайн и в автономном режиме.
3	2	Нет ответа

Первый столбец охватывает ответы 371 экспертов в сфере цифровых технологий, которые регулярно участвуют в исследованиях и опросах. Второй столбец охватывает ответы всех респондентов, в том числе 524 чел., которые были охвачены другими исследователями или сетевыми проектами.

Многие респонденты отметили, что государственные учреждения являются достаточно консервативными учреждениями и защищают свою прерогативу сохранить консервативный стиль принятия управленческих решений; большая часть респондентов отметила, что изменения, которые внедряются в системе государственного управления приходят из бизнес-менеджмента, направлены на изменение традиционных управленческих подходов и политических практик не всегда являются обязательно внедрены в государственный сектор [5].

Чаще всего мотивы инициированные сетевой моделью управления заставляют меняться институты, не всегда сохраняя формы устойчивости данных институтов, ввиду значительного давления внешней среды, технологий и пр. Медиа-компании являются классическими примерами организаций, которые вынуждены были реагировать на новые цифровые технологии и социальную реальность. Функционирующие социальные и политические институты все более внимательно реагируют на изменения технологий, изменяя и трансформируя технологию реакции на возмущение внешней среды, как пишут западные партнеры – «молекулярная демократия» самоутверждается.

Органы государственной власти, аналогично бизнесу, на основе деконструируют механизмы мотивации, переходя на он-лайн маркетинговые инструменты и технологии интегрированных маркетинговые коммуникаций [8].

Органы государственного управления, бизнес, некоммерческие организации постепенно повышают гибкость структур и эффективность деятельности, благодаря, и в значительной степени за счет транспарентности подотчетности и прозрачности, санкционируя публичность общественно-значимых данных, которые они генерируют. Органы государственного управления в силу консервативности механизма принятия государственно-политических решений и сложившегося бюрократического стиля принятия решений, будучи по сути своей консервативной системой, подвержены изменениям гораздо медленнее, чем того требует динамика внешней среды. По мнению американского журналиста Дила Тьюни [19]: «результатом этого будет, то, что к 2020 году, внешние акторы и компании-клиенты будут знать гораздо больше о самой компании, чем самооценка внутреннего уровня и потенциала компании. И граждане современного цифрового общества будут знать гораздо больше об органах государственного управления, чем сами правительственные чиновники, что, безусловно, приведет к политическим и рыночным рискам».

Институты, по своей сущности и конструкции, будут меняться медленно. По мнению А. Халавайиса [19] цифровое общество в перспективе столкнется ближайшей перспективе с комплексом проблем в институциональных структурах, но, по его мнению, есть определенная ценность существующих форм бюрократии, когда институты принимают определенные сетевые формы взаимодействия, значительно меняя собственные отношения к внешним заинтересованным сторонам.

Цифровое общество и трансплантация информационных технологий в политическую практику значительно изменило организационный ландшафт органов государственного управления, когда порой исследователи не всегда оценивают потенциал властных институтов.

Органы государственного управления, бизнес, некоммерческие организации попали в прямую зависимость от скорости реакций на изменения цифровой среды, более они не могут ее игнорировать или замедлять скорость реакции. С изменением характера институтов государственного управления станет понятен процесс старения институтов, их зависимость от информационной революции и технологий. Государственные институты и государственная политика все больше принимает форму «маркетизации», они станут тем эффективнее, чем быстрее примут на вооружение клиент□сервисную модель управления.

Страны, которые преодолели разрыв в обеспечении цифрового доступа, часто сталкиваются с новой дифференциацией в обеспечении цифровых возможностей.

В Европейском Союзе (ЕС), все чаще бизнес использует потенциал цифровых технологий, граждане используют Интернет для взаимодействия с правительством для получения он-лайн государственных и муниципальных услуг.

Государственные органы власти несут ответственность перед гражданами в обеспечении удовлетворения потребностей населения в основных услугах, т.к. современные цифровые технологии не всегда нацелены по отчетность политиков перед обществом, что означает двойственность политической стратегии: использование цифровых технологий в государственных средах с ограниченной ответственностью в краткосрочной перспективу и функциональное старение государственных учреждений [6] (см. таблицу 2):

Органы государственного управления все чаще использую потенциал цифровой экономики и интернета, более активно создают рабочие места в государственном секторе чем бизнес. В 2014 году все 193 государств-членов Организации Объединенных Наций (ООН) имели национальные веб-сайты: 101 с поддержкой обратной связи с гражданами, с возможностью

Табл. 2. **Приоритеты государственной политики улучшения государственных услуг**

Развивающиеся страны: заложить основу для более эффективных государственных институтов	**Переходные страны: построить дееспособные и подотчетные государственные институты**	**Трансформирующиеся страны: углубление сотрудничества межведомственного взаимодействия государственных институтов**
Улучшение информационного обслуживания граждан	Усиление контроля и оплаты поставщикам услуг и провайдерам	Улучшение взаимодействие служащих внутри и за пределами государственных органов власти
Усиление контроля и оплаты поставщикам услуг и провайдерам	Укрепление системы управления оказанием услуг	Активизации участия в принятии политических решений
Создание регистров населения	Получение регулярных отзывов пользователей о службе качества	
Оценка масштабов негосударственного оказание услуг	Повышение прозрачности в приоритетных областях развития услуг	
Повышение подотчетности перед избирателями		

создания персонального запроса, 73 сайта государств с возможностью расчета и оплаты налога на прибыль, и 60 сайтов государств, чтобы зарегистрировать бизнес в стране [15].

