САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт «Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций»

*На правах рукописи*

**ГОРБАЧЕВА ВЛАДИСЛАВА ВЛАДИМИРОВНА**

**Коммуникационное сопровождение электронного правительства: опыт России**

**Профиль магистратуры – «Коммуникативный консалтинг»**

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Научный руководитель –

Кандидат политических наук,

доцент А.Е. Кузьмин

Вх. №\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Санкт-Петербург

2018

Содержание

[**ВВЕДЕНИЕ** 4](#_Toc513753489)

[**Глава 1. «Электронное государство» и «электронное правительство» как основы современного этапа развития информационного общества.** 9](#_Toc513753490)

[1.1. Развитие концепции «информационного общества» в мировой практике ……………………………………………………………………………….9](#_Toc513753491)

[1.2. Понятие «электронное правительство»: этапы развития, возможности, преимущества 15](#_Toc513753492)

[1.3. Этапы формирования электронного правительства в России 27](#_Toc513753493)

[1.4. Информационно - коммуникационное сопровождение государственной программы «Информационное общество» 38](#_Toc513753494)

[**Глава 2. Коммуникационное сопровождение Единого портала государственных услуг – части электронного правительства РФ. 55**](#_Toc513753495)

[2.1. Единый портал государственных услуг: история формирования, структура, функции 55](#_Toc513753496)

[2.2. Информационно-коммуникационная деятельность по продвижению Единого портала государственных услуг 65](#_Toc513753500)

[2.3. Анализ интернет-опроса: уровень осведомленности о Едином портале среди населения 78](#_Toc513753501)

[2.4. Анализ углубленного интервью респондентов, итоги, рекомендации 91](#_Toc513753502)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 97](#_Toc513753503)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 101](#_Toc513753504)

[Приложение 1. 113](#_Toc513753505)

[Рейтинг регионов по уровню информатизации 113](#_Toc513753506)

[Приложение 2. 114](#_Toc513753507)

[Анкета для проведения экспертного интервью 114](#_Toc513753508)

[Приложение 3. 115](#_Toc513753509)

[Анкета интернет-опроса 115](#_Toc513753510)

# ВВЕДЕНИЕ

Современное общество вступила в новую стадию развития, именуемое «информационное общество». Важными характеристиками информационного общества являются создание глобального пространства, которое обеспечивает эффективное информационное взаимодействие людей. В современной ситуации неотъемлемой частью жизни общества стало наличие и использование информационно-коммуникационных технологий . Они поникли во все сферы человеческой жизни, особенно это можно почувствовать, обратившись к сфере общения между людьми. Активное развитие мобильных телефонов, планшетов, компьютеров как средств взаимодействия, социальных сетей, мессенджеров как каналов взаимодействия, смайликов и эмоджи как способов взаимодействия, иллюстрирует основные тенденции развития общения в современной жизни. Являясь гражданином страны, нельзя избежать общения с государством. К сожалению традиционное взаимодействие с ним характеризуется официозом, чопорностью и закрытостью. В процессе взаимодействия две стороны должны понимать друг друга, говорить на одном языке, иначе это приведет к разрыву, возникновению пропасти между населением и её правительством. Обратившись к истории, мы можем увидеть, как это приводит к негативным результатам.

Правительство обязано развиваться в соответствии с запросами граждан. Оно обязано развиваться и в соответствии с мировым тенденциям, иногда внося изменения сверху-вниз, подталкивая к развитию граждан, которым призвано служить.

Одним из проявлений развития современного правительства стала концепция «Электронного правительств» (ЭП), ставшая объектом интереса представителей разных научных дисциплин. В России предпринимаются меры по активизации использования информационно-коммуникационных технологий с целью повышения эффективности предоставления и качества государственных и муниципальных услуг. [[1]](#footnote-1)

В данной диссертации рассмотрены основные исторические предпосылки перехода к информационному обществу, научные теории – результаты попыток объясняющих современную стадию развития общества. Концепция электронного правительства как неотъемлемая часть современного государственного управления. Этапы формирования ЭП в России в рамках двух государственных программ «Электронная Россия», действующая в период с 2002 по 2010гг., и «Информационное общество» принявшая сила в 2011г. и действующая на сегодняшний день.

Главным направлением электронного правительства РФ стал переход к оказанию государственных услуг в электронном виде. Поэтому в данной работе мы уделяем свое основное внимание на деятельность Единого портала государственных услуг(ЕГПУ) – части электронного правительства России. Рассмотрены процессы внедрения и популяризации услуг ЕГПУ, проанализирована информационно-коммуникационная деятельность по продвижению его сервисов в Санкт-Петербурге и Москве.

**Актуальность работы** обусловлена необходимостью усиления мер популяризации Единого портала государственных услуг. Информационно-коммуникационной политике портала не уделяется должного внимания. Об этом свидетельствует, например тот незначительный, на первый взгляд, факт  
, что в марте 2018 года была упрощена система подтверждения личности на портале, это стало возможным сделать онлайн через Сбербанк-онлайн или Тинькофф. Но в результате опроса, проводимого в рамках данной работы, главной претензией среди незарегистрированных пользователей стала «слишком сложная процедура подтверждения личности». На вопрос знали ли они о том, что эта процедура значительно упрощена, и теперь подтверждение личных данных возможно онлайн, ответы отрицательные. Важно отметить, что в результате нашего опроса 33%респондентов ответили, что зарегистрируются, если упростят систему подтверждения личности. Система упрощена. Но об этом нужно рассказать.

**Объект исследования** – Информационно-коммуникационное сопровождение электронного правительства РФ.

**Предмер исследования** – Методы и инструменты информационно-коммуникационного сопровождения Единого портала государственных услуг Российской Федерации.

**Цель работы** – Проанализировать информационно-коммуникационную политику Единого портала госуслуг.

Для достижения данной цели, необходимо решить ряд поставленных **задач**:

* Рассмотреть историю формирования концепции электронного правительства, его технологическую и нормативно-правовую базу;
* Проанализировать процесс становления электронного правительства в России;
* Проанализировать особенности информационно-коммуникационного продвижения государственных программ;
* Рассмотреть информационно-коммуникационную политику электронного правительства РФ, в частности Единого портала государственных услуг;
* Провести опрос с целью выявления влияния информационно-коммуникационной политики на граждан;
* Подвести итоги;

Для написания данной работы была использована следующая литература: Вершинин М.С. «Электронное правительство в XXI веке»; Григорьев П.В. «Электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития»; Дрожжинов В.И. «Мониторинг услуг электронного правительства»; Курносов И.Н. «Реализация концепции электронного правительства: новый этап»; Мелюхин И.С. «Информационное общество: истоки, проблемы, тенденция развития»; Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. «Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации»; Филатова О. Г. «Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества»; Чугунов А.В. «Развитие информационного общества: теории, концепции и программы» и др.

В качестве **эмпирической базы** данной диссертации использовались основные положения федеральной целевой программы «Электронная Россия», в большей степени положения государственной программы «Информационное общество», аналитические отчеты Центра технологий электронного правительства Университета ИТМО, отчеты Минкомсвязь о работе электронного правительства, аналитические статьи, статистические данные, результаты опроса, проводимого в рамках данной работы.

**Методы научного исследования**, используемые в ходе написания работы: описательный, классификационный, аналитический, сравнительный.

**Методы эмпирического исследования**: метод анализа документов, экспертное интервью, опрос, сравнение.

**Структура дипломной работы**. Работа состоит из введения, двух основных глав: теоретической, раскрывающей понятие «электронное правительство», в ней рассматриваются этапы формирования ЭП в России, и информационно-коммуникационная политика ЭП в целом. И практической главы, посвященной части ЭП России-Единому порталу госуслуг(ЕГПУ), в ней рассматривается история формирования ЕГПУ, структура и основные функции портала, информационно-коммуникационная политика портала, приведены результаты интернет-опроса, и уличного опроса, проанализировано экспертное интервью, выведены итоги исследования. Заключение. Список литературы. Приложения.

**Апробация работы.** Материалы исследования были представлены на симпозиуме молодых ученых ИТМО в 2016г. и опубликованы в сборнике конференции. И на Международном научном форуме «Медиа в современном мире. 57-е Петербургские чтения» СПбГУ, также опубликованные в сборнике конференции.

## Глава 1. «Электронное государство» и «электронное правительство» как основы современного этапа развития информационного общества.

# Развитие концепции «информационного общества» в мировой практике

Современный мир не стоит на месте. Информационные технологии достигают высочайшего уровня в своем развитии, они стали неотъемлемой частью нашей жизни, происходит повсеместная информатизация. Мы наблюдаем переход к информационному обществу, главными характеристиками которого являются: создание и развитие глобального пространства, в рамках которого осуществляется эффективное информационное взаимодействие людей, развитие электронной демократии, электронного правительства, социальных сетей. Электронная демократия наряду с электронным правительством являются одной из базовых основ информационного общества. Это взаимосвязанные понятия. Поэтому авторы считают верным начать с исследования «информационного общества».

Исследователями были выдвинуты различные варианты толкования третей стадии развития современного общества, так называемого «информационного общества». Цель, преследуемая исследователями, - объяснение явлений, присущих новейшему этапу развития общества, порожденного научно-технической, информационной технологией. С 60-х годов ХХв. появились различные концепции, такие как: концепция «глобальной деревни», «трех волн», постинустриального общества, технотронного общества, «общества знаний», сетевого общества, информационального общества.

Первым кто попытался объяснить изменения в «новейшем обществе» и ввел понятия для сложившейся культурной ситуации, стал канадский философ Герберт Маршалл Маклюэн. Он ввел понятие «глобальной деревни», объяснив это тем, что благодаря электронным средствам связи, передача информации из одной точки мира в другую точку мира стала практически мгновенной, в результате чего земной шар сжался до размеров деревни. В условиях усовершенствования скорости передачи сообщений в разных точках мира, люди быстрее стали реагировать на происходящее в разных концах света. Этот процесс вовлеченности людей в дела друг друга, как будто они «живут в одной деревни» и породил термин. Сегодня термин «глобальная деревня» остается актуальным, применительно к сети Интернет, ведь физическое расстояние в Интернете не играет никакой роли.[[2]](#footnote-2)

Элвин Тоффлер и концепция «трех волн» изложенная в работах «Шок будущего»[[3]](#footnote-3) и «Третья волна»[[4]](#footnote-4) Социолог выделяет в истории цивилизации три волны: первая волна – аграрная (до XVIII в.), вторая – индустриальная (до 1950-х гг.), третья – супериндустриальная (с 1950-х гг.). По Тоффлеру столкновение волн приводит к переменам общественного строя. При этом волной Тоффлер называет прорыв в науке или технике, который в результате меняет общественный строй. Тоффлер подчеркивает, что идея волны помогает увидеть не только разрушение и распад существующего типа общества, но и обнаружить свидетельства зарождения нового типа. Например, моментом подъема Третей волны, стал процесс внедрения компьютеров и новых технологий, доступных населению. Компьютер стал своеобразной эмблемой Третей волны.[[5]](#footnote-5)

Некоторые исследователи утверждают, что концепция «информационного общества» призвана заменить идею «постиндустриализма», однако есть мнения, что концепция информационного общества стала новым этапом постиндустриализма. Например, Дэниел Бэлл, американский социолог, один из основателей концепции постиндустриального общества, который, собственно, и ввел в употребление термин «постиндустриальное общество», сейчас является сторонником концепции информационного общества. «Революция в организации и обработке информации и знания, в которой центральную роль играет компьютер, развивается в контексте того, что я назвал постиндустриальным обществом».[[6]](#footnote-6)

Существенный вклад в концепцию «постиндустриализма» внес американский политолог Збигнев Бжезинский. В своей работе «Между двумя эпохами. Роль Америки в технотронную эру», он утверждает, что постиндустриальное общество становится технотронным, потому что новейший этап общества сформировался под воздействием техники и электроники в культурной, экономической, психологической и социальной сферах. Причем ученый отмечается, что технотронная революция носит глобальный характер, а не локально-территориальный. [[7]](#footnote-7)

Свой вклад в формирование нового облика постиндустриализма внес известный американский экономист Питер Дракер. В своей книге «Посткапиталистическое общество», Дракер выразил мнение, что современная эпоха – это эпоха радикальных изменений основ общественного устройства – трансформации капиталистического общества в общество, основанное на знаниях.[[8]](#footnote-8) В теории «общество знаний» исследователь соотносит понятие прогресса с этапами изменения роли знания в обществе. Итак, на первом этапе прогресс связан с применением знаний для разработки различного орудия труда, а также для разработки технологий на производстве. Второй этап обосновывается применением знаний к процессу организации трудовой деятельности. Здесь сразу приходит на ум, что Питер Дракер также является создателем современной теории менеджмента. На третьей, заключительной стадии, знание становится основным условием производства, теперь знание используется для производства знания. [[9]](#footnote-9)

Мануэль Кастельс – признанный социолог во всем мире, сформулировал теорию «сетевого общества», которая позволила оценить влияние информационных технологий на современный мир. М. Кастельс пришел к выводу, что в мире наблюдается переход к новому типу общества, совершенно отличного от ранее существовавших. Он разграничил два понятия «информационное общество» и «информациональное общество», потому что все общества, существовавшие до современного, использовали понятие «информация» в широком смысле слова, то есть главное значение его было - передача знаний. Называть же современный тип общества «информационным», по мнению Кастельса, некорректно, так как это не указывает на специфические черты современного общества. М.Кастельс считает, что выделение понятие «информациональное общество» необходимо, именно оно поможет указать на главную черту современного общества, а именно на становление знания и информации в качестве главного источника производительности.[[10]](#footnote-10)

Однако, несмотря на замечания М.Кастельса, понятие «информационное общество» плотно укоренилось в нашем социально-политическом лексиконе. Политики, бизнесмены, научные деятели используют данное понятие для описания нового общественного строя.

Как считает профессор У. Мартин, под «информационным обществом» понимается «развитое индустриальное общество», возникшее на Западе. По его мнению, свидетельствует об этом, тот факт, что «информационное общество» утверждается, прежде всего, в Японии, США и Западной Европе. Именно там, еще в 60е-70е годы сформировалось постиндустриальное общество.

По мнению У.Мартина основными характеристиками «информационного общества» выступают следующие факторы:

* Технологический: ключевой фактор — информационные технологии, которые широко применяются в производстве, учреждениях, системе образования и в быту.
* Социальный: информация выступает в качестве важного стимулятора изменения качества жизни, формируется и утверждается «информационное сознание» при широком доступе к информации.
* Экономический: информация составляет ключевой фактор в экономике в качестве ресурса, услуг, товара, источника добавленной стоимости и занятости.
* Политический: свобода информации, ведущая к политическому процессу, который характеризуется растущим участием и консенсусом между различными классами и социальными слоями населения.
* Культурный: признание культурной ценности информации посредством содействия утверждению информационных ценностей в интересах развития отдельного индивида и общества в целом.[[11]](#footnote-11)

Профессор подчеркивает, что коммуникация является ключевым элементом «информационного общества».

Профессор А.И. Ракитов считает, что переход к информационному обществу означает, что важнейшим продуктом социальной деятельности является производство, эксплуатация и использование знаний. Основным критерием информационного общества является количество и качество информации, а дополнительным критерием доступность информации, благодаря ее дешевизне. [[12]](#footnote-12)

Профессор И.Н.Курносов выдвигает другую точку зрения. По его мнению, в информационном обществе преобладает удаленные коммуникации, дистанционная работа и досуг. В результате формируются новые отношения между людьми в процессе производства и общественной деятельности.

И.С. Мелюхин выделяет три главные характеристики информационного общества:

* Информация используется как экономический ресурс. Организации используют информацию во все больших масштабах с целью повысить эффективность, стимулировать инновации, укрепить конкурентоспособность;
* Информация становится предметом массового потребления

у населения;

* Происходит интенсивное формирование информационного сектора экономики, который растет более быстрыми темпами, чем остальные отрасли. [[13]](#footnote-13)

Сегодня всё более очевидным становится преобладание информационной части деятельности людей над другими ее составляющими. Новое время, новые каналы коммуникации, новый тип взаимодействия. Речь идет не только о личных взаимоотношениях людей , общения в соцсетях и т.д. Новый тип взаимоотношений между гражданином и государством. Эту потребность удовлетворяют технологии электронного правительства(ЭП). В следующем параграфе раскроем понятие ЭП, определим основные преимущества и возможности его использования.

# Понятие «электронное правительство»: этапы развития, возможности, преимущества

Переход к информационному обществу подразумевает реконструкцию политических институтов демократии. «Электронная демократия» и «электронное правительство» являются базовыми основами информационного общества. Если первый термин относится к использованию информационных технологий для расширения возможностей и увеличения влияния на государственную политику каждого гражданина, то второй термин означает способ повышения удобства доступа к государственным услугам, а также повышение оперативности получения услуг государства. [[14]](#footnote-14)

По мнению исполнительного директора организации «Центр демократии и технологий» (CDT) Дж. Демпси, процесс становления электронного правительства можно разделить на три этапа: «публичность», «участие», «онлайн-транзакции».

Более подробно эти этапы рассмотрены в работах А.С. Балюкова. Для перехода от «классического» к «электронному правительству» необходимо пройти три этапа:

* Публикация государственными учреждениями документов и необходимой информации в электронном виде. Также должна опубликоваться информация, которая раньше печаталась в печатных СМИ, сообщалась по телевидению и радио. В современном мире намного удобнее и быстрее найти актуальную информацию в Интернете.
* Должно обеспечиваться онлайн взаимодействие G2C, G2B, G2G. Это возможность компетентной консультации и предоставление актуальной информации.
* Взаимодействие через транзакции. Это дает возможность эффективно пользоваться государственными услуги (оплачивать штрафы, ЖКХ, разнообразных государственных пошлин) с помощью проверенных и безопасных платежных систем.[[15]](#footnote-15)

Прежде чем переходить к трактовке понятия «электронное правительство», важно отметить тот факт, что нет однозначного определения данного понятия. Написано немало работ на эту относительно новую тему, где авторы пытаются вывести собственное определение данного явления. Этим отчасти и обусловлено наличие множества различных определений одного явления.

Междисципленарность феномена «электронного правительства» дает основу, базу для трактовки этого понятия как с точки зрения технических, так и социальных наук.

Также в научной среде существует множество смежных терминов, например «электронная демократия», «электронное правление», «виртуальное государство» В результате чего фокус смещается с одной четкой выстроенной ситуации в сторону нескольких. Что приводит к отсутствию конкретного определения «электронного правительства».

Некоторые исследователи данного вопроса также указывают на некорректность перевода англоязычного «government» как «правительство», в данном случае вернее употребление второго значения данного слова. А именно «процесс управления, правления». Ведь правительство в русском языке подразумевает под собой некую организацию управления, нежели сам процесс. [[16]](#footnote-16)

Электронное правительство (англ. e-Government) — способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии. [[17]](#footnote-17)

Данное определение достаточно распространенное, это прямой перевод английского понятия «e-Govemment». Однако существует точка зрения, что данное определение не совсем корректно, поскольку «понятно, что имеется в виду не только сетевая инфраструктура исполнительной власти, но в целом вся инфраструктура государственной власти».[[18]](#footnote-18)

Электронное правительство — система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества. [[19]](#footnote-19)

Данное определение узкое, и в какой-то степени некорректное, так как в нем вся суть понятия «электронное правительство» сводится к использованию электронного документооборота и автоматизации посредством ПК государственного управления.

«Под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий наряду с повышением качества государственного управления качественно новый уровень получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о деятельности государственных органов»[[20]](#footnote-20) - определение, приведенное в Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства.

Для уточнения важно отметить, что цель «электронного правительства» заключается в повышении эффективности государственного управления, упрощения взаимодействий граждан и госструктур, а также в упрощении взаимодействия между органами государственной власти. Создание веб-сайта электронных госуслуг, предоставление дополнительных ПК в государственные органы, позволит лишь автоматизировать часть административной деятельности и перевести её из «бумажного» в «электронный» мир. Но это не изменит менталитет государственных служащих, в сознании которых гражданин не является участником процесса принятия политического решения.

В России до сих пор не принята единая нормативная основа, на базе которой устанавливались бы единые требования в отношении понятия электронного правительства. Но заметим, что и общепринятого мирового понятия «электронного правительства» на данный момент нет. Специалисты в области госуправления и информационных технологий используют разные понятия. И в нормативных актах разных стран используются разные понятия «электронного правительства».

В данном исследовании рабочим определением ЭП будет определение, приведенное в «Концепции информатизации Санкт-Петербурга до 2020г.». ЭП – это форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.[[21]](#footnote-21)

ЭП – это концепция модернизации государственного управления на основе внедрения ИКТ. Исходя из этого, оценка эффективности ЭП должна проходить как на уровне информатизации государственного сектора, так и на уровне соответствующих изменений институтов публичной политики. Внедрение ИКТ проходит как внутри органов власти, так и в области взаимодействия акторов публичной политики между собой. Мы можем выделить три таких направления: электронная администрация, электронные услуги, электронное участие.[[22]](#footnote-22)

Электронная администрация предполагает информатизацию внутригосударственных процессов. Начиная от электронного документооборота, компьютеризации и до автоматизированного сопровождения, обслуживания ЭП. Что должно повысить обоснованность управленческих решений, снизить издержки реализации функций и полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени.[[23]](#footnote-23)

Направление электронные услуги – механизмы, работающие посредством ИКТ, предоставляющие государственные услуги через веб-сайты, порталы, и соответствующие центры. Это качественное электронное предоставление государственных и муниципальных услуг, сервисов, информации всем категориям граждан, в любое время, в любом месте, с различных устройств, преимущественно в режиме реального времени.[[24]](#footnote-24) Данное направление осуществляется в формате матрицы G2. Матрицу состоит из взаимодействия трех типов акторов: государства (government, G), бизнеса (business, B) и граждан (citizen, C). Вариантов таких взаимодействий может быть несколько (см. Таблицу 1.1). Например, модули «C2G» и «G2C» предполагают, что граждане могут являться как инициаторами процесса взаимодействия с государством. Скажем получение той или иной государственной услуги посредством портала госуслуг. Так и исполнителями государственных решений. А модули «G2B» и «B2G» подразумевают, что бизнес может является как заказчиком так и поставщиком услуг.

*Таблица 1.1.* Матрица взаимодействий в рамках ЭП

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Государство | Бизнес | Граждане |
| Государство | G2G | G2B | G2C |
| Бизнес | B2G | B2G | B2C |
| Граждане | C2G | C2B | C2C |
| *Источник*: Головин Ю.А., Григорьев П.В., Щенников М.А. Указ. соч. С. 108 – 115; Стырин Е.М. Указ. соч. С. 86. | | | |

Направление электронное участие предполагается вовлечение граждан в процесс обсуждения и принятия решений, например: участие в онлайн-слушаниях, электронное голосование.

Возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления.[[25]](#footnote-25) В рамках этого направления ЭП возможна путаница, так как понятие ЭП максимально сближается с понятиями «открытое правительство» и «электронное правление». Во избежание путаницы, дадим определение этим двум понятиям.

