САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций

*На правах рукописи*

**ГОРБАЧЕВА Владислава Владимировна**

**Образ электронного правительства в сознании молодежи**

**Санкт-Петербурга**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по направлению «Реклама и связи с общественностью»

(научно-исследовательская работа)

Научный руководитель –

кандидат философских наук, доцент

Ольга Георгиевна Филатова

Кафедра Связей с общественностью в политике

и государственном управлении

Очная форма обучения

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

Секретарь ГАК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Санкт-Петербург

2016

Оглавление

[ВВЕДЕНИЕ 4](#_Toc450432273)

[Глава 1.Электронная демократия и электронное правительство как основа информационного общества 7](#_Toc450432274)

[1.1. Понятия «информационного общества», «электронной демократии», «электронного правительства» 7](#_Toc450432275)

[1.1.1. Понятие «информационного общества» 7](#_Toc450432276)

[1.1.2. Понятие «электронной демократии» 13](#_Toc450432277)

[1.1.3. Понятие «электронного правительства» 22](#_Toc450432278)

[1.2. Этапы формирования электронного правительства в России 28](#_Toc450432279)

[1.3. PR-сопровождение российского электронного правительства 40](#_Toc450432280)

[Глава 2. Единый портал государственных услуг как элемент электронного правительства Российской Федерации 46](#_Toc450432281)

[2.1. Единый портал государственных и муниципальных услуг: история формирования, структура, функции 46](#_Toc450432282)

[2.2. Информационно-коммуникационная деятельность по продвижению Единого портала государственных услуг 52](#_Toc450432283)

[2.3. Особенности сознания молодежи (по результатам исследований) 58](#_Toc450432284)

[2.4. Анализ образа Единого портала государственных услуг в сознании молодежи Санкт-Петербурга 62](#_Toc450432285)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 70](#_Toc450432286)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 72](#_Toc450432287)

**Приложение 1.** [Пример анкеты зарегистрированного на Едином портале респондента 78](#_Toc450432288)

**Приложение 2.** [Пример анкеты незарегистрированного на Едином портале респондента 80](#_Toc450432289)

**Приложение 3.** [Общие результаты среди зарегистрированных на Едином портале государственных услуг респондентов 81](#_Toc450432290)

**Приложение 4.** [Общие результаты среди незарегистрированных на Едином портале государственных услуг респондентов 85](#_Toc450432291)

|  |
| --- |
|  |

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня мы наблюдаем переход к информационному обществу, к принципиально новой социально-культурной ситуации. Важными характеристиками информационного общества являются создание эффективного электронного правительства, развитие электронной демократии, информационной экономики и социальных сетей. Поведение молодежи в данной социально-культурной ситуации имеет особую значимость, потому что молодежь – самый активный слой населения в решении социально-значимых проблем.

Студенческая молодёжь - поколение, которое в силу значительного образовательного уровня, активного трудоспособного возраста, динамичного социального поведения в ближайшем будущем займёт место основной интеллектуальной и производительной общественной силы. Одна из важнейших характеристик данной социальной группы - открытость инновациям, экспериментам, всякого рода изменениям.[[1]](#footnote-1) Новаторская личность студента стремится к отказу от устоявшихся моделей, норм, постулатов, если они не соответствуют реальной социокультурной ситуации.[[2]](#footnote-2)

Данная **тема актуальна** сегодня и представляет интерес для широкого круга общественности, потому что государственная программа «Информационное общество 2011-2020гг» требует качественной доработки, необходимо учесть важность грамотно выстроенного PR-сопровождения электронного правительства. Несмотря на развитость инфраструктуры Единого портала государственных и муниципальных услуг (части электронного правительства РФ), обеспечивающей получение государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий, количество пользователей Единого портала остается невысоким. Молодежь мегаполиса (Санкт-Петербурга), как прогрессивный слой населения, отдает свое предпочтение традиционным услугам, а не электронным. Образ электронного правительства остается размытым. Эта серьезная проблема, требующая изучения.

**Объект исследования** – PR-сопровождение электронного правительства в РФ.

**Предмет исследования** – образ Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ как элемента электронного правительства в сознании молодежи Санкт-Петербурга.