Наиболее распространенных основные функции государственных административных он-лайн систем, следующие: 190 государств-членов ООН автоматизировали управление финансами, 179 применяют цифровые системы для таможенного оформления и 159 государств – членов ООН осуществляют он-лайн расчет подоходного налога, и 148 членов ООН имеют форму цифровой идентификации пользователей и 20 стран-членов ООН являются основой для многоцелевой цифровой идентификации экологической маркировки товаров и услуг. В настоящий момент развивающиеся страны осуществляют значительные инвестиции в автоматизацию процессов бэк-офиса и экономят на перевод в цифровые услуги сектор государственного и муниципального сервиса направленные на граждан и организаций [6].

Современное государство является активным политическим игроком в сетевом пространстве, частные поставщики программного обеспечения для нужд государственных институтов выяснили способы ограничивающие доступ к интернет-WEB контенту, как пример можно анализировать закрытие всего национального веб-домена Арабской Республики Египет в 2011 году за пять дней, путем предотвращения доступа к конкретным отечественным или зарубежным сайтам; или путем закрытия отдельных страниц физических лиц, сообщений в блоге или других социальных сетях. Компания «Google» получила 6951 запросов от государственных органов управления в 2013 на удаление контента из результатов поиска, самое большое количество запросов исходило из правительств: Турции, США, Бразилии. Другие страны, включая Китай, Исламскую Республику Иран, самостоятельно блокируют «Google» и другие поисковые интернет-сайты полностью.

Правительства всех стран так или иначе стараются ограничить доступ к содержимому интернета, такие как порнография, разжигание расовой ненависти, оскорбления или критика национальных авторитетов, проблемы культурной или религиозной терпимости и нравственности.

Заключение

В автократических странах, где использование интернет ресурсов и услуг регулируется достаточно часто, национальные руководители сталкиваются с определенной дилеммой, т.к. если допускается открытая дискуссия и диалога в Интернете, то они рискуют существенными политическими вызовами к стабильности собственной власти. Если же они этого проигнорируют данные сетевые информационные вызовы то они рискуют изолировать страну от глобальной информационной экономики. Это определенная эквилибристика страны между национальным контролем цифровых отраслей национальной экономики и коллективными действиями на вызовы и угрозы интернет среды. Интернет фильтрация и цензурные ограничения вводят государства в определенные экономические издержки. Мониторинг отечественного интернет-трафика, даже

в избирательном режиме требует больших финансовых ресурсов, технических инноваций, и высокого уровня профессиональной подготовки. Цензура цифровой среды может ограничить доступ к экономически или научно полезной информации, например, в Академии «Google» функционирует самый значительный поисковик для научных работ, что незаменима в университетах и исследовательских лабораториях.

Литература:

1. Скотт Э. Электронное правительство – шаг на пути создания цифрового [электронный ресурс]. URL: http://ac.gov.ru/events/08510.html (дата обращения 10.01.2017).
2. Anderson J., Rainie L. The future of the internet // Pew Research Center's Internet & American Life Project. P. 22.
3. Hindman M. The Myth of Digital Democracy // Princeton. NJ: Princeton University Press. 2008.
4. Gauld R., Shaun G. Dangerous Enthusiasms: E-Government, Computer Failure, and Information System Development // Dunedin. New Zealand: Otago University Press. 2006.
5. Digital dividends. International Bank for Reconstruction and Development // The World Bank. 2016. P. 359.
6. Материалы круглого стола «Цифровое развитие в России». 12.апреля 2016 года. М.: Всемирный банк. Аналитический Центр Правительства РФ. Институт развития информационного общества. С. 12.
7. World Bank. Various years. World Development Indicators (database). World Bank [электронный ресурс]. URL: http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators (дата обращения 10.01.2017).
8. Defending the Digital Frontier: A Special Report on Cybersecurity. July. Economist. 2014 [электронный ресурс]. URL: http://www.economist.com/news/special-report/21606416-companies-markets-and-countries-are-increasingly-under-attack-cyber-criminals (дата обращения 10.01.2017).
9. Autor D., Dorn D. The Growth of Low-Skill Service Jobs and the Polarization of the US Labor Market // American Economic Review. 2013. №103(5). P. 1553–1597.
10. Bolshakov S., Bolshakova Yu. M. Cloud technologies in integrated communications strategy to promote // Asia social science. Special Issue. 2015. Vol. 11. №19.
11. Castro D. The False Promise of Data Nationalism // Information Technology and Innovation Foundation. 2013. [электронный ресурс]. URL: http://www2.itif.org/2013-false-promise-data-nationalism.pdf (дата обращения 10.01.2017).
12. Garicano L., Paul H. Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector: Evidence from Police Departments // Journal of Labor Economics 2010. №28(1). P. 167–201.
13. Goyal A. Information, Direct Access to Farmers, and Rural Market Performance in Central India // American Economic Journal: Applied Economics. 2010. №2 (3). P. 22–45.
14. Heyneman S. P., Jonathan M. B. Stern. 2014. Low Cost Private Schools for the Poor: What Public Policy Is Appropriate? // International Journal of Educational Development №35 (March). P. 3–15.
15. Peppet S. R. Regulating the Internet of Things: First Steps toward Managing Discrimination, Privacy, Security, and Consent // Texas Law Review №93 (85). 2014. P. 87–176.
16. Policy Note. World Bank. Washington, DC. [электронный ресурс]. URL: https://wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/WSP-MajiVoice-New-Accountability-Tool-to-Improve-Public-Services.pdf (дата обращения 10.01.2017).
17. Wood D. EU Competition Law and the Internet: Present and Past Cases // Competition Law International. April. 2011. P. 44–49.
18. World Bank. MajiVoice: A New Accountability Tool to Improve Public Services. Water and Sanitation. 2015.
19. Большакова Ю. М. Инновации в предоставлении интегрированных государственных услуг: опыт Австралии // Региональные проблемы преобразования экономики. Институт социально-экономических исследований ДНЦ РАН. 2014. №10.
20. Большакова Ю. М. Удовлетворенность населения Республики Коми оказанием муниципальных услуг: опыт эмпирического исследования // Вопросы управления. 2015. №6.