Открытое правительство – это доктрина государственного управления, которая поддерживает право граждан на доступ к документам и действиям государства с целью возможности эффективного общественного контроля за государственным регулированием. В наиболее широком изложении она противостоит попыткам легитиматизации расширения секретности и непубличности деятельности государственных структур.[[26]](#footnote-26) Выражается в принципах прозрачности, участия граждан и сотрудничества. Развитие ИКТ и внедрение технологий в государственное управление дало новый толчок в развитии данной концепции, так как с технической точки зрение открытие информации и участие граждан стало более реальным. Современной формой открытого правительства является публикация и раскрытие данных о деятельности власти.

Электронное правление – это «поддержание координации и согласованности в действиях многообразных индивидуальных акторов, государственных институтов, групп интересов, организаций и наднациональных структур»[[27]](#footnote-27). Здесь государство выступает лишь одним из немногих акторов, чье мнение влияет на принятие конкретного решения. По мнению некоторых исследователей, данное понятие является более широким по сравнению с ЭП. Так как предполагает изменение системы общественных отношений, посредством внедрения механизмов широкого электронного голосования, правление в сотрудничестве и т.д.[[28]](#footnote-28).

Итак, несмотря на сложности в пересечении и междисциплинарности понятия ЭП, мы нашли определение, которое отражает суть концепции ЭП, рассмотрели систему взаимоотношений внутри концепции (G2), определили отличия ЭП от открытого государства и электронного правления. В заключении хочется отметить, что электронное правительство это инновация глобального масштаба. Раз в два года ОНН подготавливает рейтинг по уровню развития электронного правительства в каждой отдельной стране. Рейтинг развития ЭП ООН оценивает 193 страны. По результатам мы можем наблюдать, что одинаковой результативности, копирования дизайна, инфраструктуры ЭП не наблюдается. То есть ЭП в каждой стране развивается индивидуально, характерно культуре страны, в которой реализуется. Тем не менее ,для понимания степени различий и сопоставления моделей необходимо обратиться к классификации ЭП.

Существует несколько подходов к классификации ЭП.

Эволюционный подход, описанный в классификации, предложенной ООН. Базируется на допущении поступательного развития электронного правительства. Включает в себя пять стадий:

* Начальное присутствие. Наличие государственного сайта с ограниченной информацией. Редко обновляемый.
* Расширенное присутствие. Размещение на данном сайте документов и файлов с возможностью скачать их.
* Интерактивное присутствие. Сайт регулярно обновляется. Есть возможность скачивания защищенных файлов, использование электронной цифровой подписи, наличие формы обратной связи.
* Транзакционное присутствие. Возможность осуществления онлайн-транзакций.
* Сетевое присутствие. Интеграция сервисов с целью более широкого предоставления информации, знаний гражданам. Возможность онлайн-консультаций.[[29]](#footnote-29)

Минусами данного подхода, предложенного ООН, является универсализация концепции ЭП.

Второй подход – географический. Основная идея состоит в том, что ЭП развивается в уникальных исторических, политических, экономических условиях каждой страны. Исследователи выделяют несколько моделей внутри данного подхода. Е.А.Яковлева выделяет две основные модели – западная (США, Канада), в которой большое значение придается развитию механизмов демократического участия граждан, и восточная (Сингапур), где упор делается на развитии внутриведомственного взаимодействия и предоставлении услуг бизнесу и населению.[[30]](#footnote-30) В.А. Фольк же выделяет четыре модели: континентально-европейской, англо-американской, азиатской и российской.[[31]](#footnote-31) Минус данного подхода в том, что выделяя модели ЭП по географическому признаку, мы рискуем получить множество национальных моделей, что может только усложнить процесс классификации.

Третий подход – комбинированный. Внутри данного подхода автор Е.Г. Дьякова выделяет три модели. 1) модель общественного запроса (инициатива идет «снизу», маркетинговый подход с точки зрения оказания услуг, пример - США); 2) модель административного запроса (инициатива «сверху», основной акцент на внутренние бюрократические процессы и борьбу с коррупцией, укрепление «обратной связи», пример - Китай) и 3) модель «гонки за лидером» (отсутствие общественного и внутреннего запроса, непоследовательность внедрения инновации, ее показной характер, возможный пример - Россия).[[32]](#footnote-32)

Итак, мы привели три подхода к классификации ЭП. Каждая из них несовершенна. Например, эволюционный подход, объясняет становление ЭП с сугубо узкой точки зрения, делая классификацию унифицированной для всех стран, развивающихся уникально. Подтверждение данной классификации должно было бы привести к одинаковым результатам и достижениям стран на разных ступенях развития. Чего мы не наблюдаем в действительности.

Географический подход уже учитывает в себе уникально сложившиеся реалии каждой страны, связанные с различными историческими предпосылками, политическим и экономическим, культурным наследием и развитием. Однако минус данного подхода в его излишней обширности. Классификация ЭП по географическому признаку могла бы привести к наличию большого количество национальных моделей ЭП, в результате чего классификация по общим признакам в значительной степени стала бы затруднительной.

Комбинированный же подход исключает важный блок «электронное участие» граждан. Что не дает возможности увидеть общую картину состояния ЭП в той или иной стране.

Определив основные модели концепции ЭП, возникает вопрос, данная концепция зависит от того в какой среде развивается, или же сама является фактором, обуславливающим изменения в государственной управлении?

В докладе ОЭСР указывается, что ЭП способствует повышению: 1) эффективности управления; 2) качества предоставляемых услуг; 3) эффективности политического курса в разных областях; 4) экономического роста и конкурентоспособности; 5) продуктивности реформирования государственного управления в целях хорошего правления; 6) уровня доверия между гражданами и государством.[[33]](#footnote-33)

ООН результатом внедрения ЭП определяет рост человеческого капитала и устойчивое развитие государства. [[34]](#footnote-34)

Всемирный Банк явными преимуществами внедрения ЭП называет рост экономики, развитие рынка ИКТ и конкурентоспособность государства.[[35]](#footnote-35)

То есть с нормативной точки зрения, опираясь на доклады основных мировых исследователей процесса внедрения ЭП, ЭП является важным фактором трансформации публичной политики.

Применительно к внутренним процессам государственного управления концепция ЭП направлена на упрощение получения информации, снижение издержек реализации функций и полномочий органов государственной власти и местного самоуправления[[36]](#footnote-36), снижению уровня коррупции и т.д. Благодаря вышесказанному трансформируется взаимодействие государства с бизнесом и гражданами, на смену придет «сервисное государство», основа которого качественное предоставление услуг, усиление роли граждан в процессе принятия решений, то есть политический процесс станет более прозрачным и иллюзорным.

Проанализировав документы ООН, Всемирного банка, ОЭСР, также системный проект российского ЭП, мы пришли к выводу, что ЭП является фактором, способствующим развитию механизмов демократии внутри страны, экономического благосостояния (снижение затрат на транзакционные издержки), а также технологического развития. Полагаясь на опыт стран, где наблюдается успешное внедрение и развитие ЭП. Например, Эстонии, наиболее ментально близкой нам страны среди зарубежных. Мы приходим к выводу, что внедрение ЭП привело к серьезной трансформации публичной политики, например, проведение электронного голосования, посредством внедрения электронного паспорта (ID-карт).[[37]](#footnote-37)

Среди международных правительственных организаций, занимающихся продвижением ЭП, наиболее авторитетные позиции занимают: ООН и Всемирный банк. ОНН с 2004 года готовит рейтинг развития качества электронного правительства почти во всех странах мира - UN E-Government Survey. Данный рейтинг способствует социализации стран в мировом сообществе. Эффективность реализации проекта «электронное правительство» в рейтинге определяется с помощью комплексного показателя, характеризующего уровень развития электронного правительства в странах мира – индекс развития электронного правительства. Основные составляющие данного показателя: степень охвата и качество интернет-услуг, уровень развития ИКТ-инфраструктуры и человеческий капитал. В свою очередь каждая составляющая содержит определенный набор параметров: информационные услуги и веб-сайты государственных служб, доступность их для граждан, относительное число интернет-пользователей, число пользователей фиксированной и мобильной телефонной связи, уровень грамотности населения, нормативно-правовая база и т.д[[38]](#footnote-38)

Для составления рейтинга уровня развития электронного правительства, эксперты ОНН проводят анализ сайтов правительства каждой страны, также сайтов министерств, отвечающих за развитие человеческого капитала, например: здравоохранение, образование, социальная защита труда и финансов и т.д. [[39]](#footnote-39)

При расчете индекса учитывается наличие или отсутствие той или иной электронной услуги, начиная с факта наличия официального сайта, отвечающего за предоставление этой услуги, и заканчивая предоставлением электронных услуг «полного цикла» через «единое окно». «Электронные услуги» оцениваются на основе разработанной ОНН пятиступенчатой «пирамиде эволюции электронного правительства».[[40]](#footnote-40)

Достоверность рейтинга определяется добросовестностью команды экспертов, проверяющих статистические данные об электронных правительствах разных стран, и естественно достоверностью статистических данных.

Также ООН ежегодно готовит доклады, отчеты, разрабатывает методики внедрения ЭП, способствующих распространению знаний о возможностях ЭП и обучению. Была создана онлайн - площадка – Сеть публичного управления ООН – которая также ставит своей целью обмен опытом, консультирование и помощь развивающимся странам в реформировании публичного управления посредством ИКТ.[[41]](#footnote-41) Помимо этого была создана Группа ООН по ИКТ оказывающая прямую помощь в составлении и реализации проектов ЭП.[[42]](#footnote-42)

Другой активной организацией следует признать Всемирный Банк, который также предоставляет рекомендации странам в рамках Тематической группы по электронному правительству[[43]](#footnote-43) и оказывает финансовую поддержку проектов ЭП в развивающихся странах.[[44]](#footnote-44)

Россия также участвует в данном рейтинге. Прежде чем, анализировать положение российского ЭП в этом рейтинге, рассмотрим в следующем параграфе этапы формирования ЭП в России и основные сложности реализации этого проекта.

# Этапы формирования электронного правительства в России

Сегодня в России функционируют порталы государственных и муниципальных услуг на разных уровнях, существуют также порталы межведомственного взаимодействия. Электронное правительство РФ сегодня это: Единый портал государственных услуг (ЕГПУ), Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), Единая система нормативно-справочной информации (ЕСНСИ).[[45]](#footnote-45) Однако необходимо рассмотреть с чего всё начиналось.

В России разработка электронного правительства началось в 2001 году с федеральной целевой программы «Электронная Россия на 2002-2010 годы». Однако важным этапом предшествующим развитию данной программы, является участие России в международных инициативах и межправительственных акциях. В первую очередь, имеется в виду три линии международного сотрудничества: Программы Европейского Союза, саммит «Группы Восьми», где была подписана «Окинавская хартия глобального информационного общества» и саммиты по информационному обществу под эгидой Организации Объединенных Наций и активном участии ЮНЕСКО. Данный этап важен, потому что именно на этом этапе началось активное применение в социальной практике и проектах концепции информационного общества, выраженное в внедрении ИКТ в различные сферы общества, данное внедрение особенно проявилось в программах Европейского Союза. [[46]](#footnote-46)

В 1998 году было подписано Соглашение о партнёрстве между Российской Федерацией и Европейскими сообществами. Далее в ноябре в 1998 года было подписано Совместное Заявление заместителя Председателя Правительства Российской Федерации В. Булгака и члена Комиссии Европейских сообществ М. Бангеманна. Цель данного соглашения – создание информационного общества, вследствие перспективных направлений сотрудничества. Также данное соглашение, открыло возможность участия российских организаций в Проектах Пятой рамочной программы Европейской Комиссии по компоненту «Технологии информационного общества». [[47]](#footnote-47)

Далее в июле 2000 года на острове Окинава (Япония) состоялся саммит «Группы Восьми» (G8) на котором была подписана «Окинавская хартия глобального информационного общества». Главной целью данной хартии была заявлена – ликвидация международного разрыва в области информации и знаний, преодоление информационного неравенства, обсуждалось создание безопасного киберпространства, активное использование возможностей цифровых технологий и т.д. Подписание данной хартии подтверждало готовность государств входящих в «Группу Восьми» к реализации программ развития информационного общества и ликвидация информационного неравенства. Важно отметить, что в России началась подготовка федеральной целевой программы «Электронная Россия» сразу после подписания В.В. Путиным данной хартии. [[48]](#footnote-48)

В период проведения всемирного Саммита по информационному обществу, который проходил в два этапа: декабрь 2003 года в Женеве, ноябрь 2005 года в Тунисе, в России начала обсуждаться в экспертном сообществе «Стратегия развития информационного общества в России», которая впоследствии была утверждена в начале 2008 года. [[49]](#footnote-49)

Итак, перейдем непосредственно к федеральной целевой программе «Электронная Россия 2002-2010 годы».

На основании распоряжения Правительства РФ в начале 2001 года была начата подготовка федеральной целевой программы «Электронная Россия». Которая впоследствии была утверждена 28 января 2002года (постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. №65).[[50]](#footnote-50)

Цели программы:

• Расширение возможности доступа граждан к информации о деятельности государственных органов, повышение оперативности предоставления данной информации, повышение оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрение единых стандартов обслуживания.

• Повышение эффективности межведомственного взаимодействия органов государственной власти. Организация межведомственного оперативного информационного обмена. Обеспечение эффективного использования информационных и телекоммуникационных технологий органами государственной власти.

• Повышение подконтрольности деятельности органов государственной власти. [[51]](#footnote-51)

Задачи программы:

• Переход на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде

• Обеспечение решения задач государственного управления, с помощью электронного правительства

• Развитие инфраструктуры электронного правительства[[52]](#footnote-52)

В настоящее время можно констатировать, что проблемы реализации программы «Электронная Россия» возникли из-за неравномерного распределения бюджета и использования неэффективных механизмов ее выполнения. В постановлении Правительства, утвердившем ФПЦ, была обозначена задача создания Межведомственной комиссии по координации проекта, деятельности заказчиков и исполнителей, координации участия государственных ведомств, а также по координации вопросов финансирования проекта. Однако в действительности организовать работу по координации не удалось. В результате это привело к фактическому блокированию многих направлений программы. Вследствие этих проблем объем финансирования ФПЦ «Электронная Россия» с 2002 по 2006гг. не превысили и 25% запланированного ранее. [[53]](#footnote-53)

Реализацию программы предполагалось осуществить в три этапа:

1.Первый этап (2002г.). Планировалось осуществить анализ нормативной базы, уровень информатизации экономики. Сформировать системы мониторинга эффективности использования ИКТ в органах государственной власти и местного самоуправления.

2.Второй этап (2003-2004гг.). На основе исследований первого этапа начать реализацию проекта. Обеспечить электронное взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов, граждан. «Помимо этого предполагалась реализация комплекса мероприятий в сфере инновационного развития – создание технопарков и формирование современной материально-технической базы для подготовки в ведущих образовательных учреждениях страны специалистов в сфере ИКТ».

3.Третий этап (2005-2010гг.). Массовое распространение ИКТ. Внедрение системы электронной торговли. Стандартизация электронного документооборота, а также стандартизация систем обеспечения безопасности.[[54]](#footnote-54)

Однако в 2005 году стало ясно, что установленные сроки не выполняются. Причинами этого стали как плохая координация проекта, несогласованность действий, так и отсутствие готовности среди федеральных структур осуществить переход на электронные формы взаимодействия. Также идея, что за один год(2002г.) удастся создать законодательную основу для последующих изменений, оказалось иллюзорной.[[55]](#footnote-55)

В результате в 2006 году ФЦП «Электронная Россия» была подвергнута жестким изменениям. Были исключены мероприятия, не относящиеся к использованию ИКТ для государственного управления на федеральном и региональном уровне. То есть теперь ФЦП «Электронная Россия» стала более узкой, с четко поставленными задачами программой формирования электронного правительства в России. [[56]](#footnote-56)

7 февраля 2008 года была принята национальная Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации. Которая все также предполагала развитие информационного общества, модернизацию всего государства на основе ИКТ. Эта стратегия задала новые ориентиры, главной задачей теперь стало - с 60-х мест международных рейтингов электронного правительства попасть к 2015 году в двадцатку лучших. Однако мы видим, что в настоящее время ворваться в двадцатку так и не удалось. Но российское электронное правительство совершило громадный рывок (с 59 места на 27 место в рейтинге ОНН по уровню развития электронного правительства в странах мира). Интересно также, что российские позиции улучшились в момент активной фазы экономического кризиса. Россия в период с 2009-2012 годы оказалось единственной страной совершившей такой подъем, другие же развитые и развивающиеся страны либо слегка улучшили свои позиции, либо вовсе их ухудшили. Однако подъем российских позиций обусловлен в большей степени развитием ИКТ-инфраструктуры, а не качеством предоставления услуг гражданам. [[57]](#footnote-57)

В марте 2008 года были совершены новые преобразования программы: полная смена руководства ФПЦ «Электронная Россия», а также преобразование Мининформсвязи России в Минкомсвязи России (координаторы проекта «Электронная Россия»). В анализе Минкомсвязи России указывалось на ведомственный характер программы, при этом отношения с обществом не улучшались. Теперь основной целью ФПЦ «Электронная Россия» являлось – формирование инфраструктуры электронного правительства, упор на оперативное предоставление государственных и муниципальных услуг гражданам.[[58]](#footnote-58)

В июне 2009 года была утверждена Концепция единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет. В ней были зафиксированы основные элементы системы электронного правительства: Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональные порталы государственных и муниципальных услуг (функций) и реестры государственных и муниципальных услуг (функций).[[59]](#footnote-59)

К положительным результатам внедрения ИКТ в государственном секторе в 2002-2010 гг. можно отнести:

* оснащение органов государственной власти вычислительной техникой и базовым (офисным) программным обеспечением;
* создание телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе подключение к сети Интернет значительной части подразделений федеральных органов исполнительной власти;
* создание автоматизированных информационных систем, в том числе систем ведомственного электронного документооборота, автоматизации типовой деятельности (например, кадровый и бухгалтерский учет) и систем поддержки принятия управленческих решений;
* формирование у значительного числа государственных служащих базовых навыков пользования ИКТ.[[60]](#footnote-60)

Однако по итогам реализации проектов:

* не повысилось качество и скорость принятия решений в органах власти, не снизились сроки рассмотрения обращений граждан и выполнения информационных запросов из других ведомств;
* существует крайне немного услуг, предоставляемых удаленно, без посещения органа власти;
* содержащиеся в государственных информационных системах сведения часто не обладают юридической значимостью и недоступны другим органам власти и гражданам;
* отсутствуют системные инструменты оценки результативности выполненных проектов и эффективности расходования на это бюджетных средств;
* не созданы управленческие механизмы, обеспечивающие необходимое внимание руководства ведомств к деятельности в сфере внедрения ИКТ, а также ответственность за достигнутые (не достигнутые) результаты.
* типовые ведомственные решения разработаны не были.[[61]](#footnote-61)

То есть можно сделать вывод, что основные цели по формированию электронного правительства достигнуты не были.

В 2011 года в силу вступаем новая государственная программа «Информационное общество 2011-2020».

При подготовке этой программы Министерство связи и массовых коммуникаций РФ (ответственный исполнитель госпрограммы) учитывало мировой опыт подобных программ, текущее состояние отрасли рынка ИКТ.[[62]](#footnote-62) Данная программа была первой в рамках перехода к принципам формирования бюджета страны. Цель –  получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий и создание условий для оперативного и эффективного взаимодействия государства с гражданами и бизнесом с их использованием. Повышение прозрачности, управляемости государственной деятельностью, укрепление устойчивости и конкурентоспособности экономики страны в целом. [[63]](#footnote-63)

Основным показателем эффективности назван рост в рейтинге ОНН развитости электронного правительства. Россия сделала скачок, взлетев с 59 строчки рейтинга на 27 в 2012 году. Этому посодействовало главным образом развитие ИКТ сферы. В 2014 году Россия сохраняет позиции на той же строчке. По мнению экспертов Института развития информационного общества (ИРИО) быстрый прогресс на первом этапе был связан с переводом услуг в электронную форму, созданием Единого портала государственных и муниципальных услуг, раскрытием информации о деятельности органов власти на официальных сайтах, высоким темпом роста телекоммуникационных показателей, то есть проникновение интернета, мобильной связи и т.д. [[64]](#footnote-64) На втором этапе поддержан расширением числа государственных услуг в электронной форме и реализацией ряда инициатив в области взаимодействия с гражданами с использованием ИКТ, таких как «Российская общественная инициатива», публикация открытых данных.[[65]](#footnote-65)

В 2016 году Россия теряет свои позиции в рейтинге и занимает 35 место. Эксперты ИРИО прокомментировали данную ситуацию, следующим образом: во-первых в ООН изменилась методика для обследования официальных сайтов, были расширены критерии анализа, с учетом новейших тенденций развития ЭП. Такой фактор как «электронное участие» граждан стало рассматриваться как важный часть электронных услуг ЭП. В России под этим принимается предоставление государственных и муниципальных услуг посредством ИКТ, что является очень узким понятием, не соответствующем запросам ООН. С 2014 года, отмечают эксперты, страны лидеры начали полномасштабное внедрение технологий ЭП новейшего поколения – цифрового правительства. Великобритания, например, была первой по внедрению цифровых государственных услуг. [[66]](#footnote-66)В результате чего Россия отстала по ряду показателей и потеряла занимаемую позицию. Возникает вопрос «а что такое цифровое правительство, и чем оно отличается от ЭП»? Под ЭП подразумевают удобную систему государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса, высокую автоматизацию взаимодействий с государством, единые порталы доступа к нужной информации, высокую скорость регистрационных действий.[[67]](#footnote-67) Под цифровым же правительством, понимают использование и хранение колоссального количества данных, накапливаемых в информационных системах.[[68]](#footnote-68)

Вернёмся к программе. Программа состоит из четырех подпрограмм:

1. «Информационно-телекоммуникационная инфраструктура информационного общества и услуги, оказываемые на ее основе»;

2. «Информационная среда»;

3. «Безопасность в информационном обществе»;

4. «Информационное государство».[[69]](#footnote-69)

Подпрограмма «Информационно-телекоммуникационная инфраструктура информационного общества и услуги, оказываемые на ее основе». Цель – создание условий равного уровня доступности и современных информационно - телекоммуникационных технологий. Подпрограмма предусматривает развитие федеральной почтовой связи, усовершенствование использования радиочастотного спектра, обеспечение доступности электросвязи на территории Российской Федерации. [[70]](#footnote-70)

Подпрограмма «Информационная среда». Цель – обеспечение равного доступа населения к медиасреде. Подпрограмма предполагает строительство и реконструкцию объектов телевещания, развитие электронных средств массовой информации, участии России в международном информационном пространстве, развитие собственных национальных информационных ресурсов, не уступающих зарубежным. [[71]](#footnote-71)

Подпрограмма «Безопасность в информационном обществе». Цель - создание инфраструктуры, обеспечивающие информационную безопасность государства. Подпрограмма предполагает противодействие экстремизму, насилию, терроризму. Предупреждение информационно-технологических угроз интересам России. [[72]](#footnote-72)

Подпрограмм «Информационное государство». Цель – повышение уровня взаимодействия граждан, организаций и государства на основе информационных и телекоммуникационных технологий. Подпрограмма предполагает активное развитие информационного общества, развитие электронного правительства, повышение качества предоставление электронных услуг, поддержка региональных проектов в сфере информационных технологий. [[73]](#footnote-73)

Также частью этой государственной программы является федеральная целевая программа «Развитие телерадиовещания в Российской Федерации на 2009–2015 годы». Цель – развитие информационного пространства в России, обеспечение предоставления населению общероссийских обязательных общедоступных телеканалов и радиоканалов заданного качества, повышение эффективности функционирования телерадиовещания. Программа предполагает создание многофункциональных космических аппаратов для телерадиовещания, строительство наземных сетей цифрового телевизионного вещания, реставрации и цифровизации ФГБУ «Гостелерадиофонд».[[74]](#footnote-74)

Как мы видим, программа «Информационное общество» реализуется успешнее предыдущей «Электронная Россия».