**Цель работы** – анализ образа электронного правительства в сознании молодежи Санкт-Петербурга.

Для достижения данной **цели**, необходимо решение следующих **задач**:

* Рассмотреть понятия информационного общества, электронной демократии и электронного правительства
* Изучить этапы формирования российского электронного правительства
* Изучить особенности PR-сопровождения российского электронного правительства
* Изучить особенности сознания молодежи
* Провести анкетирование и анализ образа электронного правительства в сознании молодежи

Для написания работы была использована следующая **литература**: Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?; Вершинин М.С. «Электронная демократия: российские перспективы»; Курносов И.Н. «Реализация концепции электронного правительства: новый этап»; Филатова О. Г. «Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества»; Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы;

**Эмпирическая база работы**: положения государственной программы «Информационное общество 2011-2020 гг.», материалы официального сайта Министерства связей и массовых коммуникаций РФ (Минкомсвязь), результаты опроса среди студентов СПбГУ (анкета размещена на сайте iAnketa.ru), аналитические статьи, статистические данные.

**Методы научного исследования**, используемые в ходе написания работы: описательный, аналитический, сравнительно-сопоставительный.

**Методы эмпирического исследования**: метод анализа документов и анкетирование.

**Структура дипломной работы.** Работа состоит из двух глав: теоретической главы, в которой раскрываются понятия «информационного общества», «электронного правительства», рассматриваются этапы формирования российского электронного правительства, PR-сопровождение электронного правительства. И практической главы, посвященной анализу молодежи Санкт-Петербурга, информационно-коммуникационному сопровождению ЕГПУ (Единый портал государственных услуг), анализу образа ЕГПУ в сознании молодежи Санкт-Петербурга на основе анкетирования.

# Глава 1.Электронная демократия и электронное правительство как основа информационного общества

## Понятия «информационного общества», «электронной демократии», «электронного правительства»

### Понятие «информационного общества»

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.

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.[[3]](#footnote-3)

Элвин Тоффлер и концепция «трех волн» изложенная в работах «Шок будущего»[[4]](#footnote-4) и «Третья волна»[[5]](#footnote-5) 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.[[6]](#footnote-6)

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».[[7]](#footnote-7)

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. [[8]](#footnote-8)

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.[[9]](#footnote-9) 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. [[10]](#footnote-10)

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.[[11]](#footnote-11)

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.[[12]](#footnote-12)

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. [[13]](#footnote-13)

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. [[14]](#footnote-14)

Сегодня всё более очевидным становится преобладание информационной части деятельности людей над другими ее составляющими.

### Понятие «электронной демократии»

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. [[15]](#footnote-15)

Электронная демократия (э-демократия) — форма демократии, характеризующаяся использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) как основного средства для коллективных мыслительных (краудсорсинг) и административных процессов (информирования, принятия совместных решений — электронное голосование, контролирование исполнения решений и т. д.) на всех уровнях — начиная с уровня местного самоуправления и заканчивая международным.[[16]](#footnote-16)

Электронная демократия основана на возможности подключения к сети любого пользователя, предполагает отсутствие классов, прямое волеизъявление участников сети, «электронное гражданство». Функционирование механизмов «электронной демократии» непосредственно связано с вопросом «электронного участия» граждан.

К механизмам электронной демократии относятся:

* электронное голосование
* механизмы коммуникации граждан с помощью электронных сетей для обсуждения социальных, общественных и политических вопросов и проблем;
* механизмы создания онлайн-сообществ, в том числе — для продвижения гражданских инициатив;
* механизмы коммуникации граждан с целью воздействия на государственные органы и контроля над их действиями;
* механизмы общественного онлайн-управления на уровне муниципалитетов;[[17]](#footnote-17)

Представления о новой форме взаимодействия граждан и государства с помощью информационно-коммуникационных технологий начали развиваться еще в 70-е годы ХХ в.