References:

1. Scott E. The electronic government – a step on the way of creation digital [e-resource]. URL: http://ac.gov.ru/events/08510.html (date of reference 10.01.2017).
2. Anderson J., Rainie L. The future of the internet // Pew Research Center's Internet & American Life Project. P. 22.
3. Hindman M. The Myth of Digital Democracy // Princeton. NJ: Princeton University Press. 2008.
4. Gauld R., Shaun G. Dangerous Enthusiasms: E-Government, Computer Failure, and Information System Development // Dunedin. New Zealand: Otago University Press. 2006.
5. Digital dividends. International Bank for Reconstruction and Development // The World Bank. 2016. P. 359.
6. Materials of a round table «Digital development in Russia». 12.04.2016. M.: World Bank. Analytical center of the Government of the Russian Federation. Institute of development of information society. P. 12.
7. World Bank. Various years. World Development Indicators (database). World Bank [e-resource]. URL: http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators (date of reference 10.01.2017).

8. Defending the Digital Frontier: A Special Report on Cybersecurity. July. Economist. 2014 [e-resource]. URL: http://www.economist.com/news/special-report/21606416-companies-markets-and-countries-are-increasingly-under-attack-cyber-criminals (date of reference 10.01.2017).
9. Autor D, Dorn D. The Growth of Low-Skill Service Jobs and the Polarization of the US Labor Market // American Economic Review. 2013. № 103(5). P. 1553–1597.
10. Bolshakov S., Bolshakova Yu. M. Cloud technologies in integrated communications strategy to promote // Asia social science. Special Issue. Vol. 11. № 19. Canada. August. 2015.
11. Castro D. The False Promise of Data Nationalism // Information Technology and Innovation Foundation. 2013. [e-resource]. URL: http://www2.itif.org/2013-false-promise-data-nationalism.pdf (date of reference 10.01.2017).
12. Garicano L., Paul H. Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector: Evidence from Police Departments // Journal of Labor Economics 2010. № 28(1). P. 167–201.
13. Goyal A. Information, Direct Access to Farmers, and Rural Market Performance in Central India // American Economic Journal: Applied Economics. 2010. № 2 (3). P. 22–45.
14. Heyneman S. P., Jonathan M. B. Stern. 2014. Low Cost Private Schools for the Poor: What Public Policy Is Appropriate? // International Journal of Educational Development № 35 (March). P. 3–15.
15. Peppet S. R. Regulating the Internet of Things: First Steps toward Managing Discrimination, Privacy, Security, and Consent // Texas Law Review № 93 (85). 2014. P. 87–176.
16. Policy Note. World Bank. [e-resource]. URL: https://wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/WSP-MajiVoice-New-Accountability-Tool-to-Improve-Public-Services.pdf (date of reference 10.01.2017).
17. Wood D. EU Competition Law and the Internet: Present and Past Cases // Competition Law International. April. 2011. P. 44–49.
18. World Bank. MajiVoice: A New Accountability Tool to Improve Public Services. Water and Sanitation. 2015.
19. Bolshakova Yu. M. Innovations in providing the integrated public services: experience of Australia//Regional problems of transformation of economy. Institute of social and economic researches DNTs RAS. 2014. №. 10.
20. Bolshakova Yu. M. Satisfaction of the population of the Komi Republic with rendering municipal services: experience of an empirical research // Questions of management. 2015. №. 6.