В следующем параграфе рассмотрим методы информационно-коммуникационного сопровождения государственной программы «Информационное общество».

# Информационно - коммуникационное сопровождение государственной программы «Информационное общество»

Прежде чем приступить к анализу существующего информационно-коммуникационного сопровождения ЭП. Начнем с теории.

Итак, государственный PR и социальная реклама являются неотъемлемой частью продвижения принимаемых государственных программ. Эти технологии способствуют разъяснению органами государственной власти предпринимаемых и осуществляемых действий направленных и способствующих достижению интересов граждан. Кроме этого, информационное сопровождение государственных программ нацелено на повышение заинтересованности государственных служащих, осознание цели и задач программ. [[75]](#footnote-75)

Затрагивая вопрос планирования мероприятий по продвижению государственных программ, так как программа «Информационное обшество» является государственной. Важно отметить, что оно осуществляется на стыке двух коммуникаций. Не только политической, как можно было бы подумать, но и бизнес-коммуникации. Ф.Джефкинс отмечает в своей работе «Паблик Рилейшнз» выделяют основные этапы планирования. Итак процесс планирования начинается с общего анализа ситуации, определения целей; выделения категорий целевой общественности. Затем проводится выбор каналов коммуникации и методов работы с ними. Проводится расчет бюджета, прикидываются предполагаемые результаты. На этапе планирования также составляются методы оценки эффективности деятельности.[[76]](#footnote-76)

Итак первым этапом планирования мероприятий по продвижению, или же PR-программы, является анализ ситуации. Который представляет собой «сбор, анализ и интерпретирование информации обо всех компонентах коммуникационного процесса: источнике, коммуникаторе, каналах передачи информации, возможных помехах, каналах обратной связи, ресурсных возможностях, социально-экономической и политической конъюнктуре и т.п.».[[77]](#footnote-77) Анализ ситуации позволяет выделить возможности и угрозы на пути реализации программы.

В процессе разработки стратегии и тактики коммуникаций необходимо учитывать уровень политической культуры граждан, особенности национальной культуры и т.д. «Это связано с тем, что в процессе коммуникации на поведение граждан непосредственное воздействие оказывает не только получаемая ими информация, но и их подсознательные стереотипы, выработанные под влиянием окружающей социальной среды». [[78]](#footnote-78)

Проведя анализ ситуации, поставив цели и задачи программы, необходимо определить каналы коммуникацию, через которые будет происходить информирование и взаимодействие с целевой аудиторией. Выделяют несколько видов каналов коммуникации:

* Прямые. Информация поступает напрямую от информатора к информированному лицу.
* Непрямые. Информацию поступает через третьих лиц.
* Официальные. Эти кан алы коммуникации предоставляют точную, достоверную информацию.
* Неофициальные. Информация недостоверна. Основана на слухах, сплетнях, не подтверждена официальными лицами.

Основные каналы коммуникации, использованные в процессе реализации государственных программ: СМИ (печатные издания, телевидение, радио); реклама и социальная реклама; специальные встречи; социальные сети; интернет порталы; прямая рассылка; личные встречи.[[79]](#footnote-79) По нашему мнению наиболее авторитетное из них – телевидение и социальные медиа (youtube продолжает набирать обороты, и становится одним из главных конкурентов телевидения, именно этот канал коммуникации предпочитает молодежь.) . В процессе предвыборной гонки в президентских выборах 2018, мы могли наблюдать, что основную информацию о кандидатах граждане получают по средством телевидения. Все таки эффект присутствия, сочетание изображения и звука, обладает более сильным эмоциональным воздействием. Поэтому, по мнению авторов, планируя PR-программу по продвижению ЭП, целесообразнее всего уделить внимание каналам коммуникации: телевидение и социальные медиа.

Работа с целевыми группами общественности в государственном PR не ограничивается выбором каналов коммуникации, в данной сфера есть своя специфика, которую необходимо учитывать для составления действительно эффективного плана работа. В бизнесе адресные сообщения доносятся узким группам – целевым аудиториям. В результате есть возможность детально проработать характер сообщения в соответствии с заданными параметрами, экономя ресурсы. Что же касается государственного PR, сложность заключается в том, что охватить необходимо все группы общественности – граждан страны. [[80]](#footnote-80)

Но для получения лучшего результата, целесообразнее всего общество разделить на сегменты, для того чтобы разработать адресные сообщения с применением техники воздействия на каждый из них.

Д. П. Гавра и Ю. В. Таранова в труде «Имидж территориальных субъектов в современном информационном пространстве» выделяют два вида региональной общественности: внешнюю региональную общественность – представители других регионов страны или других стран, а также внутреннюю региональную общественность – население, проживающее в регионе, местные жители. Последняя включает в себя: *региональную элиту.* Это «группа наиболее активных в политическом отношении людей, ориентированных на власть».[[81]](#footnote-81) Данная элита также делится на: политико-административная элита – руководители органов государственного управления; экономическая элита – крупные собственники, менеджеры высшего звена, директора и управляющие компаниями; идеологическая элита – ведущие деятели науки и культуры. [[82]](#footnote-82) *Социально-активные слои населения трудоспособного возраста* (менеджеры среднего звена, интеллигенция, рабочие, молодежь и учащиеся). *Социально незащищенные слои населения*. [[83]](#footnote-83)

Главным направлением электронного правительства РФ стал переход к оказанию госуслуг в электронном виде. Еще в 2012 году все регионы и муниципалитеты начали постепенный переход на электронное межведомственное взаимодействие. А уже к 2018 году в соответствии с Указом Президента РФ №601 от 7 мая 2012 года 70% всех госуслуг должны оказываться в электронном виде. [[84]](#footnote-84) Минкомсвязь ведет планомерную работу по улучшению качества и уровня доступности госуслуг в электронном виде, возможность их получения по принципу «одного окна», обеспечение беспрепятственного межведомственного взаимодействия, повышение открытости государственных органов, обеспечение участия граждан в принятии государственных решений, повышение эффективности расходования бюджетных средств на оптимизацию работы госорганов посредством ИКТ.[[85]](#footnote-85)

Для достижения поставленных целей, Минкомсвязь, разработало методологическую базу для координации использования ИКТ госорганами, также была создана система показателей для планомерного распределения средств среди мероприятий по информатизации, влияющих на качество и распространённость государственных услуг в электронном виде. Преследуя эти цели, в 2016 году был разработан Системный проект Электронного правительства РФ. Системный проект является концептуальным документом, предназначенным для формирования государственной политики и плана действий на среднесрочную перспективу. В октябре 2016 года заместитель министра связи Алексей Козырев озвучил основные положения документа. [[86]](#footnote-86) Развитие ЭП предполагает следование принципу 4Л: ***Л****юбой гражданин* и ***Л****юбое ведомство* могли взаимодействовать *в* ***Л****юбом месте в* ***Л****юбое время*. [[87]](#footnote-87)

Проект предполагает осуществления работ по двум направлениям:

* переход от ориентации на инфраструктуру к ориентации на потребности пользователя и
* внедрение современных управленческих подходов к развитию электронного правительства.[[88]](#footnote-88)

Основные показатели эффективности: ноль бумаги, ноль чиновников, ноль проблем взаимодействия.

Проект предусматривает ряд качественных изменений электронного правительства. Прежде всего, изменения коснулись подхода к предоставлению электронных госуслуг. Должен быть установлен процесс типизации предоставления госуслуг, оповещение о наличии прав на получение госуслуг, то есть человеко-ориентированное проектирование услуг. На уровне выгод для граждан и организаций от электронных услуг документ предполагает следующие изменения: сокращаются сроки, снижаются пошлины, экстерриториальный характер предоставления услуг, возможность совершения электронных платежей, ограничение одним визитом в орган власти/МФЦ и наличие персонифицированной электронной среды.[[89]](#footnote-89)

В 2016 году финансирование на программу «Информационное общество» повысили на 22,7 млрд. рублей. Из пояснительной записки к проекту документа, следует, что своим новым бюджетом программа преимущественно обязана «ростом расходов государства на мероприятия в сфере СМИ, обусловленное современной ситуацией на внешнеполитической арене»[[90]](#footnote-90). Эти деньги распределялись на выпуск телевизионных и радиопрограмм, вещание ТВ за рубежом, освещение в СМИ внешней и внутренней политики России, вещание телерадиоканалов в населенных пунктах РФ с населением менее 100 тыс. человек, обеспечение выпуска материалов по приоритетным направлениям госполитики в печатных СМИ.[[91]](#footnote-91) Однако необходимо рассмотреть на какие конкретные проекты выделяются средства. И проанализировать их эффективность.

|  |
| --- |
|  |

Рассмотрим «Системный проект электронного правительства РФ». В разделе «видение будущего электронного правительства» первый принцип звучит так «Государственные и муниципальные услуги будут реализовываться по принципу: любой гражданин, любое ведомство, любое время, любое место»[[92]](#footnote-92). В 2017 году премьер-министром Дмитрием Медведевым был подписан указ о предоставлении госуслуг вне зависимости от места жительства гражданина РФ. В данный список вошли 44 услуг. Данные услуги будут оказываться по «так называемому экстерриториальному принципу»[[93]](#footnote-93). Апеллируя, этим фактом, можно сказать, что государство предприняло действия по соответствию данному принципу и предоставляет услуги вне зависимости от места жительства граждан.

Второй принцип системного проекта «стремление к показателям: ноль бумаги, ноль чиновников, ноль проблем взаимодействия».[[94]](#footnote-94) Однако существует крайне немного услуг, предоставляемых удаленно, без посещения органа власти, что свидетельствует о неразвитости этого направления.

Данный проект претерпел ряд нареканий и критических замечаний. Независимые эксперты рекомендовали не принимать данный проект. Главные претензии к документу свелись к тому, что он посвящен узкой сфере государственных услуг, практически не затрагивает тему инфраструктуры электронного правительства, дублирует существующие нормативные документы, не учитывает неразвитость инфраструктуры связи в России, нехватку квалифицированных кадров, специфику регионов, а также вопросы ведомственной информатизации, включая региональный и муниципальный уровень.[[95]](#footnote-95)

За 6 лет с момента начала перехода на электронное межведомственное взаимодействие были достигнуты определенные показатели. В 2015 году стартовал проект по замене бумажных уведомлений на электронные. В рамках этого проекта реализована возможность граждан отказаться от получения бумажных писем в пользу электронных, при этом сохраняется их юридическая ценность и значимость. Установлен запрет для органов государственной власти и местного самоуправления требовать от граждан предоставления документов и сведений, которые находятся в распоряжении других государственных органов. Данные документы запрашиваются в электронном виде с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Порядком 400 государственных услуг предоставляется в рамках межведомственного информационного взаимодействия.[[96]](#footnote-96) В рамках развития межведомственного информационного взаимодействия с 1 февраля 2018 года обеспечена возможность предоставления кредитным организациям документов (сведений), которые находятся в распоряжении МВД России, Росреестра, ФНС России, ФССП России, ФАС России, Росстата, Пенсионного фонда, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, что снижает нагрузку на заявителей.[[97]](#footnote-97)

9 апреля 2018 года состоялась расширенная коллегия Минкомсвязи России на которой были представлены отчетные доклады о результатах работы 2012-2018гг. За это время было построено 50 000км оптики в малые, удаленные, самые труднодоступные населенные пункты. Количество заказанных услуг через портал госуслуг выросло с 7,1 млн (2012г.) до 1283млн (2018г.). 70 млн человек зарегистрировано на портале, в 2012г. их было 3,6 млн. Объем заказанных услуг с 2012г. вырос в 160 раз. За шесть лет был пройден путь от создания первых сегментов сетей 4G к полноценному использованию этого стандарта. В начале 2018 года Ростелеком совместно с Nokia и Фондом “Сколково” открыли первую в стране открытую опытную зону 5G.[[98]](#footnote-98) Не было бы таких подвижек с точки зрения обеспечения доступа в интернет, не было бы и такого количества пользователей портала госуслуг. Почти на 50% увеличилась аудитория российского интернета: с 59 млн человек в 2012 году до почти 88 млн в 2017 году.[[99]](#footnote-99)

2018 год может быть ознаменован первым шагом в сторону электронных выборов. 1,6 млн граждан России с помощью портала госуслуг выбрали удобный для голосования участок на выборах Президента РФ 18 марта 2018 года. Ранее такого рода технологии, госуслуги, порталы, учетные записи в интернете, не подпускали к таким политическим событиям, как, например, выборы Президента.[[100]](#footnote-100)

В начале развития проекта ЭП субъекты РФ создавали собственные порталы госуслуг. Были созданы рекомендации, гайдбук правил дизайна Единого портала Госуслуг. Использование единых правил в проектировании государственных сайтов должно было обеспечить удобство их использования, рост качества предлагаемых на них сервисов, а также доступность коммуникаций, информирования и поддержки пользователей. Однако часть из них требует перезапуска. В рамках проекта «Мультирегиональность портала госуслуг» реализована возможность перевести региональные порталы и сделать их частью общефедеральной системы. В этом проекте участвуют 43 региона. Это отражается на количестве посещений порталов, согласно статистике количество посещений из региона после такой реализации увеличивается в среднем на 150%, количество заказанных услуг — на 190%. При этом экономятся средства, ежегодно выделяемые на содержание каждого регионального портала.[[101]](#footnote-101)

Итак Основные рекомендации:

1. Начинайте с задач пользователей и сценариев использования

Сайты и приложения нужны для решения задач пользователей. Поэтому перед началом их дизайна необходимо определить, какие  пользовательские задачи должны быть решены и спроектировать сценарии их решения. Это базис для дальнейшего дизайна.

2. Используйте единую модульную сетку при организации страниц вашего сайта

Это позволит вашему сайту применять единые модели организации страниц, оперативно встраивать на него единые государственные сервисы, тем самым, предложив пользователям лучшее качество сервиса.

3. Установите на вашем сайте ГОСБАР

Чтобы ваш сайт был успешен, он должен стать частью общей экосистемы государственных сайтов РФ. Установите универсальный навигатор Госбара на ваш сайт, и пользователи смогут находить его чаще, а вы поможете найти им другие государственные ресурсы.

4. Приведите тексты и формулировки к человекочитаемому виду

Нормативные и юридические термины непонятны обычным пользователям. Обязательно переводите наименования, заголовки и  тексты к виду, понятному рядовым гражданам, не обладающим юридическим образованием.

5. Проведите тестирование и отладку дизайна

Сделайте прототип вашего сайта, ключевых его разделов и проведите тестирование на обычных пользователях. Вы обязательно  обнаружите то, что стоит улучшить. Еще правильнее провести usability-исследование профильными независимыми экспертами.

6. Используйте единые визуальные стили на сайте и рекламных материалах

Существует раздел с маркетинговыми материалами.

Дизайн вашего сайта и мобильного приложения должны быть едиными с тем, как выглядит их реклама и информационно-справочные материалы. Используйте готовую базу гайдлайнов и рекламных материалов для эффективного информирования и обучения ваших пользователей.[[102]](#footnote-102)

Один из проектов по популяризации электронного правительства – ресурс «Открытая платформа госуслуг». Сервис представляет собой интеграцию виджетов Единого портала госуслуг на сторонних сайтах. Например, госуслуги, связанные с владением автомобилем, можно заказать прямо с портала для автолюбителей [www.drom.ru](http://www.drom.ru).[[103]](#footnote-103)

К одному из методов популяризации портала также относят такое мероприятие, как снижение ставки на оплату госпошлин через Единый портал. С 1 января 2017 года у граждан появилась финансовая мотивация получать услуги в электронном виде. Вступили в силу поправки в Налоговый кодекс, которые позволяют при заказе госуслуги и оплате пошлины на сайте сэкономить 30%.[[104]](#footnote-104)

Также была введена 50% скидка при оперативной оплате административных штрафов за нарушение правил дорожного движения.

Масштаб работы электронного правительства хорошо иллюстрирует не только количество зарегистрированных пользователей и рост объема онлайн-платежей, но и количество электронных запросов, которые происходят между самими органами власти. Сегодня годовое количество запросов и ответов составляет уже 20 млрд единиц, это в 38 раз больше, чем в 2012 году. Система действительно стала настоящим стандартом для электронного взаимодействия.[[105]](#footnote-105)

В рамках концепции ЭП запущен сайт “Безопасные дороги.рф”. Там собрана информация, которая поможет участникам дорожного движения, в том числе межрегионального движения. На сайте собраны данные медицинских учреждений, пожарно-спасательных подразделений. Сайт стал источником информации для приложений и интернет-сервисов, как, например, “Яндекс”.[[106]](#footnote-106)

В августе 2017 года Минэкономразвитие отчиталось об итогах реализации программы «Информационное общество 2011-2020гг». По результатам оценки результаты реализации программы оказались ниже среднего по сравнению с показателями других госпрограмм. Выполнение плана на 80,4%. С чем же связаны такие показатели? Как сообщает портал Tadviser, основные мероприятия программы реализованы на 97,4%, освоение бюджета составляет 97,9% - это выше среднего результаты.[[107]](#footnote-107) Но работа Минкомсвязи по исполнению программы реализована на 50%.[[108]](#footnote-108) По оценке самого Минкомсвязи, эффективность реализации госпрограммы составила 0,87, что соответствует среднему уровню эффективности. При этом анализ Счетной палаты показал, что оценка эффективности госпрограммы произведена в условиях отсутствия сведений о выполнении порядка 24% показателей. Это оказало негативное влияние на качество расчетов.[[109]](#footnote-109) В 2016 году на реализацию «Информационного общества» из госбюджета было выделено 111,6 млрд рублей, из этой суммы Минкомсвязи получило 14,8 млрд рублей на выполнение мероприятий по программе. Из общей суммы в 110,8 млрд рублей, то есть 99,3% средств, были освоены, еще 0,7% приходится на неисполненные бюджетные назначения.[[110]](#footnote-110)

Ресурсы информационного общества призваны облегчить получение государственных услуг для всех граждан, независимо от пола, возраста, образования. Однако эти ресурсы недостаточно используются гражданами в силу рада причин. Одна из главных причин – это враждебность населения. «Враждебность может быть следствием ряда факторов, например критики в СМИ. СМИ и население зачастую высказывают сомнения относительно защиты данных пользователей в эпоху развития информационного общества».[[111]](#footnote-111) Среди причин, препятствующих реализации программы развития информационного общества специалисты выделяют апатию населения, отсутствие интереса. Граждане не расширяют сферу своих интересов, в результате остаются равнодушными к новым современным электронным сервисам. При этом, как отмечает Филатова О.Г., нельзя забывать, что люди игнорируют многие полезные нововведения «так было с внедрением телевидения, центрального отопления, кондиционеров и многого другого; так может происходить и сейчас с внедрением электронной демократии и программ развития информационного общества. Все эти негативные установки такая сфера деятельности, как PR, должна изменить на позитивные». [[112]](#footnote-112) Успешность внедрения новых услуг или инновационных изобретений во многом зависит от проведения эффективной PR-кампании и управления общественным мнением. Поэтому рассмотрение PR-поддержки программ информационного общества и электронного правительства особенно актуально.

Учитывая, что проекты информационного общества и электронного правительства являются государственными программами, то PR-поддержка этих проектов должна осуществляться в соответствии с PR-поддержкой государственных программ. Государственная программа – это система мероприятий (взаимоувязанных по задачам, срокам осуществления и ресурсам) и инструментов государственной политики, обеспечивающих в рамках реализации ключевых государственных функций достижение приоритетов и целей государственной политики в сфере социально-экономического развития и безопасности.[[113]](#footnote-113) В широком смысле PR-сопровождение государственных программ заключается в информировании населения о проводимой политике в рамках программы. Прежде всего, это необходимо для разъяснения органами власти своих действий, как направленных на достижение интересов населения. Кроме того, информационное сопровождение реализации государственных программ нацелено на повышение заинтересованности государственных служащих.[[114]](#footnote-114) Специалисты, занимающиеся информационно-коммуникационным сопровождением государственных программ должны уметь определять инструменты, формы и методы продвижения информации о реализации государственных программ целевым группам общественности, анализировать имеющиеся результаты PR-деятельности по информированию о государственной программе, выявлять закономерности, а также противоречия. Данный анализ позволит в дальнейшем разрабатывать более эффективные проекты.[[115]](#footnote-115)

Однако, как отмечает Филатова О.Г.:«При всей кажущейся традиционной схеме управления информационными потоками в период проведения PR-кампании по внедрению программ развития информационного общества, как сама кампания, так и отдельные ее составляющие имеют свою специфику» То есть при планировании рекламной и PR-поддержки проектов информационного общества и электронного правительства необходимо учитывать их специфические признаки, такие как: новизна, современность; сложность и комплексность; недостаток аналогов; масштабность.

Важным аспектом, от которого зависит успех реализации программ развития информационного общества, является участие и заинтересованность граждан в реализации данного проекта. Кроме того, консерватизм, присущий населению и государственным служащим к использованию информационных систем необходимо преодолеть. Это возможно посредством обучения работе с новыми сервисами.[[116]](#footnote-116) Однако необходимо учитывать, что массовая аудитория не заинтересована прилагать усилия, чтобы понять о чем идет речь «не хочет напрягать свои мысли, для того, чтобы уловить логику доказательств, используемую коммуникаторами».[[117]](#footnote-117)

Как отмечает Филатова О.Г. , PR-кампании по внедрению программ развития информационного общества следует предавать инновационный характер. Идеи информационного общества лучше всего представлять целевым группам общественности в виде сообщений-историй, привлекающих сообщение СМИ, каналами взаимодействия лучше всего выбрать Интернет и социальные медиа.[[118]](#footnote-118)

На основе изученного материала сделаем ряд выводов.

Во-первых, переход к информационному обществу подразумевает реконструкцию политических институтов демократии. Электронная демократия и электронное правительство являются базовой основой информационного общества и тесно связаны между собой, однако не стоит путать два этих понятия. Если первый термин относится к использованию информационных технологий для расширения возможностей и увеличения влияния на государственную политику каждого гражданина, то второй термин означает способ повышения удобства доступа к государственным услугам, а также повышение оперативности получения услуг государства.

Во-вторых, развитие электронного правительства в России ведется с 2001 года. Изначально в рамках целево й программы «Электронная Россия 2002-2010гг.», в настоящее время в рамках государственной программы «Информационное общество 2011-2020гг.». Мы выяснили, что Единый портал государственных и муниципальных услуг – является частью российского электронного правительства, а также одним из наиболее успешных элементов электронного правительства. Однако существует проблема, что деятельность по внедрению программ электронного правительства и информационного общества сопровождается появлением негативных установок со стороны общества. Сгладить негативные установки среди населения поможет спланированная информационно-коммуникационная политика. Информационно-коммуникационное сопровождение программ «информационного общества» и «электронного правительства» схожа с осуществлением информационно-коммуникационной поддержки государственных программ, однако ввиду специфических особенностей такого рода проектов, подразумевает постоянное развитие и использование современных PR-инструментов.