Обратимся к работам известных ученых занимающихся разработкой концепций «электронной демократии». Современные концепции демократии можно разделить на два направления. Первое – развитие идей прямой демократии, второе – идея коммунитарной демократии. [[18]](#footnote-18)

Одним из известнейших основоположников концепции прямой электронной демократии является японский ученый Е.Масуда. Он считал, что будущему обществу предстоит жить в «компьютопии», где парламентские системы преобразуются в электронные коммуникации и станут технологической базой для возникновения прямой демократии участия. Главным плюсом такой системы является наличие обратной связи, позволяющей корректировать и изменять решения, при этом время принятия этого решения прилично сократится. В этой системе будет учитываться мнения всех слоев населения, так как обратная связь будет осуществляться до тех пор, пока не будет сформулировано решение, удовлетворяющее всех. То есть в такой системе будут удовлетворены не только интересы большинства, как это предполагается во всех существующих действующих демократических режимах, но будут учтены и интересы меньшинства. «Представительскую демократию» заменит «демократия участия».[[19]](#footnote-19)

Е. Масуда выделил также шесть основополагающих принципов «демократии участия»:

1) все граждане или, по крайней мере, как можно большее их число должны участвовать в процессах принятия решений;

2) синергия (добровольное участие в решении общих проблем) и взаимопомощь (готовность жертвовать своими интересами) как основа выработки политических решений;

3) доступность широким массам населения всей необходимой информации для обоснованного принятия политических решений;

4) полученная выгода и доходы должны распределяться между всеми гражданами;

5) решение политических вопросов следует искать путем убеждения и достижения общего согласия;

6) принятое решение должно реализовываться путем совместных действий, сотрудничества всех граждан.[[20]](#footnote-20)

Так сформируется общество нового типа, где право человека на личную тайну трансформируется. И. Масуда считается, что возможной ситуацию, когда «файлы с персональными данными окажутся открытыми в максимально возможной степени; это позволит всем людям совместно использовать персональные файлы друг друга»[[21]](#footnote-21)

Л. Гроссман, один из основоположников «демократии участия», считал, что возможен возврат к идеалам античной демократии, когда в политике принимали участие все жители полюса, Б. Барбер, по мнению которого, новый режим отменит представительство политических профессионалов, а также правление экспертов и бюрократов, Э. Коррадо и Ч. Файерстоун, которые еще в 1996 году предсказывали возможность общения граждан и государства через сеть Интернет, указывая при этом на ряд опасений, связанных с безопасностью хранения данных и технического обслуживания[[22]](#footnote-22)

Однако на практике эта теория не подтвердилась. «Демократия участия» требует активной политической позиции большинства граждан, но в настоящем основной тенденцией является падение политической активности граждан. Казалось бы, что упрощение получения политической информации и легкость выражения своего мнения при помощи новых информационных технологий должно способствовать развитию политической активности у граждан, но это скорее даже отпугивает их. [[23]](#footnote-23)

Изучая этот парадокс, современный американский ученый В.Нойман проанализировал демократию США и пришел к выводу, что современный американский демократический режим едва ли можно назвать демократическим. Так, например, современные СМИ предоставляют возможность получение огромного количества политической информации, невиданного ранее, но это привело к тому, что уровень недоверия граждан к политике повысился. Так в США в период с 1959г. по 1979г. недоверие американцев к политике выросло с 20% до 70%, а уровень участия граждан в выборах упал до 38% в послевоенный период вплоть до 1986г.[[24]](#footnote-24) В общем главным выводом В.Ноймана стало, что улучшение информированности граждан отнюдь не приводит к автоматическому увеличению политического участия. А основная причина этого, В.Нойман считает, кроется в стиле современной журналистики, где в первую очередь освещаются негативные стороны политики, нежели позитивные. [[25]](#footnote-25)

Представителем «коммунитарной демократии» являются А.Этциони с концепцией «теледемократии», где развитие дистанционных средств массовой информации являются базой будущей демократии. Также, по его мнению, власть должна находиться не в руках профессиональных политиков, а в руках общин.[[26]](#footnote-26)

Х.Рейнгольд еще один представитель «коммунитарной демократии», считал, что Сеть – это «великий уравнитель» между гражданами и политиками.[[27]](#footnote-27)

Аргументы сторонников электронной демократии достаточно очевидны. Однако гипотеза о том, что возникновение глобальной Сети, может вызвать демократизацию авторитарных режимов, не подтвердилась на практике. Авторитарные государства сталкиваются с большими трудностями пытаясь огранить доступ к сети Интернет, но на примере Китая, можно увидеть, как успешно государство справляется с контролем доступа к Сети с помощью административных и технических средств.[[28]](#footnote-28)

Концепция «электронной демократии» не нашла подтверждения в практике демократических режимов, потому что в демократических государствах существует большое количество общественных посредников, которые с появлением Интернета не только не исчезли, как это предсказывалось, а наоборот, как показала практика, использую Интернет с большим размахом, причем не только в период выборов, времени, когда политическая коммуникация более интенсивна, но и в своей повседневной жизни. [[29]](#footnote-29)

Итак, исходя из вышесказанного, становится ясно, что концепция «электронной демократии» содержит в себе значительные противоречия.