Во второй главе мы подробнее рассмотрим Единый портал государственных услуг, его структуру, функции, особенности, а также возможности и преимущества. Проведем анализ интернет-опроса, который позволил нам составить оценку на предмет осведомленности граждан о Едином портале. Исследуем осуществляемое информационно-коммуникационное сопровождение Единого портала и определим его эффективность.

# Глава 2. Коммуникационное сопровождение Единого портала государственных услуг – части электронного правительства РФ.

# 2.1. Единый портал государственных услуг: история формирования, структура, функции

В данной работе мы в основном будем рассматривать отношения G2С. Анализируя принципы взаимодействия государства и граждан по средством ИКТ, сервисы направленные на упрощения получения граждан государственных услуг и снижение транзакционных издержек. Главный сервис Единый портал государственных и муниципальных услуг – это часть электронного правительства, «федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет».[[119]](#footnote-119)Данный портал не только предоставляет определённый перечень государственных услуг, но и аккумулирует деятельность других порталов на всех уровнях власти.

Единый портал государственных услуг – это один из примеров удачного внедрения электронных услуг в рамках государственного управления России. Он отвечает основным принципам, заложенным в государственных программах России по развитию электронного правительства и информационного общества. Далее мы рассмотрим, уделяют ли внимание в рамках программы «информационное общество» информированию граждан о деятельности Единого портала госуслуг. Мы провели исследование, в формате опроса, с целью выяснить и определить уровень информированности среди населения о портале – части электронного правительства. Но прежде обратимся к этапам формирования и стадиям развития Единого портала.

Обратимся к истории создания Единого портала. Его предшественником был сайт ogic.ru, разработанный ФГУП НИИ «Восход». Однако после смены руководства было принято решение о разработке нового портала.[[120]](#footnote-120)

В 2009 году вышел указ правительства о новых исполнителях целевой программы «Электронная Россия». Согласно указу Ростелеком назначался главным исполнителем целевой программы, касаемо части проектирования и создания инфраструктуры ЭП. В число мероприятий было включено и обеспечение предоставления госуслуг в электронной форме. [[121]](#footnote-121)

Официальное открытие портала состоялось в 2009 года, но сопровождалось значительными трудностями функционирования в течение трех последующих лет. В это время портал работал для объединения справочной информации о госуслугах, если конкретнее, то портал предоставлял информацию о 110 услугах федерального уровня и более 200 — регионального и муниципального, однако зачастую данные не совпадали с действительностью, что вызывало скептическое отношения к порталу, и к самой идее реализации проекта ЭП. [[122]](#footnote-122)

К 2010 году портал стал предоставлять населению более широкий спектр возможностей, начал работать сервис авторизации «личный кабинет». К июлю этого же года на портале зарегистрировалось, и прошли авторизацию 90 тыс. граждан. Авторизованные пользователи получили возможность направлять заявления через портал по 49 услугам, и получать информацию о 360 предоставляемых государством услугам. [[123]](#footnote-123)

Уже к 2012 году количество пользователей превысило 2 млн человек, в это время появилось мобильное приложение. По данным предоставленным Минкомсвязь о работе Единого портала госуслуг в 2013 году прирост зарегистрированных пользователей составил 3,4 млн человек, а общее количество пользователей по итогу 2013 года – 7,1 млн человек. [[124]](#footnote-124) По данным на 22 февраля 2014 года количество зарегистрированных пользователей превысило 4 миллиона человек.[[125]](#footnote-125)

В июне 2014 года была введена более упрощенная система регистрации. Благодаря этой возможности воспользоваться услугами стало возможным сразу после регистрации с помощью мобильного телефона. Данное усовершенствование было сделано в целях дальнейшего увеличения темпа прироста пользователей Единого портала государственных услуг. [[126]](#footnote-126)

В июле 2014 года была запущена бета версия Единого портала. Новый портал получил внешний вид и поведение компонентов («Look&Feel»), переработанную навигацию и поиск. До этого в Минкомсвязи отмечали, что старая версия портала обладала такими недостатками, как неэффективный поиск и навигация, сложность форм, канцелярский, непонятный гражданам язык описаний услуг, неприспособленность основной версии портала к мобильным устройствам и т.д.[[127]](#footnote-127) Для приоритетных услуг в новой версии портала были разработаны новые экранные формы, контент адаптирован для массовой аудитории. Также новая версия портала предусматривала поддержку мобильного режима доступа, появятся.[[128]](#footnote-128)

В 2016 году бета-версия портала перешла на основной домен портала www.gosuslugi.ru, то есть стала основной для получения государственных и муниципальных услуг. Ранее данная версия обладала собственным доменом [www.beta-gosuslugi.ru](http://www.beta-gosuslugi.ru). Самые популярные услуги в ней разбиты по тематическим блокам и категориям. Обновился личный кабинет, появилась лента уведомлений о событиях на портале, раздел настроек для информеров и уведомлений. Появился новый раздел «Госпочта», который предназначен для уведомления пользователей о появлении новых штрафов ГИБДД, получении фактов их оплаты или передачи в Федеральную службу судебных приставов.[[129]](#footnote-129) Заработал новый сервис – «Жизненные ситуации». Здесь можно найти информацию и советы как быстрее выйти из ситуации в случае утери документов например. [[130]](#footnote-130)

По данным Минэкономразвития в 2016 году количество граждан, которые получают электронные госуслуги выросло до 51,3%, при том, что плановый показатель был 50%. По прогнозам к 2018 году электронные госуслуги должны получать не менее 70% граждан.

В новой версии программы «Информационное общество (2011–2020 годы)», опубликованной в апреле 2017 года, уточняются целевые показатели (индикаторы), характеризующие достижение целей, задач и реализацию основных мероприятий.[[131]](#footnote-131)

Авторы программы рассчитывают, что к 2018 году до 70% россиян будут пользоваться электронными госуслугами, а до 2020-го Россия войдет в число 40 стран с наиболее высоким индексом развития информационных технологий (в 2016 году Россия занимала 41 место). В прежней версии программы говорилось о вхождении в десятку в 2016 году. При этом по итогам 2016 года Россия занимает 41 строчку рейтинга.[[132]](#footnote-132)

В 2016 году на одном из заседаний премьер-министр Дмитрий Медведев отметил, что проект ЭП реализуется в России с 2010года, подчеркнув, что за это время технологии сильно изменились и необходимы изменения с учетом последних инноваций. "Нужно сделать все, чтобы общение между государством и гражданами нашей страны было более простым, более понятным, быстрым, желательно - в реальном времени и, конечно, в любом месте - будь то дом, офис или какие-либо иные социальные структуры, учреждения".[[133]](#footnote-133) Рассмотрим какие же изменения произошли в данном проекте, в частности на Едином портале госуслуг, с момента данного заседания вплоть по сегодняшний день.

Что мы имели в 2015 году «действующая версия портала обладает такими недостатками, как неэффективный поиск и навигация, сложность форм, канцелярский, непонятный гражданам язык описаний услуг, неприспособленность основной версии портала к мобильным устройствам и др.»[[134]](#footnote-134) В 2018 году Единый портал госуслуг обновился, как сообщает Интерфакс. "На главной странице портала госуслуг появилось меню с основной информацией из личного кабинета, добавлены кнопки быстрого доступа к услугам по жизненным ситуациями, возможности поддержки пользователя. Для удобства использования обновлен интерфейс".[[135]](#footnote-135) Кроме того в личном кабинете пользователя теперь добавлена функция анализа индивидуального профиля. На главном портале появились тематические блоки "Мое здоровье", "Транспорт и вождение", "Семья и дети", которые содержат список соответствующих услуг.[[136]](#footnote-136)

Последнее крупное обновление портала было проведено летом 2016 года. «Обновление 2018г. позволит сделать сервисы более индивидуальными и перейти на обслуживание граждан по жизненным ситуациям. Обновленный портал госуслуг в сочетании с мобильным приложением поможет сберечь людям время»[[137]](#footnote-137) - отметил заместитель директора Департамента развития электронного правительства Минкомсвязи России Александр Павлович.

По итогам 2017 года через Единый портал госуслуг и мобильное приложение было заказано 1,24 млрд услуг.[[138]](#footnote-138) Самыми популярными услугами являются регистрация автомобиля в ГИБДД, получение водительского удостоверения, получение паспорта по достижении 18 лет, информирование о штрафах, налоговых задолженностях, исполнительных производствах. Единый портал госуслуг занимает 12-е место по месячной посещаемости в российском сегменте интернета.[[139]](#footnote-139)

В последние годы наблюдается быстрый рост предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Через Единый портал за 2015 год было заказано 49,8 млн. федеральных и около 1 млн. региональных электронных услуг – почти в три раза больше, чем аналогичные показатели 2014 года. В 2016 году (по состоянию на 01.10.2016 г.) количество заказанных услуг через Единый портал составило более 220 млн. По итогам 2017 года через Единый портал госуслуг и мобильное приложение было заказано 1,24 млрд услуг. В период с 2015 по 2017 года количество услуг предоставляемых через Единый портал выросло почти в 25 раз.

10 апреля 2018 года в пресс-релиза Минкомсвязь сообщается, что Единый портал госуслуг обновился. "На главной странице портала госуслуг появилось меню с основной информацией из личного кабинета, добавлены кнопки быстрого доступа к услугам по жизненным ситуациями, возможности поддержки пользователя. Для удобства использования обновлен интерфейс"[[140]](#footnote-140), - отмечается в сообщении. В личном кабинете пользователя теперь предоставляется анализ индивидуального профиля. То есть госуслуги теперь заточены на каждого конкретного пользователя, в зависимости от его пола, возраста, сферы занятости и т.д. Существенно упростилась система регистрации на портале. Ранее авторы работы проводили исследования методом опроса среди молодежи, главной причиной нерегистрации на портале была названо – сложная и времязатратная система регистрации. На портале с 2014 года введена упрощенная система регистрации, но при такой регистрации пользователь не имеет доступ ко всем услугам предоставляемым порталом. Чтобы получить этот досту, необходимо подтверждение личности. Раньше для успешного подтверждения личности необходимо было лично обращаться в Центр обслуживания или запросить подтверждение на почте. В марте 2018 года необходимость в этом отпала. Теперь подтвердить учетную запись можно онлайн, при условии, что вы являетесь клиентом интернет-банка Сбербанк Онлайн, или Тинькофф, или Почта Банк Онлайн. [[141]](#footnote-141)

Модернизация Единого портала госуслуг включена в запланированную Минкомсвязью систему обновлений информационных систем ЭП. Постоянное улучшение портала в соответствии с актуальными требованиями к удобству современного сайта, по мнению авторов, способствует притоку новозарегистрированных пользователей.

Обратимся к структуре Единого портала. По словам замглавы Минкомсвязи России Алексея Козырева, в 2017 году появилось еще 207 федеральных услуг, и по состоянию на 8 февраля 2018 года, пользователям доступно 968 федеральных госуслуг.

Все услуги, размещенные на Едином портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации. При выборе конкретного региона открывается доступ к услугам, которые предоставляемы как территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта РФ, так и органами местного самоуправления выбранного субъекта.

Информация на Едином портале сгруппирована в трёх группах: для граждан, для юридических лиц и для предпринимателей. Группа услуг для граждан в своем перечне имеет следующие категории: семья и дети; паспорта, регистрации и визы; транспорт и вождение; образование; налоги и финансы; моё здоровье; пенсия, пособия и льготы; лицензии, справки и аккредитации; квартиры, строительство и земля; безопасность и правопорядок; работа и занятость; культура, досуг, спорт; бизнес, предпринимательство, НКО; производство и торговля; информация, связь и реклама; природопользование и экология.

Для граждан появился раздел Жизненные ситуации, где на каждой отдельная страница посвящена конкретной ситуации и содержит:

* пошаговую инструкцию: Что делать и куда обращаться? Как подготовить документы?
* советы и ответы на вопросы
* ссылки на нормы законодательства и полезные ресурсы.

Сейчас раздел имеет несколько страница: Автомобиль; Документы; Инвалидность; Недвижимость; Образование; Пенсия; Путешествие; Работа; Семья.

То есть что касается пользовательского интерфейса, на портале идет постоянная модернизация. С целью сделать госуслуги еще более доступными и удобными. Преследуя эту же цель, в марте 2018 года была упрощена система регистрации. Данная процедура проходит с помощью Единой систему регистрации и аутентификации (ЕСИА). На портале есть несколько уровней регистрации: упрощенная, стандартная и подтвержденная. Для полноценного использования услуг и возможностей портала, таких как: получение загран паспорта, необходима подтвержденная учетная запись. Для упрощенной регистрации достаточно в регистрационной форме указать ФИО, мобильный телефон и адрес электронной почты, и с помощью СМС-кода подтвердить учетную запись. Для того чтобы повысить учетную запись до стандартной, необходимо указать СНИЛС и данные паспорта РФ для граждан России, либо данные иностранного документа для иностранных граждан. Кстати существует ошибочное мнение, что возможность пользоваться услугами портала имеют только граждане РФ. С 2010 года эту же возможность имеют и иностранные граждане, не имеющие гражданства РФ. Упрощенная регистрация проходит по тому же принципу, ну а для регистрации стандартной или подтвержденной учетной записи необходимо будет получить СНИЛС иностранного гражданина и указать серийный номер в нужной графе.

Вернемся к уровням регистрации. Для того чтобы получить подтвержденную учетную запись, необходимо подтвердить личность пользователя. Раньше для этого требовалось запросить код подтверждения через заказное письмо Почты России или офис Ростелеком. Но с марта 2018 года процесс подтверждения личности значительно был упрощен. Теперь это возможно осуществить онлайн через интернет-банки Сбербанк Онлайн веб-версии и Тинькофф, а также интернет- и мобильный банк Почта Банк Онлайн (при условии, что вы являетесь клиентом одного из банков).[[142]](#footnote-142) Также есть возможность зарегистрироваться на портале через Центр Обслуживания. Посетить центр придется лично, однако в результате проверки документов регистрируется сразу подтвержденная учетная запись. [[143]](#footnote-143)

Отметим, что развитие данного элемента ЭП ведет к повышению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, способствует снижению затрат на их реализацию, меняет систему взаимодействия граждан и государства. Новая система взаимодействия может привести к исчезновению понятия «госуслуги». Как отметил заместитель министра связи и массовых коммуникаций Алексей Козырев понятие «госуслуги» не должно существовать в принципе: «потому что есть данные, которые государство и так знает о своих гражданах, и не нужно заставлять граждан что-либо делать для того, чтобы государство провело какие-то операции с этими данными. Чтобы сообщить, чем ты владеешь, где ты живешь, где учился – эти данные возникают практически независимо от самого человека. И мы можем их собирать, обрабатывать, чтобы освободить людей от их обязанности о чем-то уведомлять государство»[[144]](#footnote-144), - пояснил он. То есть развивая данный проект мы придем к новой стадии развития государства.

Но Существует проблема низкого уровня информированности граждан о возможностях, предоставляемых на Едином портале государственных услуг. В рамках государственной программы «Информационное общество (2011-2020г)» предусмотрено развитие элементов электронного правительства, однако программа не уделяет должного внимания вопросам информирования граждан о проекте электронного правительства. Это серьезная недоработка, имея довольно развитую инфраструктуру электронного правительства, востребованность электронных услуг остается все еще невысокой, отчасти это связано с отсутствием осведомленности граждан о портале. Помимо сего, существуют проблемы недоверия к виртуальным сервисам, низкий уровень компьютерной грамотности и т.п.

# 2.2. Информационно-коммуникационная деятельность по продвижению Единого портала государственных услуг

В.Е. Авербах, директор департамента по развитию электронного правительства Минкомсвязи России, в январе 2015 года дал интервью, в рамках которого одной из приоритетных задач по оптимизации проекта электронного правительства выделил популяризацию преимуществ получения госуслуг в электронном виде.[[145]](#footnote-145) То есть власти достигли понимания того, что необходимо информационное сопровождение данного проекта. Уже в сентябре 2015 года Министерство связи и массовых коммуникаций согласовало «план 70%» с Министерством науки и образования. В июне 2016 года планировалось добавить в рабочую программу учебного предмета «Обществознание» возможность изучения способов взаимодействия граждан и государства посредством электронного правительства. [[146]](#footnote-146) "За счет этого мероприятия Минобрнауки России планирует организовать комплексный подход с долгосрочным эффектом по увеличению степени вовлеченности граждан во взаимодействие с государством посредством электронного правительства", - сказано в документах Минкомсвязи.[[147]](#footnote-147)

Также необходимо отметить, что в начале 2015 года Минкомсвязь не давала конкретных рекомендаций по популяризации Единого портала государственных услуг в регионах.

В октябре 2015 года министр связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Николай Никифоров провел заседание Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности. Участники заседания обсудили методологические рекомендации по популяризации электронных госуслуг. Николай Никифоров отметил: «Мы выходим на финишную прямую по выполнению Указа Президента РФ № 601 с точки зрения достижения целевых показателей доли граждан, использующих государственные услуги в электронном виде. Без мероприятий по популяризации сделать это невозможно. Эти методические рекомендации по проработке бренда „Госуслуги“ — некая заготовка, которая позволяет нам значительно сэкономить время и деньги на продвижение задач в отдельно взятом регионе».[[148]](#footnote-148)

К 2016 году были созданы методологические рекомендации по популяризации Единого портала.

Были одобрены методические рекомендации по достижению целевых показателей доли граждан пользующихся электронными услугами[[149]](#footnote-149) Использование этих методических рекомендаций должно было позволить оформить и донести до граждан преимущество использования электронных услуг, и тем самым достичь роста зарегистрированных пользователей Единого портала. [[150]](#footnote-150)

Рассмотрим подробнее методические рекомендации. Методические рекомендации имеют 6 разделов: Общие положения; рекомендации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах в сети Интернет; рекомендации в помещениях государственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме; рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде, при личном приеме или ином взаимодействии; рекомендации для популяризации электронного формата получения государственных и муниципальных услуг в рамках просветительских и образовательных программа; мониторинг и оценка уровня информированности граждан; [[151]](#footnote-151)

Согласно методическим рекомендациям целесообразно выделять один из подразделов официального сайта ведомств вопросам по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде (преимущества электронных услуг над традиционными, перечень государственных услуг доступных в электронной форме, схемы по регистрации и подтверждению личности на Едином портале, иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении госуслуг в электронном виде). [[152]](#footnote-152) В данном разделе целесообразно размещать каталог государственных услуг в электронной форме с ссылками на ЕПГУ и региональные порталы государственных и муниципальных услуг. При оформлении каталога придерживаться визуального образа, свойственного ЕПГУ, с целью формирования у граждан единого визуального образа. На региональных порталах государственных и муниципальных услуг рекомендуется размешать баннер-ссылку на ЕПГУ. Также рекомендуется на официальных сайтах ведомств регулярно проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением госуслуг в электронной форме, взаимодействовать с гражданами через социальные сети.[[153]](#footnote-153)

В помещениях общественной приемной целесообразно размешать плакаты и постеры, демосистемы с изменяемыми демопанелями, с информацией о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В случае, если в помещениях общественной приемной размещаются информационные панели, рекомендуется загружать видео-ролики об электронном правительстве. [[154]](#footnote-154)

В помещениях ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг также размещать плакаты и информационные панели с информацией об электронном правительстве. Рекомендуется оформить рабочее место, оборудованное техническими средствами с доступом в Интернет для обеспечения права граждан на доступ к информации о деятельности государственных и муниципальных органов, а также для регистрации на ЕГПУ. [[155]](#footnote-155)

Консультирование и информирование о возможностях получения госуслуг в электронной форме целесообразно проводит по номеру телефона, выделенного для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействий) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.[[156]](#footnote-156)

Государственные гражданские и муниципальные служащие должны обладать навыками работы на ЕГПУ, давать консультации о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, давать консультации по регистрации на ЕГПУ и т.д. Рекомендуется для оценки уровня знаний, умений и навыков по средством осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских и муниципальных служащих. [[157]](#footnote-157)

Государственные и муниципальные служащие по связям с общественностью и СМИ (пресс-службы) должны размещать наиболее актуальные новости о развитии ЕГПУ и о новых электронных госуслугах на официальных сайтах органов власти. Рекомендуется проведение контент-анализа СМИ, с целью выяснения общественных настроений и мнений о предоставленных электронных услугах. [[158]](#footnote-158)

Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов РФ необходимо ежеквартально предоставлять в Минкомсвязь России и размещать на своей официальном сайте отчет о проведенных мероприятиях по повышению уровня информированности граждан об электронном правительстве. [[159]](#footnote-159)

Высшим исполнительным органам государственной власти РФ целесообразно разработать программу просветительских мероприятий по популяризации получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме для граждан среднего и старшего возрастов. [[160]](#footnote-160)

Однако измерить эффективность применения данных методических рекомендаций на данный момент, оказалось невозможным, потому как каких-либо сведений по реализации мероприятий указанных в данных методических рекомендациях не найдено.

В декабре 2016 года ПАО «Ростелеком» и Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации подписали контракт на эксплуатацию инфраструктуры электронного правительства (ИЭП) на 2017-2018 года. Стоимость работ оценена в 1,8 млрд руб.

Была обеспечена работоспособность новых функций портала, разработанных в 2016 году. Среди них: модуль фоновых запросов ЕПГУ, который предназначен для автоматической проверки задолженностей пользователя, в частности, по штрафам ГИБДД и налогам; модуль интеграции регионального контента в интерфейс ЕПГУ, реализованный в рамках проекта «Мультирегиональность», инициированного Минкомсвязь.[[161]](#footnote-161)

В конце 2016 года ПАО «Ростелеком» и Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации подписали контракт на эксплуатацию инфраструктуры электронного правительства (ИЭП) на 2017 год. Стоимость работ была оценена в 1,8 млрд руб. В рамках контракта «Ростелеком» оказало ряд новых услуг: поисковую оптимизацию портала в интернете, информационное сопровождение в социальной сети «Одноклассники» и проведение маркетинговых e-mail рассылок.[[162]](#footnote-162) Авторы могут отметить, полагаясь на личный опыт взаимодействия с ЕГПУ, что в 2017 году новые услуги были реализованы в полной степени, так например, регулярно поступали письма на e-mail. При анализе группы ЕГПУ в социальной сети Одноклассники, мы подтверждаем, что информационное сопровождение ведется достаточно активно, об этом можно судить благодаря своевременно обновляемому контенту в группе. Также авторы хотели бы отметить

Согласно контракту повышены требования к качеству оказания услуг с учетом возрастающей нагрузки на инфраструктуру электронного правительства, в частности, существенно сокращены нормативные сроки обработки некоторых типов запросов и решения инцидентов. Расширены требования к мониторингу качества работы информационных систем и сервисов портала - в Ситуационный центр Минкомсвязь регулярно отправляются данные о состоянии отдельных компонент ИЭП, показателях работы информационных систем, а также результаты мониторинга качества оказания услуг и работоспособности ЕПГУ.[[163]](#footnote-163)

Развивая тему продвижения Единого портала в социальных сетях, рассмотрим его представительство и в других социальных сетях. Итак страницы портала представлены в ВКонтакте, Facebook, Одноклассники. Страницы оформлены в едином стиле, имеют один информационный контент. Количество подписчиков в ВКонтакте 208 660 человек, в Facebook 17 146 человек, в Одноклассники 68 415человек. Самая многочисленная группа представлена в ВКонтакте. Что неудивительно, ведь согласно исследованиям проведенным Росстатом чаще всего в электронной форме получают государственные и муниципальные услуги граждане в возрасте 25–44 лет — 55%.[[164]](#footnote-164) Именно эта возрастная категория граждан в большей степени пользуется социальной сетью ВКонтакте. Что касается граждан более зрелого возраста от 50 лет, аккаунты которых созданы и активны в основном в сети Одноклассники, то лишь 14% предпочитают получать госулсуги онлайн. Они предпочитают обращаться в МФЦ (31%) или органы государственной власти напрямую (37%). Небольшое количество подписчиков на Facebooke по сравнению с вышеупомянутыми соцсетями скорее всего связано с относительной непопулярностью этой социальной сети в России. Среди россиян существует стереотип, что на Facebooke в основном ведутся бизнесс-коммуникации. Вконтакте же более популярен и отвечает требованиям развлекательного характера.

Очень популярны страницы Единого портала в соцсетях на Ростове-на-дону. В Ростовской области внедрено приложение «Госуслуги в социальных сетях», с его помощью пользователи могут запросить информацию о штрафах, налогах, записаться на интерактивный приём к главе региона, к главе администрации Ростова-на-Дону, оставить своё обращение с помощью сервисов «Благоустройство города» или «Активный гражданин».[[165]](#footnote-165)

Перейдем к следующему аспекту продвижения – мобильному приложению. «Госуслуги в вашем телефоне» - так звучит слоган кампании. Приложение доступно для всех видов мобильных платформ. 15 апреля в российском AppStore приложение Gosuslugi.ru возглавило топ самых скачиваемых бесплатных приложений, обогнав мессенджеры Telegram и WhatsApp. До этого приложение не входило и в первую тысячу популярных. [[166]](#footnote-166)

По сообщениям РБК, в магазине приложений Google Play приложение Gosuslugi занимали 35-е место среди бесплатных приложений. [[167]](#footnote-167)

Скачок популярности приложения был связан с обновлением прошедшим 14 апреля 2018года. Как сообщил представитель Минкомсвязи, в новой версии приложения добавлены функция оплаты по QR-коду и возможность оплаты налоговых задолженностей частями, упрощена работа с автомобильными штрафами, добавлены оповещения о штрафах пешеходам. В личном кабинете теперь доступна информация о детях, данные полиса ОМС и загранпаспорта и добавлена возможность выбрать аватар. [[168]](#footnote-168)

Подведем итоги анализа этих двух инструментов. За прошедшие два года, авторы указывают данный промежуток времени, в связи с тем, что такое же исследование проводилось ими в 2016 году, существенно улучшилось положение с социальными сетями. Группы в разных социальных сетях имеют один дизайн, один контент, активно обновляемый. Количество подписчиков выросло.

Что касается мобильного приложения, то оно стало удобнее. Отвечает запросам современности и новых тенденций.

В результате анализа отчетов Минкомсвязь и официальной статистики, мы ставим вопрос, необходимо ли заниматься продвижением Единого портала по средством PR и рекламы, или рост количества пользователей осуществляется за счет развития инфраструктуры портала и сарафанного радио?

Для развития этой темы мы обратимся к рейтингу, подготовленному Минкомсвязи, по уровню информатизации в регионах 2017 года. Первый такой рейтинг министерство показало в 2016 году. Тогда рейтинг готовили на основе 58 показателей, нынешняя методика включает в себя 120 показателей. Приоритетными подындексами являются : ИКТ-инфраструктура, электронное правительство, ИКТ в сфере образования, ИКТ в сфере здравоохранения, ИКТ в сфере транспорта.[[169]](#footnote-169) При оценке регионов учитывались, прежде всего, такие проекты, как перевод госуслуг в электронную форму, внедрение информационных систем дистанционного образования, внедрение в учебный процесс технологии электронный дневник, запись на прием к врачу, электронная карта, внедрение электронных средств оплаты проезда, онлайн-мониторинг движения. Также успех регионов в рейтинге гарантировало создание региональных информационных систем в сфере энергетики, государственных и муниципальных финансов; интеграция региональных информационных систем с федеральными и автоматизация деятельности библиотек, музеев и театров.[[170]](#footnote-170)

Согласно рейтингу регионы лидеры : Югра- 3 место, Тюменская область – 2 место, Москва – 1 место. В десятку лидеров вошли: Республика Татарстан, Тульская область, Новосибирская область, Республика Башкортостан, Ямало-Ненецкий автономный округ, Томская область и Челябинская область. Санкт-Петербург занимает 11 место в рейтинге. На последних позициях – Еврейская АО, Чеченская Республика, Республика Крым. [[171]](#footnote-171)

Были отмечены регионы, которые смогли существенно улучшить свои позиции за счет придерживания одной из двух стратегий. Первая стратегия - **развитие проектов с наибольшим весом.** В качестве примеров реализованных проектов приведены развитие ИКТ-инфраструктуры, перевод госуслуг в электронную форму, внедрение информационных систем дистанционного образования, внедрение ИКТ в учебный процесси т.д. Среди регионов придерживающихся этой стратегии: Республики Башкортостан, Мордовия, Татарстан, Курская и Томская области.[[172]](#footnote-172)

Вторая стратегия - равномерное развитие проектов по всем направлениям. За счет выбора этой стратегии в рейтинге поднялись Удмуртская Республика и Тульская, Челябинская, Ульяновская Ростовская области. Среди реализованных проектов — создание региональных информационных систем в сфере энергетики, интеграция региональных ИС с федеральными ИС (социальное обеспечение, труд и занятость, сельское хозяйство), автоматизация деятельности библиотек, музеев и театров, создание региональных ИС в сфере государственных и муниципальных финансов .[[173]](#footnote-173)

Делая предварительные выводы на основе рейтинга уровня информатизации, мы приходим к мнению, что основной упор в стратегии развития ЭП в регионах делается на развитие инфраструктуры посредством ИКТ, а не на PR-поддержки и рекламы. Почему мы обратили внимание на региональные порталы, ведь речь идет о Едином федеральном. Дело в том, что региональные порталы интегрированы с Единым порталом. И проблемы информатизации региональной, по большому счету совпадают с проблемами на федеральном уровне. В частности это несогласованность действий между разными ветвями власти, кадровый дефицит и недостаточное финансирование.

В качестве примера рассмотрим Портал госуслуг СПб. Авторы связались с Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром, с целью взять интервью и выяснить у первых лиц с какими трудностями они сталкиваются в процессе реализации проекта ЭП. Предполагалось проведение небольшого интервью, где авторов, прежде всего, волновали ответы на следующие вопросы: с чем связана потеря позиций Портала Спб в рейтинге по уровню информатизации в регионах за 2017г (со второго места Портал госуслуг Спб переместились на 11), с какими сложностями Вы сталкиваетесь в процессе реализации проекта? В чем заключаются основные проблемы, сдерживающие более активный прирост регистрирующихся на Портале? С чем связан такой большой разрыв между Москвой и Санкт-Петербургом (10позиций), ведь Санкт-Петербург по достоинству занимает место второй столицы России? Просьбу об интервью отклонили, но согласились сотрудничать в формате «информационной справки». К сожалению, в подготовленной справке со стороны аналитического центра не прозвучало ответов на поставленные вопросы. Однако из содержания справки удалось выяснить методы, применяемые для популяризации портала. Приведем часть информационной справки, посвященной этому моменту:

Для общества и бизнеса организуются семинары и конференции, посвященные текущим разработкам в сфере электронного правительства, а также обсуждению перспектив его дальнейшего развития. На практических вебинарах специалисты рассказывают о том, как получать электронные услуги для комфортного взаимодействия с государством. Информирование и обучение граждан работе с официальными электронными веб-ресурсами, к числу которых относится Портал, проводится также в рамках курсов повышения компьютерной грамотности, организуемых бюджетными учреждениями Санкт-Петербурга во всех районах города. Для граждан, желающих получать государственные услуги в электронной форме, организуются выездные акции по регистрации в ЕСИА на крупных предприятиях города (помимо основных способов регистрации в системе). Ознакомление граждан с возможностями и преимуществами использования Портала и ЕСИА осуществляется также в игровой (конкурсной) форме. В частности, несколько последних лет Комитет по информатизации и связи является организатором студенческих хакатонов, которые приобрели статус международных. При этом наиболее удачные разработки применяются впоследствии при развитии системы предоставления госуслуг населению. Кроме того, регулярно организуются различные конкурсные активности для учащихся петербургских школ с ценными призами и подарками.[[174]](#footnote-174)

Авторы берут на себя ответственность предположить, с чем связан разрыв в рейтинге между двумя столицами, вернее сказать, с чем связано лидирующее положение Москвы в рейтинге. Мы связываем это с личностями градоначальников и их политикой. Так, например, мэр С.С. Собянин имеет активные страницы в соцсетях, также недавно появился его личный блог, где он объясняет жителями Москвы почему они принимает те или иные решения. Записи этого блога продвигаются через рекламные инструменты соцсети. Не нарушая статью законодательства о запрете политической рекламы в соцсетях. То есть С.С. Собянин занимает достаточно активную позицию открытого к общению и обсуждению политика. Неудивительно, что он способствует активному развитию проектов ЭП, ярким примером тому проект «активный гражданин». Нам удалось пообщаться с некоторыми жителями Москвы, полагаясь на их отзывы, мы сделали вывод, что в столице активно продвигается Единый портал госуслуг. В детских садах, школах, больницах и др. государственных организациях обращающихся направляют на портал госуслуг, призывают к использованию ресурса, разъясняя его преимущества, результат мы можем увидеть, обратившись к рейтингу.

Губернатор Санкт-Петербурга Г.С. Полтавченко не так активен в сети. По запросу в поисковой системе Google «Полтавченко в социальных сетях», нам вышло две уже неактивные группы в ВКонтакте, посвященные губернатору и его личная страница, где последняя запись была опубликована в 2013г., также был найден твиттер с записями той же давности. Глава города занимает важную позицию в его управлении, он задает направление развития.

Перейдем от проблем к приоритетам развития. Говоря о приоритетах государственной региональной информатизации эксперты разошлись во мнениях. Однако в кое-чем все согласились: основным направление в 2017-18 годах будет дальнейшее развитие электронных госуслуг и проекты, направленные на повышение открытости региональных властей. [[175]](#footnote-175) Что касается госуслуг Андрей Бурин руководитель департамента по работе с государственным сектором компании «Форс-Центр разработки» (ГК Форс), считает, что в ближайшее время в регионах будет спрос на унификацию процессов предоставления и регламентов госуслуг во всех регионах. [[176]](#footnote-176)Юрий Мазуров, руководитель коммерческой дирекции группы «Астерос», предполагает, что процесс расширения перечня электронных госуслуг будет продолжаться.[[177]](#footnote-177)

Виктор Серебряков, вице-президент группы компаний «Ланит», отмечает: «Фактическое количество услуг на порталах, переведенных в электронный вид, превышает все разумные пределы. Подводя итоги этой гонки, стоит отметить, что по сути полностью электронных услуг у нас практически не появилось. Это вина далеко не только ИТ-шников. Сама нормативно-правовая база (НПА) не позволяет этого сделать. К примеру, услуга выдачи лицензии не станет полностью электронной, пока на уровне НПА зафиксировано, что лицензия выдается в форме бумажного документа. Необходимо переходить от лицензии в виде бумажки с печатью к лицензии в виде юридически значимой записи в электронном реестре. Также не уделялось должного внимания эффективности. Никто не считал, сколько стоят государству те или иные услуги».[[178]](#footnote-178) Мнение эксперта авторы считают наиболее значимым и верным.

# 2.3. Анализ интернет-опроса: уровень осведомленности о Едином портале среди населения

В России сейчас происходит два взаимосвязанных и в то же время взаимоисключающих процесса: с одно стороны усиливается централизация, ужесточается регулирование вопросов развития технологий ЭП на федеральном уровне, с другой стороны усиливаются позиции муниципалитетов ответственных за внедрение этих технологий в регионах. В целом проблемы, с которыми сталкиваются на региональном уровне, присущи и на федеральном. Необходимо отметить, что востребованность электронных госуслуг во многом зависит от преодоления информационного неравенства (доступность Интернета в труднодоступных населенных пунктах, включенность в электронное взаимодействие в зависимости от  возрастной группы населения.)[[179]](#footnote-179) Согласно докладу подготовленному НИУ ВШЭ («Информационное общество,2015») в сельской местности 39% населения никогда не пользовались интернетом. Представители старшего поколения демонстрировали низкие показатели, в частности в 2014 г. никогда не пользовались сетью Интернет 31% граждан в возрасте от 45 до 54 лет (в 2013 г. – 35%), 55% лиц, входящих в группу 55–64 года (в 2013 г. – 57%), и 79% старшей возрастной группы от 65 до 72 лет (в 2013 г. – 81%). [[180]](#footnote-180) Скорость развития и рост востребованности электронных каналов взаимодействия с органами власти напрямую связаны с ростом интернет-аудитории в России. Если в 2003 г. месячная аудитория пользователей сети Интернет в Российской Федерации составляла 9,9 млн человек, или 9% взрослого населения России, а суточная – 3,2 млн, или 3% граждан, то в 2016 г. эти показатели составили соответственно 81,2 млн человек, или 70%, для месячной аудитории и 69,2 млн человек, или 59%, для суточной аудитории.[[181]](#footnote-181)

Обратимся к порталу госуслуг Санкт-Петербурга. В 2014 г. портал был интегрирован в федеральную государственную информационную систему «Единая система идентификации и  аутентификации» (ЕСИА), это позволило Петербуржцам получать доступ в личный кабинет на портале, а также доступ к самим услугам. По данным официальной статистики Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в 2015 г. примерно 15% населения Петербурга в возрасте старше 14 лет было зарегистрировано в ЕСИА, а в 2016 г. этот показатель увеличился до 25%.[[182]](#footnote-182) Обратимся к рейтингу составленному в 2017 году. Данный рейтинг интересен для нас, потому что в нем выявляется наряду с процессами развития инфраструктуры ЭП и уровень осведомленности жителей города о функционировании портала, доверие к данному ресурсу, а также выявление ожиданий от пользования порталом. Далее в нашей работе мы проанализируем данные этого опроса, опишем результаты нашего исследования и в конце сравним показатели этих двух исследований, это позволит нам отследить динамику развития ЭП. Сравнив показатели прошлых лет с исследованием проведенным нами в 2018 году, мы сможем выявить чего уже достигло ЭП, а что следовало бы доработать, с точки зрения ориентированной на граждан. Не должен смущать и тот факт, что сравниваться будут федеральный портал и региональный, так как в процессе реализации проекта сталкиваются с одними и теми же проблемами, правда на разных уровнях.

По результатам опроса, большинство жителей Санкт-Петербурга (74%) знают или хотя бы слышали о существовании ЕПГУ. Чуть более трети участников очного опроса не осведомлены о  существовании данного портала. Респонденты более молодых возрастных групп (18–30 и 31–45 лет) преобладают среди зарегистрированных на ЕПГУ. Абсолютное большинство зарегистрированных респондентов составляют служащие/специалисты, а  каждый седьмой из  имеющих регистрацию на ЕПГУ – бизнесмен.[[183]](#footnote-183)

За период с 2014 по 2015 г. увеличилась доля информированных посредством рекламы в метро и МФЦ (с 14% до 22%). 20% респондентов узнали о существовании Портала СПб от знакомых и родственников, кроме того, 6% опрошенных сказали, что впервые узнали о нем от интервьюеров, проводивших опрос.[[184]](#footnote-184)

79% пользователей портала в целом удовлетворены работой портала: 25% респондентов ответили, что «полностью удовлетворены», 56% – «скорее удовлетворены». Наибольшую удовлетворенность выразили участники опроса в возрасте 18–45 лет. В результате исследования была выявлена взаимосвязь между удовлетворенностью и типами услуг, опыт получения которых респонденты имели. Больше других удовлетворены Порталом СПб те, кто получил на нем услуги ЗАГС (до 86% удовлетворенных), следующие в списке услуги миграционной и налоговой служб, здравоохранения и социальной сферы (70%). Далее услуги образования или предпринимательской деятельности (немногим больше 50%). [[185]](#footnote-185)

Неудовлетворенность работой регионального портала связана преимущественно с его системой регистрации, примерно 40% зарегистрированных на Портале СПб сталкивались с некоторыми трудностями, так например: каждый пятый из них сообщил о сложности подтверждения регистрации; каждый пятнадцатый заявил, что сама процедура регистрации запутанна. Также пользователи неудовлетворительны работой Почты России по доставке ключей доступа к порталу.[[186]](#footnote-186)

Среди тех респондентов, кто пользовался Порталом СПб, 52% ответили, что они однозначно порекомендуют его своим знакомым и родственникам. Около 5% опрошенных пользователей Портала СПб готовы его рекомендовать знакомым и родственникам при условии, что будет обеспечена бесперебойная работа, а также не будет сбоев при проверке личных данных.[[187]](#footnote-187)

По сравнению с данными опроса 2014 г., в 2015 г. желающих порекомендовать Портал СПб стало в 4 раза больше, что свидетельствует о росте положительных оценок пользователей этого ресурса.[[188]](#footnote-188)

Уровень использования ЕПГУ достиг в 2015 г. 36% опрошенных, а регионального портала – 24%. Кроме того, каждый шестой опрошенный имеет регистрацию на обоих порталах сразу. Исследование выявило, что за один год увеличилось количество жителей Санкт-Петербурга, пользующихся Порталом СПб неоднократно. Вместе с тем ежегодно растет число респондентов, отмечающих, что они неоднократно обращаются на порталы за получением услуг.[[189]](#footnote-189)

Таким образом, авторы исследования пришли к выводу, что существенному улучшению качества работы портала, повышению его популярности и востребованности среди жителей города будут способствовать: увеличение степени информированности граждан о существовании порталов государственных и муниципальных услуг, в особенности среди старших возрастных групп; увеличение числа электронных госуслуг, прежде всего это касается таких сфер, как социальная сфера, здравоохранение, услуги миграционной и налоговой служб. Обеспечение стабильности работы портала при массовых обращениях.[[190]](#footnote-190)

Обратимся также к некоторым данным доклада Росстата за 2017 год. Согласно докладу предпочтения электронному способу общения с государством за 2017 год отдали 55% женщин и 45% мужчин, 82% из них живут в крупных городах. Что не удивительно, ведь тенденция сейчас такова, что женщины гораздо быстрее приходят к использованию новых технологий, охотнее учатся новому. Согласно исследованию розничной сети HSN в котором поучаствовало более 2000 покупателей в возрасте от 18 лет. "Женщины активно интересуются новейшими гаджетами и электроникой"[[191]](#footnote-191) – сказала Джилл Брафф, исполнительный вице-президент по электронной коммерции в компании HSN. В ходе исследования также обнаружилось, что приобретя тот или иной продукт, женщины используют его дольше и интенсивнее. Они больше интересуются деятельностью с использованием электронных устройств, чем мужчины. [[192]](#footnote-192)

Вернёмся к исследованию электронных госуслуг. Чаще всего в электронной форме получают госуслуги граждане в возрасте от 25 до 44 лет (55%). Люди старше 55 лет ожидаемо более консервативны, только 13% из них получают госуслуги онлайн, в целом предпочитая обращаться в МФЦ (31%) или органы государственной власти напрямую (37%)[[193]](#footnote-193)

Как сообщает пресс-служба Минкомсвязи со ссылкой на данные Росстата, показатель «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в России составил 64,3%. [[194]](#footnote-194)

Далее мы сравним результаты исследования Л.А. Видясовой и А.В. Чугунова с результатами исследования проведенного авторами в рамках этой работы. Это позволит нам выявить основные тенденции развития с 2016 по 2018гг. В качестве метода исследования было выбран общественный опрос. Анкета опроса была размещена в google формах. И распространялась в социальных сетях. Текст анкеты представлен в Приложении 1.Опрос был проведен в период с 15 марта по 30 апреля 2018г. В нём приняло участие 250 человек – жителей Санкт-Петербурга и Москвы. Возраст респондентов варьируется от 21 до 45 лет. Перейдем к описанию результатов полученных нами в ходе исследования.

В результате опроса было выяснено, что 86% респондентов знают о существовании Единого портала, однако зарегистрированы из них 59%. Респондентам предлагалось выбрать наиболее подходящее утверждение из перечисленных:

* Нет, я не зарегистрирован, потому что не знал о существовании этого портала
* Нет, я не зарегистрирован, потому что переживаю за безопасность и сохранность моих личных данных
* Нет, я не зарегистрирован, потому что, для того чтобы получить доступ к личному кабинету на портале, необходимо получить личный код, а для этого нужно потратить много усилий
* Нет, я не зарегистрирован, потому что считаю традиционный способ получения государственных услуг проверенным и более надежным
* Другое…

В результате главной причиной нерегистрации на портале стало отсутствие знаний о существовании такого портала, такой ответ дало 32% респондентов. Вторая причина - слишком сложная система подтверждения личности, 25% респондентов придерживаются этого мнения. На вопрос «что необходимо предпринять, чтобы вы зарегистрировались на портале?» 33% респондентов ответили «упростить систему регистрации», 24% «активнее продвигать Единый портал посредством рекламы и PR», необходимо рассказать о пользе и преимуществах использования Единого портала. По результатам опроса мы сделали вывод, что среди респондентов отсутствует осведомленность, о том, что с марта этого года для подтверждения личности не нужно идти в отделения Ростелеком, Мои документы или Почты России. Подтвердить личные данные стало возможно онлайн, через Сбербанк-онлайн или Тинькофф. То есть, зная эту информацию, 33% респондентов уже были бы зарегистрированы на портале. Из этого следует, что и в 2018 г. подобно 2016г. проблема низкого уровня информированности населения остается неисчерпанной. Эту проблему, возможно решить посредством рекламной кампании, где информировалось бы о нововведениях и изменениях Единого портала. Полагаясь на данные опроса, это действие привлекло бы 33% пользователей на портал. Идею же создания Единого портала госуслуг считают полезной 94% респондентов.

В марте 2018 года прошли президентские выборы. Со стороны государства активно продвигалась посредством СМИ идея необходимости участия в выборах, исполнение гражданского долга. Это напрямую отразилось и на количестве пользователей Единого портала. Так как на портале был расширен список электронных госуслуг, в уже имеющийся список была добавлена услуга о прикрепительных к избирательному участку. То есть голосование не по месту жительства значительно упростилось. В этом году для голосования по месту нахождения, было достаточно заполнить заявление онлайн на Едином портале и выбрать наиболее удобный участок для голосования. Таким образом, благодаря одному информационному поводу было проработано сразу два направления: информационное сопровождение президентских выборов и Единого портала. В социальных сетях в преддверии президентских выборов, например в instagrame, велась активная агитация за голосование. Топовые блоггеры и звёзды российского шоу-бизнеса в своих микроблогах рассказывали о сложности голосования из-за перелётов, гастролей и командировок. Но при этом подчеркивали желание проголосовать, несмотря на издержки профессии. Каждая история заканчивалась призывом прикрепляться к избирательным участкам через Единый портал. В качестве примера пост Кэти Топурия солистки группы А-Студио: «18 марта выборы президента! Все идут?)) А я буду в отъезде в этот день((( спасибо коллегам которые посоветовали как проголосовать удаленно! На портале Gosuslugi.ru можно указать место где удобно голосовать в этот день. Пользуйтесь и не благодарите))) @therealguf обрати внимание! #ВыборыТамГдеТы».[[195]](#footnote-195) Среди блоггеров такие личности, как: певица Нюша, певец Дмитрий Маликов, актриса сериала «Универ» Анна Хилькевич, актриса Настя Самбурская, певица и ведущая Ольга Бузова, ведущая Виктория Лопырева, певица Елена Темникова, рэпер Гуф и другие. Первый пост с хэштегом «ВыборыТамГдеТы» опубликовал актер Михаил Галустян.

Авторы предполагают, что это отразилось на количестве новозарегистрированных пользователей, однако подтверждения этой точки зрения на момент написания данной работы, найти не удалось. Так как отчет о работе Портала за первое полугодие 2018г. можно будет увидеть только летом. По данным опроса 5% респондентов зарегистрировались на портале, благодаря рекламе в период предвыборных кампаний в преддверии Выборов Президента. Вывод: посредством рекламы на телевидении и радио, а также в социальных медиа возможно действительно эффективное продвижение и информационное сопровождение Единого портала госуслуг.

Вернёмся к опросу. У респондентов пользующихся услугами Единого портала нет сомнения в пользе ресурса. 33% респондентов отвечают, что зарегистрировались из-за того, что считают портал полезным. 24% ответили что зарегистрировались, потому что «все члены моей семьи зарегистрированы на портале, потому что это экономит время и нервы», то есть у респондентов двух этих категорий нет сомнения в преимуществах использования Единого портала, в качестве основного средства получения государственных услуг.

31% респондентов зарегистрировались с целью единожды получить конкретную услугу. При более глубоком опросе выяснилось, что такой ответ дали респонденты, недавно достигшие двадцатилетнего возраста. Момента необходимости замены паспорта гражданина РФ в соответствии с законодательством. С другими услугами пользователи этой группы не знакомы, взаимодействие с государством в данной возрастной группе не так велико.

Авторы проводили открытый университетский семинар для 3 курса бакалавриата, в аудитории прозвучал вопрос: «Чем полезен портал 20-летнему студенту, у которого нет автомобиля, недвижимости, детей, которых необходимо записать в детский сад и т.д.?». Пытаясь ответить на этот вопрос, мы сделали вывод, что необходима работа с молодежью в рамках информационно-коммуникационной политики Единого портала. С целью информирования о возможностях портала, ориентированных именно на этот сегмент пользователей. Например, на портале есть тематический блок «Образование», где предоставляется справочная информация о системе образования России, учебных заведениях и т.д. Также на портале можно посмотреть результаты ЕГЭ. То есть услуги ориентированные на граждан от 14 лет есть, но необходимо оповещение о них.

О частоте обращения к Единому порталу. Периодически обращаются к услугам портала 42% респондентов, в среднем 1-2 в полгода. 30% респондентов единожды обращались к Единому порталу после регистрации. Активно пользуются услугами 15% респондентов. Количество зарегистрированных, но не пользующихся услугами портала, немногим меньше предшествующей категории пользователей, а именно 13%. Это вновь подтверждает тот факт, что люди осознают преимущества и видят перспективы использования ресурса в будущем. Нужно лишь провести информационную работу об услугах, существующих на Едином портале.

Самая популярная услуга – оформление паспорта гражданина РФ или же загранпаспорта. Данный показатель отличается от официальной статистики Росстата, где самой популярной услугой названы предоставление информации о налоговой и судебной задолженности, наличие штрафов ГИБДД и состоянии индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования Пенсионного фонда. Столь большое количество запросов о налоговой и судебной задолженностях объясняется тем, что на главной странице Единого портал госуслуг размещены, так называемые, информеры, которые отображают эту информацию автоматически. Наличие штрафов ГИБДД также возможно увидеть в информере автоматически, при условии заполнения соответственных полей о наличии транспортного средства. Таким образом, каждый зарегистрированный посетитель автоматически получается две – три государственные услуги. В нашем исследовании услуга по оплате штрафов и налоговых задолженностей занимает вторую строчку рейтинга, 39% респондентов периодически обращаются к этой услуге. Третья по популярности услуга «запись к врачу», 35%репсондентов пользуются этой услугой на портале. «Выбор избирательного участка на Выборах Президента РФ» занимает четвертую позицию рейтинга. «Регистрация транспортного средства» – 4 позиция (24%). «Оплата ЖКХ» на пятом месте рейтинга популярных услуг (14%). Мы сделали вывод, что портал пользуется особой популярности среди автомобилистов. Этому посодействовало возможность оплатить госпошлину и штраф с понижающим коэффициентом 0,7, к тому же запущено достаточно удобное приложение Госуслуги, где эта возможность реализуется в полной мере.

Что касается инфраструктуры портала и удобства поиска информации, то 79%респондентов считают портал достаточно удобным и в целом довольны его работой. 9% считают портал очень удобным. Неудобным же считают 11%респондетов, претензии в основном о лагах в системе в процессе оплаты.

59% респондентов, больше половины довольны качеством предоставляемых услуг. 35% замечают некоторые недочеты. 16% абсолютно недовольны предоставляемыми в электронном виде услугами. Недовольства связаны с тем, что услуги предоставляются в электронном виде частично, во многих случаях электронно можно подать заявление лишь на предоставление услуги, получить же её можно лишь традиционным способом. Также много недочетов замечено касаемых оплаты на портале, поступают жалобы, что портал часто зависает в процессе денежных транзакций, также неудобны шаблоны оплаты, где сумму оплаты нужно выбрать из предлагаемого перечня, и нет возможности самостоятельно определить сумму.

Средняя оценка, присужденная порталу пользователями 4, так проголосовало 63% пользователей. За «отлично» проголосовало 19%респондентов. «Удовлетворительно», то есть 3, присудило 16% пользователей в конце опроса.

По результату опроса и проведенного семинара в стенах университета, мы пришли к выводу, что среди молодежи абсолютное большинство осознают пользу и видят перспективы использования Единого портала. Об этом говорит процент зарегистрированных, но еще не прибегнувших к использованию электронных госуслуг респондентов. Однако мы выявили, что большинство не знакомы с полным перечнем услуг предоставляемых на Едином портале, поэтому не пользуются услугами им предоставляемым. Спланированная информационно-коммуникационная политика, с четко сформулированными сообщениями для основных сегментов населения, поможет повысить посещаемость портала, и количество зарегистрированных пользователей.

Перейдем к сравнению результатов опроса 2015 г. и 2018г. Для наглядности сведем данные в таблицу.

*Таблица 2.1.* Сравнение исследований 2015 и 2018гг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Время проведения опроса | 2015год | 2018год |
| Осведомленность о портале госуслуг | 74% респондентов | 86% респондентов |
| Источник информации:  1)Поиск в Интернете  2)Знакомые, родственники  3)Реклама  4)Объявления в местах оказания услуг  5) Впервые услышали в момент опроса | 1) 38%  2) 20%  3) 19%  4) 8%  5) 6% | 1) 47%  2) 24%  3) 6%  4) 10%  5) 13% |
| Частота обращений к порталу госуслуг:   1. Ни разу 2. Единожды 3. 2-3 раза в год 4. Активный пользователь | 1) 54%  2) 11%  3) 25%  4) 25% | 1) 13%  2) 29%  3) 42%  4) 15% |
| Качество работы и удобство пользования Порталом   1. Полностью удовлетворены 2. Частично удовлетворены 3. Не довольны | 1. 25% 2. 56% 3. 19% | 1. 59% 2. 35% 3. 6% |

В результате мы можем увидеть в таблице, что за три года осведомленность о портале выросла, на 12% больше респондентов теперь знают о существовании портала госуслуг. В основном узнают о портале как и прежде в сети Интернет, в 2018г. их количество выросло с 38% до 47%. Граждане стали чаще узнавать о портале от своих знакомых и родственников на 4%, это говорит о том, что портал стали чаще рекомендовать. А вот количество респондентов узнавших о портале, благодаря рекламе, значительно снизилось, с 19% до 6%. Увеличилось количество объявлений о портале в местах оказания госуслуг, 10% (8%-2015г.). Впервые услышали о портале в момент опроса 13% респондентов (6% в 2015г.), при более детальном рассмотрении анкет, было выявлено, что в 13% неосведомленных респондентов преобладают люди более старшего поколения. Данная категория людей отличается консервативностью взглядов. Также среди них меньшее количество пользователей Интернета. В частности в 2014 г. никогда не пользовались сетью Интернет 31% граждан в возрасте от 45 до 54 лет (в 2013 г. – 35%), 55% лиц, входящих в группу 55–64 года (в 2013 г. – 57%), и 79% старшей возрастной группы от 65 до 72 лет (в 2013 г. – 81%). [[196]](#footnote-196)

Авторы пришли к мнению, что в отношении этой категории не совсем рентабельно проводить интернет-опрос, потому как даже пользователи Интернета данной возрастной группы, не настолько активны в сети, чтобы проходить онлайн-опрос. Поэтому мы провели уличный опрос, с целью получения углубленных знаний и детальной оценки Единого портала.

# 2.4. Анализ углубленного интервью респондентов, итоги, рекомендации

В период с 22 по 29 апреля нами был проведен уличный опрос, с целью получения более глубоких данных и оценок от респондентов о Едином портале.

Опрос прошли 50 человек. Респондентов мы условно разделили на две возрастные группы: 25-45 лет и 50-70 лет.

В результате исследования мы пришли к выводу, что о Едином портале слышали практически все из возрастной группы 20-45лет, 28 из 30 человек. Зарегистрированных пользователей из них 27 человек, единожды на Портала из них обращались 14 человек, 7 человек – активные пользователи Портала (обращение к услугам портала чаще, чем 2-3 раза в год), 6 человек периодически обращаются к услугам Портала (1-2 раза в год). На вопрос «Откуда вы узнали о Портале?» 15 человек из 30 отвечают в Интернете. 4 респондента ответили: «на курсах автошколы». 3 человека узнали о портале в визовом центре. 3 респондента знают о Едином портале благодаря своей профессии, кстати люди, работающие в госорганах, или же в профессиях, где необходимо активное взаимодействие с государством, являются также активными пользователями портала, и объясняют это тем, что на портале не требуется электронная цифровая подпись (ЭЦП) для ряда услуг, необходимых им в профессии. Также 3 респондента ответили, что слышали, и даже зарегистрированы на Едином портале благодаря родственникам. 2 респондента впервые услышали о Едином портале госуслуг от интервьюера.

Группа (50-70лет) отличается низкой осведомленностью о Едином портале, 7 из 20 человек не знали о существовании портала госуслуг, 6 человек слышали о портале, но не знают какие возможности он предоставляет, четверо – единожды обращались к услугам портала, трое - являются активными пользователями портала (прибегают к услугам чаще, чем 2-3 раза в год). На вопрос «Откуда вы узнали о Портале?» 7 респондентов признались, что впервые услышали о нём от интервьюеров. 6 респондентов осведомили о Портале в МФЦ в момент получения госуслуги. 3 человека узнали о Портале в визовом центре, где им порекомендовали оплатить госпошлину через Портале. 2 респондента узнали о Портале в Интернете, и еще 2 респондента узнали о Портале от родственников.

*Таблица 2.2.* Соотношение уровня осведомленности двух возрастных групп о ЕГПУ

*Таблица 2.3.* Источники информирования о ЕГПУ в двух выделенных возрастных группах

На вопрос «Встречали ли Вы рекламу Единого портала на тв, радио, газете, в метро и т.д.» у 43 респондента из двух групп ответили отрицательно. 5 человек замечали рекламу Портала в преддверии Президентских выборов. 2 человека замечали плакаты в МФЦ, но смысл плаката на тот момент им был неясен.

На вопрос «Хотели ли Вы полностью получать услуги через Портал?» 40 человек из 50 ответили утвердительно. 7 человек затрудняются ответить, так как сомневаются в надежности портала, доверяя больше традиционному способу получения госуслуг. Трое из них признались, что сейчас не могут представить себе полностью электронное взаимодействие с государством, однако считают, что за этим будущее, и когда большинство их знакомых будет зарегистрировано на Портале, тогда они выберут этот способ взаимодействия, как достаточно надежный. Остальные респонденты (3 человека) ответили отрицательно.

На вопрос «Что нужно сделать, чтобы вы зарегистрировались на Портале, или порекомендовали зарегистрироваться своим знакомым?». Респонденты отвечают: «Упростить систему регистрации»; «Обеспечить бесперебойную работу Портала» (многие из респондентов, высказывали претензии по поводу системы оплаты на Портале, ресурс часто зависает во время денежных операций онлайн.).

На вопрос «Как вы считаете, стоит ли запустить рекламную кампанию относительно Единого портала? Или в этом нет смысла, так как он у всех на слуху?» абсолютное большинство (43 человека) высказались «да». Среди незарегистрированных пользователей неоднократно прозвучало мнение, что если бы Портал рекламировали в авторитетных для них источниках, то это привлекло бы их на данный ресурс. Более того это помогло бы преодолеть страх перед новым.

На основе двух опросов проведенных в рамках данного исследования, анализа документов и государственной программы «Информационное общество» мы пришли к выводу, что на сегодняшний день в России нет унифицированных механизмов продвижения услуг электронного правительства среди населения.

Осуществление продуманной информационно-коммуникационной поддержки способно улучшить показатели востребованности Единого портала госуслуг, повысить лояльность граждан к электронным сервисам, снизить уровень негативных ассоциаций с понятием электронного правительства в целом среди граждан.

Осведомленность о портале среди населения, достаточно высокая, наблюдается и тенденция к повышению по сравнению с 2015 г. Но, в настоящий момент другая проблема, большинство граждан, зная о Портале, имея проверенную учетную запись, не пользуются услугами Портала. Не исчерпало себя и мнение, что услугу быстрее получить в МФЦ, нежели электронно, отчасти это верно, ведь для получения многих услуг существует возможность лишь направить электронное заявление на их оформление, для получения же их придется прийти с документами лично. Некоторые из респондентов достаточно скептически относились к этому, не видя в преимуществ в этом. В данной ситуации, явное преимущество состоит в том, что благодаря преднамеренной подачи электронного заявления, граждане избавляют себя от изнуряющего простаивания в очередях. И об этом нужно рассказывать. Глупо, полагать, что данный ресурс не требует комментариев, и его возможности говорят сами за себя. Также многие из респондентов не осведомлены, какие услуги существуют на портале. То есть ситуация обстоит следующим образом, гражданин однажды зарегистрировался на Портале для получения конкретной услуги, единожды то есть, после получения услуги взаимодействие с порталом закончилось. Авторы связывают это вновь с отсутствием информационной поддержки Единого портала. Ввиду низкого уровня информированности о его преимуществах и существовании негативных ассоциаций, связанных с работой элементов электронного правительства. Востребованность Единого портала госуслуг остаётся не столь высокой. Да официальная статистика показывает нам большое количество зарегистрированных пользователей и быстро растущее число оказываемых госуслуг в электронном виде, но каких услуг? Информация о наличии налоговых задолженностей и штрафов? Это автоматическая функция, о неё мы говорили во второй главе. Процент граждан неосведомленных о Портале остается большим. Процент граждан незарегистрированных на портале ввиду сложной системы подтверждения личности, остается большим. А это при уже упрощенной системе подтверждения до нельзя. Среди молодежи присутствует стереотип что Портал предназначен для людей более старшего возраста, и там собраны услуги не имеющие к ним никакого отношения в настоящее время, услуги пенсионного фонда, страхования и т.д. Среди старшего поколения напротив существует стереотип, что работа на Портале слишком сложна и непонятна, и что он скорее предназначен для молодёжи. Работу со старшим поколением, можно представить следующим образом: стоит учитывать, что это люди с консервативными взглядами. Но большинство уже осваивают ПК, смартфоны, Интернет. Сообщения для этого сегмента населения должны были бы содержать информацию о преимуществах использования Единого портала, о возможностях, предоставляемых порталом. Многие из них даже не знают о существовании Единого портала, потому что для них основной источник информации телевидение. А на телевидении нет рекламы о портале. Мы проводили беседы, мини-интервью с пенсионерами. Они с удивлением и интересом узнавали о портале. Возможно в работе с данным сегментом населения, упор стоит сделать даже не на борьбу с устоявшимся стереотипом, а на обучение, курсы по приобретению навыков ПК. Это один из вариантов. Если мы возьмем за основу опыт Сбербанка, где прежде чем ввести систему электронной очереди, в отделениях банка начали работать консультанты, помогающие освоить людям механизм получения талонов по запросу, в результате чего система была успешно внедрена. Также можно в МФЦ поместить компьютеры общего пользования, где люди с помощью консультанта могли бы получить услугу в электронном виде. Постепенно мы пришли бы к 100% результату.

Работу с молодежью целесообразнее всего провести в социальных сетях и мессенджерах. Мы считаем, что нужно двигаться в направлении, выбранном в преддверии Выборов Президента, когда информация о новой услуги портала, распространялась в аккаунтах известных блоггеров, в виде коротких историй – описаний взаимодействия с порталом из жизни.

Проанализировав способы продвижения ЕГПУ в Санкт-Петербурге, полагаясь на полученную информационную справку из информационно-аналитического центра и на данные, которые удалось собрать в сети, мы пришли к выводу, что меры популяризации проекта носят несколько стихийный характер, показной. Не хватает конкретики, без спланированной информационно-коммуникационной политики привлечь еще большее количество граждан на Портал не удастся. В этом вопросе нужно полагаться на лидеров рейтинга информатизации Минкомсвязи, использовать их опыт внедрения и развития сервиса. Информационно-коммуникационной политики может явиться двигателем прогресса в сфере формирования нового современного подхода к выстраиванию отношений между гражданами и государством.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном исследовании последовательно были решены и достигнуты поставленные цели и задачи. В первой главе была рассмотрена концепция «информационного общества». Мы обратились к трудам таких ученых как Г. Маклюэн и его теории «глобальной деревни», Э. Тоффлер и теория «трех волн», Д. Бэлл и теория «постинустриального общества», З. Бзежинский и его «технотронное общество», П. Дракер и «общество знаний», М. Кастельс и «сетевое общество». Исследователями были выдвинуты различные варианты толкования третей стадии развития современного общества, так называемого «информационного общества». Однако цель, преследуемая исследователями едина, - объяснение явлений, присущих новейшему этапу развития общества, порожденного научно-технической, информационной технологией. Анализ этих теорий позволил отразить сущностные характеристики концепции «информационного общества».

Мы изучили концепцию «электронного правительства». Стоит отметить, что значение термина «электронное правительство» довольно размыто. Существует два общих типа определений понятия «электронное правительство». Первый тип – определения «электронного правительства» фактически сводится к технологическим инструментам – каналам коммуникации, механизмам, электронным площадкам взаимодействия. Второй тип - определения раскрывают понятие «электронное правительство» как новую систему взаимодействия государства и общества.

В третьем параграфе первой главы мы рассмотрели этапы формирования электронного правительства России. Первым этапом в становлении «электронного правительства» в РФ можно считать подписание Президентом В.В. Путиным в 2000 г. Окинавской Хартии Глобального Информационного Общества и последующая подготовка федеральной целевой программы «Электронная Россия», которая была утверждена в 2002г. Реализацию данной программы нельзя назвать успешной. На смену ей пришла новая государственная программа «Информационное общество». Которая реализуется и на сегодняшний день.

Мы выяснили, что главным направлением электронного правительства РФ стал переход к оказанию госуслуг в электронном виде. Государственный PR и социальная реклама являются неотъемлемой частью продвижения принимаемых государственных программ. Эти технологии способствуют разъяснению органами государственной власти предпринимаемых и осуществляемых действий направленных и способствующих достижению интересов граждан.

Информационно-коммуникационное сопровождение программ информационного общества и электронного правительства схожа с осуществлением информационно-коммуникационной поддержки государственных программ, однако ввиду специфических особенностей такого рода проектов, подразумевает постоянное развитие и использование современных PR-инструментов.

На основе двух опросов проведенных в рамках данного исследования, и описанных во второй главе данной работы, анализа документов и государственной программы «Информационное общество» мы пришли к выводу, что на сегодняшний день в России нет унифицированных механизмов продвижения услуг электронного правительства среди населения.

Осуществление продуманной информационно-коммуникационной поддержки способно улучшить показатели востребованности Единого портала госуслуг, повысить лояльность граждан к электронным сервисам, снизить уровень негативных ассоциаций с понятием электронного правительства в целом среди граждан.

Осведомленность о портале среди населения, достаточно высокая, наблюдается и тенденция к повышению по сравнению с 2015 г. Но, в настоящий момент другая проблема, большинство граждан, зная о Портале, имея проверенную учетную запись, не пользуются услугами Портала. Не исчерпало себя и мнение, что услугу быстрее получить в МФЦ, нежели электронно, отчасти это верно, ведь для получения многих услуг существует возможность лишь направить электронное заявление на их оформление, для получения же их придется прийти с документами лично. Некоторые из респондентов достаточно скептически относились к этому, не видя в преимуществ в этом. В данной ситуации, явное преимущество состоит в том, что благодаря преднамеренной подачи электронного заявления, граждане избавляют себя от изнуряющего простаивания в очередях. И об этом нужно рассказывать. Глупо, полагать, что данный ресурс не требует комментариев, и его возможности говорят сами за себя. Также многие из респондентов не осведомлены, какие услуги существуют на портале. То есть ситуация обстоит следующим образом, гражданин однажды зарегистрировался на Портале для получения конкретной услуги, единожды то есть, после получения услуги взаимодействие с порталом закончилось. Авторы связывают это вновь с отсутствием информационной поддержки Единого портала. Ввиду низкого уровня информированности о его преимуществах и существовании негативных ассоциаций, связанных с работой элементов электронного правительства. Востребованность Единого портала госуслуг остаётся не столь высокой. Да официальная статистика показывает нам большое количество зарегистрированных пользователей и быстро растущее число оказываемых госуслуг в электронном виде, но каких услуг? Информация о наличии налоговых задолженностей и штрафов? Это автоматическая функция, о неё мы говорили во второй главе. Процент граждан неосведомленных о Портале остается большим. Процент граждан незарегистрированных на портале ввиду сложной системы подтверждения личности, остается большим. А это при уже упрощенной системе подтверждения до нельзя. Среди молодежи присутствует стереотип что Портал предназначен для людей более старшего возраста, и там собраны услуги не имеющие к ним никакого отношения в настоящее время, услуги пенсионного фонда, страхования и т.д. Среди старшего поколения напротив существует стереотип, что работа на Портале слишком сложна и непонятна, и что он скорее предназначен для молодёжи.

Перевод услуг в электронный вид необходим государству для экономии финансовых средств и повышения уровня удовлетворенности граждан, в том числе путем сокращения времени, которое они вынуждены проводить в очередях.

Деятельность по информационному сопровождению программы развития Единого портала государственных услуг – это значимый элемент в становлении электронного правительства в России. Однако сегодня при наличии сформированной нормативно-правовой базы функционирования элементов электронного правительства, информационно-коммуникационной составляющей внедрения проекта придается малое значение.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 1999.
2. Бершадская Л.А. Оценка специфики развития электронного правительства в регионах с использованием метода экспертного опроса // Информационные ресурсы России. 2010. № 1. С. 18-21.
3. Быков И.А. Сетевая политическая коммуникация: теория, практика и методы исследования. СПб: Санкт-Петербургский государственный университет технологии и дизайна, 2013.
4. Васильева Н. А. Философские аспекты мировой политики: В 2-х частях. Часть 1: Политико-философский анализ информационных новаций современного цивилизованного развития. СПб.: Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2003.
5. Вершинин М.С. "Актуальные проблемы теории коммуникации". Сборник научных трудов. - СПб. - Изд-во СПбГПУ, 2004. - C. 98-107.
6. Гавра Д.П., Таранова Ю.В. Имидж территориальных субъектов в современном информационном пространстве: учеб.пособие. СПб.: С.-Петерб.гос.ун-т, Высш.шк.журн.и масс.коммуникац, 2013.
7. Дианова Е.М. Электронное правительство как механизм воздействия на транзакционные издержки в государственном секторе // Информационное общество. 2012. № 4. С. 34 – 41.
8. Дмитриева Н.Е., Стырин Е.М. Открытое государственное управление: задачи и перспективы в России // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 132 – 135
9. Дракер П. Посткапиталистическое общество // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология. М.: Academia, 1999.
10. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5.
11. Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству как процесс институциональной адаптации // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделение РАН. 2011. №. 11. С. 235 – 252.
12. Индекс готовности регионов России к информационному обществу 2009-2010. Анализ информационного неравенства субъектов Российской Федерации / Под ред. Т.В. Ершовой, Ю.Е. Хохлова, С.Б. Шапошника. М.: Институт развития информационного общества, 2011.
13. Информационное общество: тенденции развития в субъектах Российской Федерации. Выпуск 2: статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, Г.Г. Ковалева. М.: НИУ ВШЭ, 2015.
14. Кабанов Ю.А. Информационное пространство как новое (гео) политическое пространство: роль и место государств // Критическая геополитика. Сборник статей. Выпуск № 1 / отв. ред. И.Ю. Окунев, С.О. Савин. Ногинск: Аналитика Родис, 2014. C. 124 – 137.
15. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.:ГУ-ВШЭ, 2001.
16. Кулик А.Н. Governance 2.0: Эволюция модели государственного управления в эпоху Интернета // Политическая наука. 2013. № 1.
17. Лиллекер Д. Политическая коммуникация. Ключевые концепты. Харьков: Гуманитарный центр, 2010.
18. Маклюэн М. Галактика Гуттенберга: Становление человека печатающего. М., 2005.
19. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденция развития. М., 1999.
20. Мирошниченко И.В. Сетевой ландшафт российской публичной политики. Краснодар: Просвещение - Юг, 2013.
21. Михайлова О.В. Сети в политике и государственном управлении. М.: КДУ, 2013.
22. Моска Г. Правящий класс // Социол.исслед.1994.№10.
23. Нисневич Ю. А. Электронное правительство как постиндустриальная философия государственного управления // Теория и практика общественно-научной информации. 2005. № 19. С. 153-170.
24. Новые технологии государственного управления в зеркале канадского и российского опыта : монография / под ред. А. М. Марголина и П. Дуткевича. – М. : Моск. городск. ун-т управления Правительства Москвы, 2013.
25. Ракитов А. И. Философия компьютерной революции. — М.: Политиздат, 1991. — 287 с.
26. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учебно-методическое пособие. Электронная версия. Пенза: Изд. ПГУ . 2003. 281 с.
27. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике – М., 2013, С.84-96.
28. Сморгунов Л.В. От электронного правительства к электронному правлению: смена парадигмы // Политическая наука. 2007. № 4. С. 20 – 49.
29. Сморгунов Л.В. Электронное правительство, менеджмент знания и административные реформы // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2005. № 2. С. 213 – 225.
30. Стырин Е.М. Электронное правительство: стратегии формирования и развития: дис. канд. соц. наук. М.: МГУ им.Ломоносова, 2006. 163 с.
31. Трутнев Д.Р., Чугунов А.В. Подготовка кадров государственных и муниципальных служащих в области электронного правительства: взаимосвязь уровня ИТ -компетенций и результативности проектов // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 3. С. 138 – 145.
32. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации. Учебное пособие СПб.: НИУ ИТМО, 2009. - 96 с.
33. Туронок С. Г. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2.
34. Toffler A. Future Shock. N.Y., 1971 (рус. пер.: Тоффлер Э. Шок будущего. М., 2003).
35. Toffler A. The Third Wave. N.Y., 1980 (Перевод на русский язык: Тоффлер Э. Третья волна. М., 1999).
36. Филатова О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества: учебное пособие. – СПб: НИУ ИТМО, 2013. - 136 с.
37. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. - 98 с.
38. Чугунов А.В. «Электронное правительство»: формирование его правовой базы в России // Вестник ФГУ «Государственная регистрационная палата» при Министерстве юстиции Российской Федерации. Научно-практический журнал. 2009. № 4. С. 34 – 46.
39. Юрасов А.В. Основы электронной коммерции: Учебник. – М.: Горячая линия-Телеком, 2008. - 256 с.
40. **Электронные источники**
41. Амзин А. Грабли 2.0. Российский портал госуслуг стартовал очень неудачно//Информационный портал. Lenta.ru. Режим доступа: http://lenta.ru/articles/2009/12/17/gos/
42. Балюков А.С. Анализ актуальности создания электронного правительства// Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/analiz-aktualnosti-sozdaniya-elektronnogo-pravitelstva>
43. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: <http://www.politex.info/content/view/171/30/>
44. Василенко И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт.// Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/8\_4\_03.htm
45. Вершинин М.С. Электронное правительство в XXI веке. // pr-news, 2011. URL: <http://pr-news.su/publicat/n6_7/6-7_8.htm>
46. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180.
47. В каких направлениях государственной региональной информатизации ожидается наибольший спрос в 2017-2018 годах. Tadviser.//Режим доступа: <http://tadviser.ru/a/191019>
48. Государство отвечает на запросы. Российская газета.//Режим доступа: https://rg.ru/2018/04/18/na-portale-gosuslug-poiavilos-bolshe-vozmozhnostej-dlia-polzovatelej.html
49. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/
50. Госуслуги перешли на личности //Информациооный портал. COMNEWS. // Режим доступа: <http://www.comnews.ru/node/21199>
51. Госуслуги в интернете. Насколько распространена практика пользования госуслуами в интернете? // Фонд «Общественное мнение». 12.03.2013. URL: [http://fom.ru/ SMI-i-internet/ 10850](http://fom.ru/%20SMI-i-internet/%2010850)
52. Данные Минфина России и Казначейства России об исполнении бюджетов субъектов РФ // iМониторинг: Открытый информационный ресурс по анализу финансового и социально-экономического развития субъектов РФ на основании информации официальных источников.// Режим доступа: <http://iminfin.ru/>
53. Дьякова Е.Г. Процесс перехода к электронному правительству как объект теоретического моделирования. // Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsess-perehoda-k-elektronnomu-pravitelstvu-kak-obekt-teoreticheskogo-modelirovaniya>
54. Единый портал госуслуг обновился. Интерфакс. //Режим доступа: http://www.interfax.ru/russia/607861
55. Ждакаев И. Безответный клик // Информационный портал. Коммерсант.//Режим доступа: http://www.kommersant.ru/doc/1319701
56. Замминистра связи Алексей Козырев представил завершенную версию системного проекта. Tadviser. //Режим доступа: <http://tadviser.ru/a/76705>
57. Замминистра связи Алексей Козырев: такого понятия как "госуслуги" не должно существовать.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/53612
58. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: <http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_delopr_intesting/detail.php?ID=78993>
59. Интернет в России: динамика проникновения. Весна 2014 // Фонд «Общественное мнение». //Режим доступа: [http://runet.fom.ru/ Proniknovenie- interneta/ 11567](http://runet.fom.ru/%20Proniknovenie-%20interneta/%2011567)
60. Информационная справка о работе Портала госуслуг Санкт-Петербурга. Подготовлена Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром. Архив автора
61. Информационное общество ГП.Tadviser.//Режим доступа:http://tadviser.ru/a/71702
62. Инфраструктура Электронного правительства России.//Минкомсвязь России. Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/ru/activity/directions/486/>
63. Интернет-интервью с В.Е. Авербахом // КонсультантПлюс, 2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/law/interview/averbah/>
64. Калиушко И.Б, Демкова М.С. Электронное управление – путь к эффективности и прозрачности государственного управления. //Режим доступа: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/b423468353130801c325714c004a0866>
65. Классификация стадий развития электронного правительства. ООН. //Режим доступа: http://irkobl.ru/sites/inform/documents/doc/E\_Government.pdf
66. Концепция информатизации Санкт-Петербурга до 2020г., утв. распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 14 апреля 2017г. №21-рп).//Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/456057575
67. Концепция технотронного общества З. Бжезинского. //Режим доступа: <http://mylektsii.ru/1-49238.html>
68. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Утверждена распоряжением Правительство РФ от 25.12.2013 г. №2516-р // Официальный сайт Минкомсвязи.//Режим доступа: http://government.ru/ media/files/41d4b05a 4f63fbd7c3a4.pdf
69. Концепция региональной информатизации. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29.11.2014 № 2769-р.// Режим доступа: http:// government.ru/ media/files /Ea8O35fPr3I.pdf
70. О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)». Постановление Правительства РФ от 10.09.2009 № 721 // СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/ document/ cons\_doc\_LAW \_91667/#p11
71. Медведев разрешил получать госуслуги вне зависимости от места жительства. РБК.//Режим доступа: <https://www.rbc.ru/politics/29/01/2018/5a6f1cab9a7947805ade2864>
72. Медведев: электронное правительство должно работать быстро и в режиме реального времени. ТАСС.//Режим доступа: http://tass.ru/ekonomika/3729359
73. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: <http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf>
74. Минэкономразвития представило сводный отчет по реализации 17 госпрограмм. На фоне других программ показатели «Информационного общества» ниже среднего уровня. Один из худших показателей — качество работы Минкомсвязи над программой.//Режим доступа: <http://www.cnews.ru/news/top/2017-08-04_minekonomrazvitiya_pokazateli_informatsionnogo>
75. Минкомсвязь представила рейтинг информатизации регионов-2017.Единый портал электронной подписи. //Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/412481-minkomsvyaz-predstavila-reyting-informatizatsii-regionov-2017
76. Минкомсвязь России представила рекомендации по популяризации электронных госуслуг. Официальный сайт.Минкомсвязь.//Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34143/>
77. Мобильное приложение «Госуслуги» стало лидером в российском App Store. Единый портал электронной подписи.//Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/415712-mobilnoye-prilozheniye-gosuslugi-stalo-liderom-v-rossiyskom-app-store
78. На портале госуслуг вдвое увеличилось количество пользователей // Информационный портал Rspectr.com, 2013. Режим доступа: http://www.rspectr.com/news/gosuslugi-twice/
79. Научно-исследовательская работа по исследованию перспектив развития электронного правительства. Минкомсвязь.//Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/uploaded/presentations/prezentatsiya-sistemnogo-proekta-ep.pdf>
80. Обновлен Единый портал госуслуг. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38138/
81. Об утверждении новой редакции государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)».//Режим доступа: <http://government.ru/docs/11937/>
82. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)//Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309>
83. Окинавская Хартия глобального информационного общества. // Электронная библиотека iis.ru. URL: <http://www.iis.ru/library/okinawa/charter.ru.html>
84. Подтвердите учетную запись Госуслуг через интернет-банки. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/help/news/2018\_03\_02\_banks
85. Популяризация электронных госуслуг в России. Информационный портал. Tadviser.//Режим доступа: <http://tadviser.ru/a/289366>
86. Портал госуслуг в нынешнем виде // CNews.ru, 2014. Режим доступа: http://gov.cnews.ru/top/2014/10/10/portal\_gosuslug\_v\_nyneshnem\_vide\_skoro\_budet\_zakryt\_588409
87. Портал госуслуг подводит итоги 2016 года. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/help/news/portal\_gosuslug\_podvodit\_itogi\_2016\_goda
88. Прохоров А. Электронное правительство в цифрах и фактах.//Режим доступа: <http://compress.ru/article.aspx?id=15845>
89. Постановление Правительства от 2 августа 2010 г. N 588 об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ РФ // ВaseСonsultant, 2010. Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=161431>
90. Правила дизайна Единого портала Госуслуг. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: http://guides.gosuslugi.ru/
91. Распоряжение Правительства РФ от 26.08.2009 N 1231-р // Информационный портал. Government.consultant. Режим доступа : <http://government.consultant.ru/page.aspx?1024678>
92. Рейтинги регионов России по развитию информационных технологий. Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/264278
93. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства.//Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>
94. Рейтинг электронного правительства ООН. Tadviser.//Режим доступа: <http://tadviser.ru/a/319289>
95. «Ростелеком» и Минкомсвязь России подписали контракт на эксплуатацию инфраструктуры электронного правительства на 2017 год.//Режим доступа: https://www.rostelecom.ru/press/news/d438583/
96. Системный проект ЭП РФ 2020. Минкомсвязь. //Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/uploaded/presentations/prezentatsiya-sistemnogo-proekta-ep.pdf>
97. Состоялась годовая расширенная коллегия Минкомсвязи России. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38134
98. Стародымов А. Госуслуги в тестовом режиме // Компьютерра онлайн, 2009. Режим доступа: <http://old.computerra.ru/vision/488323/>
99. Услуги в электронном виде // Портал административной реформы в Российской Федерации. Режим доступа: [http://ar.gov.ru/ ru/ gos\_uslugi \_03\_ uslugi \_v\_ electronnom\_vide/ index.html](http://ar.gov.ru/%20ru/%20gos_uslugi%20_03_%20uslugi%20_v_%20electronnom_vide/%20index.html)
100. ФЗ РФ от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Российская газета, 2010.// Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html>
101. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/>
102. Фольк В.А. Обзор построения мировых моделей электронного правительства // Режим доступа: http://conf.sfu-kras.ru/ sites/mn2013/ thesis/ s021/ s021-005.pdf
103. Центр Маркетинговых концепций // Информационный портал, 2012.//Режим доступа:http://marketolog.biz/index.php
104. Что такое электронное правительство? [Электронный ресурс] // Microsoft. Режим доступа: <http://www.microsoft.com/rus/government/electronic/>
105. Эксперт: Цифровое правительство — это не про услуги, это про использование данных. Аналитический центр при правительстве РФ.//Режим доступа: <http://ac.gov.ru/events/012333.html>
106. Электронными госуслугами чаще пользуются женщины, чем мужчины.Единый портал электронной подписи.//Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/415691-elektronnymy-gosuslugamy-chashche-polzuyutsya-zhenshchiny-chem-muzhchiny
107. «Электронное правительство»: некоторые важные факты за 6 лет. Правительство России.//Режим доступа: http://government.ru/info/32188/
108. Электронное правительство России.Tadviser.//Режим доступа: <http://tadviser.ru/a/76705>
109. Юрасов А.В. "Постановка проблемы разработки научно-обоснованной концепции, алгоритмов работы и архитектуры инструментальных средств электронного правительства".//Режим доступа: <http://www.webcitation.org/65QCHuydU>
110. Information and Communications for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact [Electronic Resource] // World Bank.// Режим доступа: http://siteresources.worldbank.org/EXTIC4D/Resources/58706351242066347456/IC4D\_2009\_Overview.pdf
111. UN Global E-government Survey 2003. E-Government at the Crossroads.//Режим доступа: http://unpan1.un.org/ intradoc/ groups/ public / documents/ un/ unpan016066 .pdf

### Приложение 1.

# Рейтинг регионов по уровню информатизации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Место в 2017 г.** | **Регион** | **Место в 2016 г.** |
| 1 | г. Москва | 1 |
| 2 | Тюменская область | 6 |
| 3 | Ханты-Мансийский автономный округ-Югра | 3 |
| 4 | Республика Татарстан | 11 |
| 5 | Тульская область | 34 |
| 6 | Новосибирская область | 7 |
| 7 | Республика Башкортостан | 31 |
| 8 | Ямало-Ненецкий автономный округ | 4 |
| 9 | Томская область | 18 |
| 10 | Челябинская область | 24 |
| 11 | г. Санкт-Петербург | 2 |

### Приложение 2.

# Анкета для проведения экспертного интервью

1. Согласно рейтингу регионов по уровню информатизации за 2017 год, Санкт Петербург находится на 11 месте, с какими основными сложностями Вы сталкиваетесь в процессе реализации программы? По сравнению с предыдущим рейтингом Санкт-Петербург потерял 9 позиций, с чем это связано?

2. С чем вы связываете такой разрыв (10 позиций) между Москвой и Санкт-Петербургом, ведь Санкт-Петербург-вторая столица России?

3. В чем, на ваш взгляд, заключаются основные проблемы, сдерживающие более активный прирост регистрирующихся на Портале госуслуг?

4. Во время президентских выборов появилась наверное первая серьёзная реклама портала госуслуг, за счёт новой электронной услуги, связанной с прикрепительными. О портале говорили на радио, среди блоггеров активно он продвигался. Как вы думаете, каков процент новозарегистрированных пользователей за это время?

5. Существует план развития Электронного правительства. Портал госуслуг является частью ЭП. В этом плане предусмотрено продвижение портала посредством PR и рекламы? Где можно увидеть рекламу?

Если нет, какие-то мероприятия осуществляют по продвижению портала? Или же все направлено на развитие инфраструктуры портала? За счёт чего тогда растёт количество пользователей портала?

6. Необходимо ли на ваш взгляд продвигать портал посредством PR и рекламы? Или же в этом нет необходимости?

### Приложение 3.

# Анкета интернет-опроса

\* Обязательно

1. Ваше Имя \*

1. Пол \*

*Отметьте только один овал.*

* Женский
* Мужской

1. Возраст \*
2. Город проживания \*
3. Образование \*

*Отметьте только один овал.*

* Высшее
* Незаконченное высшее
* Среднее-специальное
* Другое:

6. Знаете ли Вы о Едином портале госуслуг ?

*Отметьте только один овал.*

* Да
* Нет

7. Зарегистрированы ли Вы на Едином портале госуслуг?

*Отметьте только один овал.*

* Да *Перейдите к вопросу 11.*
* Нет *Перейдите к вопросу 8.*

**Для незарегистрированных на портале респондентов:**

8. Выберете наиболее подходящее для Вас утверждение \*

*Отметьте только один овал.*

* Нет, я не зарегистрирован, потому что не знал о существовании этого
* портала
* Нет, я не зарегистрирован, потому что переживаю за безопасность и
* сохранность моих личных данных
* Нет, я не зарегистрирован, потому что, для того чтобы получить доступ к
* личному кабинету на портале, необходимо получить личный код, а для этого нужно
* потратить много усилий
* Нет, я не зарегистрирован, потому что считаю традиционный способ
* получения государственных услуг проверенным и более надежным
* Другое:

9. Как Вы считаете, идея создания Единого портала госуслуг полезна? \*

*Отметьте только один овал.*

* Да
* Нет

10. Что необходимо предпринять, чтобы Вы зарегистрировались на Едином

портале госуслуг? \*

*Отметьте только один овал.*

* Активнее продвигать портал посредством рекламы и PR, т.к. я вообще не
* слышал об этом портале
* Упростить систему регистрации на портале
* Предоставлять больше электронных услуг на портале
* Убедить меня в том, что мои личные данные не попадут в руки
* злоумышленников
* Если на портале зарегистрируется большинство моих знакомых, то я тоже
* зарегистрируюсь
* Другое:

*Прекратите заполнение этой формы*

**Для зарегистрированных на портале респондентов:**

11. Откуда вы узнали о Едином портале госуслуг?

* Интернет
* Реклама
* От родственников/друзей
* В местах оказания госуслуг
* Другое …

11. Выберите наиболее подходящее для Вас утверждение \*

*Отметьте только один овал.*

* Я зарегистрирован на портале, как и все члены моей семьи, потому что, это
* экономит время и нервы
* Я зарегистрирован на портале по совету друга/подруги
* Я зарегистрировался на портале, чтобы единожды получить необходимую
* услугу
* Я зарегистрировался на портале, чтобы прикрепиться к избирательному
* участку и проголосовать на президентских выборах 2018
* Я зарегистрировался на портале, потому что считаю этот ресурс полезным
* Другое:

12. Как часто Вы пользуетесь услугами Единого портала госуслуг? \*

*Отметьте только один овал.*

* Активно пользуюсь
* Периодически обращаюсь к услугам Единого портала, в среднем 1-2 раза за
* пол года
* Единожды обращался к услугам Единого портала
* Я зарегистрирован, но услугами, пока что не пользовался

13. Какими услугами Вы в основном пользуетесь, или собираетесь пользоваться на портале? \*

*Отметьте все подходящие варианты.*

* Оформление паспорта гражданина РФ или же загранпаспорта
* Выбор избирательного участка на выборах Президента РФ
* Запись к врачу
* Оплата ЖКХ
* Оплата штрафов и налоговых задолжностей
* Регистрация транспортного средства
* Регистрация юридических лиц и предпринимателей
* Запись ребенка в детский сад
* Оформление справки об отсутствии судимости
* Другое:

14. Насколько удобно Вам искать необходимую информацию на Едином портале

госуслуг? \*

*Отметьте только один овал.*

* Очень удобно
* Достаточно удобно
* Неудобно
* Очень неудобно

15. Довольны ли Вы качеством предоставляемых услуг на Едином портале

госуслуг? \*

*Отметьте только один овал.*

* Да
* Нет
* 50 на 50

16. Как Вы оцениваете полезность портала? \*

*Отметьте только один овал.*

* Очень полезен
* Достаточно полезен
* Малополезен
* Бесполезен

17. На сколько Вы бы оценили работу портала от 1 до 5, где 1-портал работает

очень плохо, 5- портал отлично работает \*

*Отметьте только один овал.*

1 2 3 4 5

1. Чугунов А.В. «Электронное правительство»: формирование его правовой базы в России // Вестник ФГУ «Государственная регистрационная палата» при Министерстве юстиции Российской Федерации. Научно-практический журнал. 2009. № 4. С. 56. [↑](#footnote-ref-1)
2. Маклюэн М. Галактика Гуттенберга: Становление человека печатающего. М., 2005. [↑](#footnote-ref-2)
3. Toffler A. Future Shock. N.Y., 1971 (рус. пер.: Тоффлер Э. Шок будущего. М., 2003). [↑](#footnote-ref-3)
4. Toffler A. The Third Wave. N.Y., 1980 (Перевод на русский язык: Тоффлер Э. Третья

   волна. М., 1999). [↑](#footnote-ref-4)
5. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 1999. [↑](#footnote-ref-6)
7. Концепция технотронного общества З. Бжезинского //Режим доступа: <http://mylektsii.ru/1-49238.html> ( дата обращения 2.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-7)
8. Дракер П. Посткапиталистическое общество // Новая постиндустриальная волна

   на Западе: Антология. М.: Academia, 1999. С.70-71 [↑](#footnote-ref-8)
9. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с. [↑](#footnote-ref-9)
10. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.:ГУ-ВШЭ, 2001. [↑](#footnote-ref-10)
11. Филатова О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества: учебное пособие. – СПб: НИУ ИТМО, 2013. – 136 с [↑](#footnote-ref-11)
12. Ракитов А. И. Философия компьютерной революции. — М.: Политиздат, 1991. — 287 с. [↑](#footnote-ref-12)
13. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденция развития. М., 1999. С. 20. [↑](#footnote-ref-13)
14. Понятие «электронной демократии».//Режим доступа: <http://megabook.ru/article/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F> [↑](#footnote-ref-14)
15. Балюков А.С. Анализ актуальности создания электронного правительства.//Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/analiz-aktualnosti-sozdaniya-elektronnogo-pravitelstva (дата обращения 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-15)
16. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно- правовое обеспечение развития информацион-ного общества и электронного правительства в Российской Федерации. СПб.: ИТМО, 2009. С. 9 – 10. [↑](#footnote-ref-16)
17. Электронное правительство. Википедия.//Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE> [↑](#footnote-ref-17)
18. Калиушко И.Б, Демкова М.С. Электронное управление – путь к эффективности и прозрачности государственного управления. //Режим доступа: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/b423468353130801c325714c004a0866> [↑](#footnote-ref-18)
19. Юрасова А.В. "Постановка проблемы разработки научно-обоснованной концепции, алгоритмов работы и архитектуры инструментальных средств электронного правительства".//Режим доступа: <http://www.webcitation.org/65QCHuydU> [↑](#footnote-ref-19)
20. Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 N 632-р (ред. от 10.03.2009) <О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года.//Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_76942/ [↑](#footnote-ref-20)
21. Концепция информатизации Санкт-Петербурга до 2020г., утв. распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 14 апреля 2017г. №21-рп).//Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/456057575 [↑](#footnote-ref-21)
22. Системный проект ЭП РФ 2020. Минкомсвязь. //Режим доступа: http://minsvyaz.ru/uploaded/presentations/prezentatsiya-sistemnogo-proekta-ep.pdf [↑](#footnote-ref-22)
23. Там же. [↑](#footnote-ref-23)
24. Там же. [↑](#footnote-ref-24)
25. Системный проект ЭП РФ 2020. Минкомсвязь. //Режим доступа: http://minsvyaz.ru/uploaded/presentations/prezentatsiya-sistemnogo-proekta-ep.pdf [↑](#footnote-ref-25)
26. Открытое государство. Википедия. //Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D0%BE%D0%B5\_%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE [↑](#footnote-ref-26)
27. Михайлова О.В. Сети в политике и государственном управлении. С. 63 [↑](#footnote-ref-27)
28. Сморгунов Л. В. Сравнительный анализ административных реформ: От нового государственного менеджмента к концепции «governance» // Полис. 2003. № 4. С. 50 – 51 [↑](#footnote-ref-28)
29. Классификация стадий развития электронного правительства. ООН. //Режим доступа: http://irkobl.ru/sites/inform/documents/doc/E\_Government.pdf [↑](#footnote-ref-29)
30. Яковлева Е.А. Электронное правительство: Теоретические модели и политическая стратегия Российского электронного правительства. : дис. канд. по­лит. наук. М.: МГУ им. Ломоносова. С. 101 – 134. [↑](#footnote-ref-30)
31. Фольк В.А. Обзор построения мировых моделей электронного правительства // Режим доступа: [http://conf.sfu-kras.ru/ sites/mn2013/ thesis/ s021/ s021-005.pdf](http://conf.sfu-kras.ru/%20sites/mn2013/%20thesis/%20s021/%20s021-005.pdf) [↑](#footnote-ref-31)
32. Дьякова Е.Г. Процесс перехода к электронному прави­тельству как объект теоретического моделирования // Научный ежегодник Института философии и права УрО РАН. 2010. №. 10. С. 205 – 224 [↑](#footnote-ref-32)
33. E-Government Imperative … P. 65-66. [↑](#footnote-ref-33)
34. UN Global E-government Survey 2003. E-Government at the Crossroads.//Режим доступа: [http://unpan1.un.org/ intradoc/ groups/ public / documents/ un/ unpan016066 .pdf](http://unpan1.un.org/%20intradoc/%20groups/%20public%20/%20documents/%20un/%20unpan016066%20.pdf) [↑](#footnote-ref-34)
35. Information and Communications for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact [Electronic Resource] // World Bank.// Режим доступа: http://siteresources.worldbank.org/EXTIC4D/Resources/58706351242066347456/IC4D\_2009\_Overview.pdf [↑](#footnote-ref-35)
36. Научно-исследовательская работа по исследованию перспектив развития электронного правительства. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/uploaded/presentations/prezentatsiya-sistemnogo-proekta-ep.pdf [↑](#footnote-ref-36)
37. Estonian E-Voting System [Electronic Resource] // Estonia.eu. URL: http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-voting.html [↑](#footnote-ref-37)
38. Дьякова Е.Г. Процесс перехода к электронному правительству как объект теоретического моделирования. // Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsess-perehoda-k-elektronnomu-pravitelstvu-kak-obekt-teoreticheskogo-modelirovaniya> [↑](#footnote-ref-38)
39. Там же. [↑](#footnote-ref-39)
40. Там же. [↑](#footnote-ref-40)
41. About UNPAN [Electronic Resource] // UNPAN.// Режим доступа: [http://www.unpan.org/Home/AboutUNPAN/tabid/736/ language/en-US/Default.aspx](http://www.unpan.org/Home/AboutUNPAN/tabid/736/%20language/en-US/Default.aspx) [↑](#footnote-ref-41)
42. Там же. [↑](#footnote-ref-42)
43. Там же. [↑](#footnote-ref-43)
44. Там же. [↑](#footnote-ref-44)
45. Инфраструктура Электронного правительства России.//Минкомсвязь России. //Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/ru/activity/directions/486/> [↑](#footnote-ref-45)
46. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с. [↑](#footnote-ref-46)
47. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: <http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_delopr_intesting/detail.php?ID=78993> [↑](#footnote-ref-47)
48. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: http://www.eos.ru/eos\_delopr/eos\_delopr\_intesting/detail.php?ID=78993 [↑](#footnote-ref-48)
49. Там же. [↑](#footnote-ref-49)
50. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/ [↑](#footnote-ref-50)
51. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/ [↑](#footnote-ref-51)
52. Там же. [↑](#footnote-ref-52)
53. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации. Учебное пособие СПб.: НИУ ИТМО, 2009. 96 с [↑](#footnote-ref-53)
54. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации. Учебное пособие СПб.: НИУ ИТМО, 2009. С. 51-52 [↑](#footnote-ref-54)
55. Там же. [↑](#footnote-ref-55)
56. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации. Учебное пособие СПб.: НИУ ИТМО, 2009.С. 52-53 [↑](#footnote-ref-56)
57. Там же. С. 58-60 [↑](#footnote-ref-57)
58. Трутнев Д.Р., Уткин В.В., Чугунов А.В. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации. Учебное пособие СПб.: НИУ ИТМО, 2009. С. 61-63 [↑](#footnote-ref-58)
59. Там же. С. 64-66 [↑](#footnote-ref-59)
60. Новые технологии государственного управления в зеркале канадского и российского опыта : монография / под ред. А. М. Марголина и П. Дуткевича. – М. : Моск. городск. ун-т управления Правительства Москвы, 2013. С.53 [↑](#footnote-ref-60)
61. Там же. [↑](#footnote-ref-61)
62. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ [↑](#footnote-ref-62)
63. Там же. [↑](#footnote-ref-63)
64. Рейтинг электронного правительства ООН. Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/319289 [↑](#footnote-ref-64)
65. Там же. [↑](#footnote-ref-65)
66. Рейтинг электронного правительства ООН. Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/319289 [↑](#footnote-ref-66)
67. Эксперт: Цифровое правительство — это не про услуги, это про использование данных. Аналитический центр при правительстве РФ.//Режим доступа: http://ac.gov.ru/events/012333.html [↑](#footnote-ref-67)
68. Там же. [↑](#footnote-ref-68)
69. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ (дата обращения 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-69)
70. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ [↑](#footnote-ref-70)
71. Там же. [↑](#footnote-ref-71)
72. Там же. [↑](#footnote-ref-72)
73. Там же. [↑](#footnote-ref-73)
74. Об утверждении новой редакции государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)».//Режим доступа: <http://government.ru/docs/11937/> [↑](#footnote-ref-74)
75. Об утверждении новой редакции государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)».//Режим доступа: http://government.ru/docs/11937/ [↑](#footnote-ref-75)
76. Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик Рилейшнз. М., 2003. С. 216 [↑](#footnote-ref-76)
77. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учебно-методическое пособие - Пенза. Изд. ПГУ., 2003. С.128 [↑](#footnote-ref-77)
78. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учебно-методическое пособие. Электронная версия, Пенза: Изд. ПГУ, 2003. С.19 [↑](#footnote-ref-78)
79. Центр Маркетинговых концепций // Информационный портал, 2012.//Режим доступа:http://marketolog.biz/index.php [↑](#footnote-ref-79)
80. Василенко И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // URL: http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/8\_4\_03.htm [↑](#footnote-ref-80)
81. Моска Г. Правящий класс // Социол.исслед.1994.№10. С.186-196 [↑](#footnote-ref-81)
82. Гавра Д.П., Таранова Ю.В. Имидж территориальных субъектов в современном информационном пространстве: учеб.пособие. СПб.: С.-Петерб.гос.ун-т, Высш.шк.журн.и масс.коммуникац, 2013. С.110 [↑](#footnote-ref-82)
83. Гавра Д.П., Таранова Ю.В. Имидж территориальных субъектов в современном информационном пространстве: учеб.пособие. СПб.: С.-Петерб.гос.ун-т, Высш.шк.журн.и масс.коммуникац, 2013. С.110 [↑](#footnote-ref-83)
84. Электронное правительство России.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/76705 [↑](#footnote-ref-84)
85. Там же. [↑](#footnote-ref-85)
86. Замминистра связи Алексей Козырев представил завершенную версию системного проекта.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/76705 [↑](#footnote-ref-86)
87. Там же. [↑](#footnote-ref-87)
88. Там же. [↑](#footnote-ref-88)
89. Там же. [↑](#footnote-ref-89)
90. Информационное общество ГП.Tadviser.//Режим доступа:http://tadviser.ru/a/71702 [↑](#footnote-ref-90)
91. Там же [↑](#footnote-ref-91)
92. Системный проект электронного правительства РФ. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/uploaded/files/sistemnyii-proekt-elektronnogo-pravitelstva-rf.pdf [↑](#footnote-ref-92)
93. Медведев разрешил получать госуслуги вне зависимости от места жительства. РБК.//Режим доступа: https://www.rbc.ru/politics/29/01/2018/5a6f1cab9a7947805ade2864 [↑](#footnote-ref-93)
94. Системный проект электронного правительства РФ. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/uploaded/files/sistemnyii-proekt-elektronnogo-pravitelstva-rf.pdf [↑](#footnote-ref-94)
95. Системный проект электронного правительства 2020 отправлен на доработку.Портал поддержки типовых решений Министерства экономического развития РФ.//Режим доступа: http://pgu-support.ru/-/303360 [↑](#footnote-ref-95)
96. «Электронное правительство»: некоторые важные факты за 6 лет. Правительство России.//Режим доступа: http://government.ru/info/32188/ [↑](#footnote-ref-96)
97. «Электронное правительство»: некоторые важные факты за 6 лет. Правительство России.//Режим доступа: http://government.ru/info/32188/ [↑](#footnote-ref-97)
98. Состоялась годовая расширенная коллегия Минкомсвязи России. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38134/ [↑](#footnote-ref-98)
99. Там же. [↑](#footnote-ref-99)
100. Там же. [↑](#footnote-ref-100)
101. Состоялась годовая расширенная коллегия Минкомсвязи России. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38134 [↑](#footnote-ref-101)
102. Правила дизайна Единого портала Госуслуг. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: http://guides.gosuslugi.ru/ [↑](#footnote-ref-102)
103. Там же. [↑](#footnote-ref-103)
104. Там же. [↑](#footnote-ref-104)
105. Правила дизайна Единого портала Госуслуг. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: http://guides.gosuslugi.ru/. [↑](#footnote-ref-105)
106. Там же. [↑](#footnote-ref-106)
107. Информационное общество ГП.Tadviser.//Режим доступа:http://tadviser.ru/a/71702 [↑](#footnote-ref-107)
108. Минэкономразвития представило сводный отчет по реализации 17 госпрограмм. На фоне других программ показатели «Информационного общества» ниже среднего уровня. Один из худших показателей — качество работы Минкомсвязи над программой.//Режим доступа: http://www.cnews.ru/news/top/2017-08-04\_minekonomrazvitiya\_pokazateli\_informatsionnogo [↑](#footnote-ref-108)
109. Минэкономразвития представило сводный отчет по реализации 17 госпрограмм. На фоне других программ показатели «Информационного общества» ниже среднего уровня. Один из худших показателей — качество работы Минкомсвязи над программой.//Режим доступа: http://www.cnews.ru/news/top/2017-08-04\_minekonomrazvitiya\_pokazateli\_informatsionnogo [↑](#footnote-ref-109)
110. Информационное общество ГП. Tadviser.//Режим доступа:http://tadviser.ru/a/71702 [↑](#footnote-ref-110)
111. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 28 [↑](#footnote-ref-111)
112. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 28. [↑](#footnote-ref-112)
113. Постановление Правительства от 2 августа 2010 г. N 588 об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ РФ // ВaseСonsultant, 2010. Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=161431 (дата обращения: 09.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-113)
114. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 17 [↑](#footnote-ref-114)
115. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 17 [↑](#footnote-ref-115)
116. Там же. С.44 [↑](#footnote-ref-116)
117. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент. Пенза: Изд-во ПГУ, 2001. С. 122 [↑](#footnote-ref-117)
118. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С.45 [↑](#footnote-ref-118)
119. ФЗ РФ от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Российская газета, 2010. Режим доступа: http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html [↑](#footnote-ref-119)
120. Ждакаев И. Безответный клик // Информационный портал. Коммерсант.//Режим доступа: http://www.kommersant.ru/doc/1319701 [↑](#footnote-ref-120)
121. Распоряжение Правительства РФ от 26.08.2009 N 1231-р // Информационный портал. Government.consultant. //Режим доступа: http://government.consultant.ru/page.aspx?1024678 [↑](#footnote-ref-121)
122. Стародымов А. Госуслуги в тестовом режиме // Компьютерра онлайн, 2009.//Режим доступа: http://old.computerra.ru/vision/488323/ [↑](#footnote-ref-122)
123. Более 120 тыс. граждан России уже зарегистрировались на портале госуслуг // Информационный портал CNews, 2010.Режим доступа: http://www.cnews.ru/news/line/index.shtml?2010/07/09/399998 [↑](#footnote-ref-123)
124. На портале госуслуг вдвое увеличилось количество пользователей // Информационный портал Rspectr.com, 2013. Режим доступа: http://www.rspectr.com/news/gosuslugi-twice/ [↑](#footnote-ref-124)
125. Портал госуслуг набирает обороты // Электронное правительство, 2014.//Режим доступа: http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/news/view/NEWS/00000000000/archive\_news/1467;jsessionid=2E113B213BBDE3C2DB6993252B3EC94D [↑](#footnote-ref-125)
126. Введена упрощенная регистрация на Едином портале госуслуг // Гарант.ру, 2015. Режим доступа: http://www.garant.ru/news/547380/#ixzz3WAOOlwcP [↑](#footnote-ref-126)
127. ЕПГУ-2015: 35+1 госуслуга и новый интерфейс // Экспертный центр электронного правительства, 2015. Режим доступа: http://d-russia.ru/epgu-2015-351-gosusluga-i-novyj-interfejs-k-staromu-elektronnomu-pravitelstvu.html [↑](#footnote-ref-127)
128. Портал госуслуг в нынешнем виде // CNews.ru, 2014.//Режим доступа: http://gov.cnews.ru/top/2014/10/10/portal\_gosuslug\_v\_nyneshnem\_vide\_skoro\_budet\_zakryt\_588409 [↑](#footnote-ref-128)
129. Обновился Единый портал государственных и муниципальных услуг. Департамент информационных технологий.//Режим доступа: http://dit.orb.ru/news/559/ [↑](#footnote-ref-129)
130. Портал госуслуг подводит итоги 2016 года. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/help/news/portal\_gosuslug\_podvodit\_itogi\_2016\_goda [↑](#footnote-ref-130)
131. Информационное общество ГП. TAdviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/71702 [↑](#footnote-ref-131)
132. Информационное общество ГП. TAdviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/71702 [↑](#footnote-ref-132)
133. Медведев: электронное правительство должно работать быстро и в режиме реального времени. ТАСС.//Режим доступа: http://tass.ru/ekonomika/3729359 [↑](#footnote-ref-133)
134. ЕПГУ-2015: 35+1 госуслуга и новый интерфейс // Экспертный центр электронного правительства, 2015.//Режим доступа: http://d-russia.ru/epgu-2015-351-gosusluga-i-novyj-interfejs-k-staromu-elektronnomu-pravitelstvu.html \ [↑](#footnote-ref-134)
135. Единый портал госуслуг обновился. Интерфакс. //Режим доступа: http://www.interfax.ru/russia/607861 [↑](#footnote-ref-135)
136. Единый портал госуслуг обновился. Интерфакс. //Режим доступа: http://www.interfax.ru/russia/607861. [↑](#footnote-ref-136)
137. Обновлен Единый портал госуслуг. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38138/ [↑](#footnote-ref-137)
138. Единый портал госуслуг обновился. Интерфакс. //Режим доступа: http://www.interfax.ru/russia/607861 [↑](#footnote-ref-138)
139. Обновлен Единый портал госуслуг. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38138/ [↑](#footnote-ref-139)
140. Обновлен Единый портал госуслуг. Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/38138/ [↑](#footnote-ref-140)
141. Подтвердите учетную запись Госуслуг через интернет-банки. Единый портал госуслуг.//Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/help/news/2018_03_02_banks> [↑](#footnote-ref-141)
142. Единый портал государственных услуг. //Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/1 [↑](#footnote-ref-142)
143. Там же. [↑](#footnote-ref-143)
144. Замминистра связи Алексей Козырев: такого понятия как "госуслуги" не должно существовать.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/53612 [↑](#footnote-ref-144)
145. Интернет-интервью с В.Е. Авербахом // КонсультантПлюс, 2015. Режим доступа: http://www.consultant.ru/law/interview/averbah/ [↑](#footnote-ref-145)
146. Популяризация электронных госуслуг в России. Информационный портал. Tadviser.//

     Режимдоступа: http://tadviser.ru/a/289366 [↑](#footnote-ref-146)
147. Там же. [↑](#footnote-ref-147)
148. Минкомсвязь России представила рекомендации по популяризации электронных госуслуг. Официальный сайт.Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/34143/ [↑](#footnote-ref-148)
149. Там же. [↑](#footnote-ref-149)
150. Там же. [↑](#footnote-ref-150)
151. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf [↑](#footnote-ref-151)
152. Там же. С. 4-6 [↑](#footnote-ref-152)
153. Там же. С. 4-6 [↑](#footnote-ref-153)
154. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf [↑](#footnote-ref-154)
155. Там же. С. 12-13 [↑](#footnote-ref-155)
156. Там же. С. 12-13 [↑](#footnote-ref-156)
157. Там же. С. 13-14 [↑](#footnote-ref-157)
158. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf [↑](#footnote-ref-158)
159. Там же. С. 15 [↑](#footnote-ref-159)
160. Там же. С. 20 [↑](#footnote-ref-160)
161. «Ростелеком» и Минкомсвязь России подписали контракт на эксплуатацию инфраструктуры электронного правительства на 2017 год.//Режим доступа: <https://www.rostelecom.ru/press/news/d438583/> [↑](#footnote-ref-161)
162. Там же. [↑](#footnote-ref-162)
163. «Ростелеком» назначен единственным исполнителем по развитию электронного правительства на 2017-2018 годы.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/218533 [↑](#footnote-ref-163)
164. Электронными госуслугами чаще пользуются женщины, чем мужчины.Единый портал электронной подписи.//Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/415691-elektronnymy-gosuslugamy-chashche-polzuyutsya-zhenshchiny-chem-muzhchiny [↑](#footnote-ref-164)
165. Единый портал госуслуг.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/53612 [↑](#footnote-ref-165)
166. Мобильное приложение «Госуслуги» стало лидером в российском App Store. Единый портал электронной подписи.//Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/415712-mobilnoye-prilozheniye-gosuslugi-stalo-liderom-v-rossiyskom-app-store [↑](#footnote-ref-166)
167. Там же. [↑](#footnote-ref-167)
168. Там же. [↑](#footnote-ref-168)
169. Минкомсвязь представила рейтинг информатизации регионов-2017.Единый портал электронной подписи. //Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/412481-minkomsvyaz-predstavila-reyting-informatizatsii-regionov-2017 [↑](#footnote-ref-169)
170. Рейтинги регионов России по развитию информационных технологий. Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/264278 [↑](#footnote-ref-170)
171. Минкомсвязь представила рейтинг информатизации регионов-2017. Единый портал электронной подписи. //Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/412481-minkomsvyaz-predstavila-reyting-informatizatsii-regionov-2017 [↑](#footnote-ref-171)
172. Там же. [↑](#footnote-ref-172)
173. Там же. [↑](#footnote-ref-173)
174. Информационная правка о работе Портала госуслуг Санкт-Петербурга. Подготовлена Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром. [↑](#footnote-ref-174)
175. В каких направлениях государственной региональной информатизации ожидается наибольший спрос в 2017-2018 годах.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/191019 [↑](#footnote-ref-175)
176. Там же. [↑](#footnote-ref-176)
177. Там же. [↑](#footnote-ref-177)
178. В каких направлениях государственной региональной информатизации ожидается наибольший спрос в 2017-2018 годах.Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/191019 [↑](#footnote-ref-178)
179. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180. [↑](#footnote-ref-179)
180. Там же. [↑](#footnote-ref-180)
181. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180. [↑](#footnote-ref-181)
182. Там же. [↑](#footnote-ref-182)
183. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180. [↑](#footnote-ref-183)
184. Там же. [↑](#footnote-ref-184)
185. Там же. [↑](#footnote-ref-185)
186. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180. [↑](#footnote-ref-186)
187. Там же. [↑](#footnote-ref-187)
188. Там же. [↑](#footnote-ref-188)
189. Там же. [↑](#footnote-ref-189)
190. Видясова Л.А., Чугунов А.В. Востребованность порталов государственных и муниципальных услуг (на примере Санкт-Петербурга).Научные сообщения. – 2016. – С.165-180. [↑](#footnote-ref-190)
191. Стереотип развенчан: женщины покупают больше технологий, чем мужчины.App4all.//Режим доступа: http://apps4all.ru/post/12-23-13-stereotip-razvenchan-zhenschiny-pokupayut-bolshe-tehnologij-chem-muzhchiny [↑](#footnote-ref-191)
192. Там же. [↑](#footnote-ref-192)
193. Государство отвечает на запросы. Российская газета.//Режим доступа: https://rg.ru/2018/04/18/na-portale-gosuslug-poiavilos-bolshe-vozmozhnostej-dlia-polzovatelej.html [↑](#footnote-ref-193)
194. Электронными госуслугами чаще пользуются женщины, чем мужчины. Электронный портал электронной подписи.//Режим доступа: https://iecp.ru/news/item/415691-elektronnymy-gosuslugamy-chashche-polzuyutsya-zhenshchiny-chem-muzhchiny [↑](#footnote-ref-194)
195. Кэти Топурия. Instagram.//Режим доступа: https://www.instagram.com/p/Bf2odJllqhs/?hl=ru&taken-by=keti\_one\_official [↑](#footnote-ref-195)
196. Там же. [↑](#footnote-ref-196)