Концепция "ускоренного развития плюрализма" основывается на двух допущениях. Первое – увеличившиеся возможности получения и обмена информацией в Сети не изменят сущности плюрализма. Суть в том, что люди проявляют относительно большой интерес лишь к некоторым политическим событиям, при этом оставаясь равнодушными к остальным событиям. Люди разборчивы в выборе политических проблем и технических средств для получения информации об этих проблемах.[[30]](#footnote-30)

Второе допущение – привлечение населения. Упрощение процесса получения и обмена информацией облегчает привлечение граждан к участию в политических процессах. А также это облегчает организацию политического процесса самими же политиками, политическими партиями, политическими активистами и другими заинтересованными лицами, так как организация коллективных действий посредством сети Интернет существенно снижает затраты.[[31]](#footnote-31)

Часто главной целью электронной демократии называют повышение уровня политического участия у граждан. Однако это всего одна из целей. [[32]](#footnote-32)

Среди них:

1. Обеспечение условий для конкуренции партий и соревнования кандидатов, активизация и привлечение гражданского общества,
2. Обеспечение прозрачности и повышение ответственности в процессе принятия решений,
3. А также их эффективное доведение от властных структур до граждан.[[33]](#footnote-33)

Для некоторых стран, собственно и для России, достижение этих целей даже более значимо, нежели массовое участие граждан в электронном голосовании.[[34]](#footnote-34)

Основной базой развития систем «электронной демократии» является технология Web 2.0, благодаря ей пользователи могут взаимодействовать друг с другом в виртуальном пространстве, при этом обмениваться и перерабатывать получаемую информацию. Ярким примером выступают: блоги, социальные сети. В политической жизни блогосфера играет особенную роль в формировании общественного мнения. Блоггеры высказываются по актуальным общественно значимым политическим проблемам, при этом слова блоггера не подчиняются цензуре (лишь в некоторых странах высказывания в блогах приравнены к публичным и тем самым попадают под уголовное наказание). То есть блогосфера стала общедоступной платформой для прямого политического участия граждан. Некоторые блоггеры выступают под настоящими именами и становятся в итоге серьезными общественно-политическими деятелями. [[35]](#footnote-35)

Большой популярностью пользует Twitter, по сути микроблог, но иногда его называют и социальной сетью. Многие официальные лица, государственные деятели, даже главы государств взаимодействуют с обществом через этот микроблог. Часто информация из «известных твитов» активно тиражируется во многих интернет-изданиях и становится официальной новостью.

Активно используются и социальные сети, которые способны объединить миллионы пользователей здесь и сейчас, ярчайшие примеры: Вконтакте, Facebook. В социальных сетях также как и в Twitter имеют личную страницу многие политические деятели, также существует множество сообществ всевозможных международных организаций, политических ведомств, политических партий и т.д. Любой пользователь может подписаться на новости интересующей страницы, с правом оценивать, комментировать и репостить их. Это не только место для политических дебатов, социальные сети стали организационными площадками для всевозможных мероприятий, в том числе и политических. [[36]](#footnote-36)

На смену технологической платформы Web 2.0 приходит технологическая платформа Web 3.0, где рядовые пользователи участвуют в создании информационного контента наряду с экспертами и сами могут становиться экспертами. Элементы новой платформы присутствуют в Википедии, главная особенность в том, что рядовые пользователи участвую в формировании информационного потока наравне с «экспертами».

По факту сегодня в мире существуют следующие формы электронной демократии:

1. Электронное голосование (e-Vote).

2. Создание официальных сайтов политических партий, государственных деятелей и их совершенствование в части приема и рассмотрения обращений в электронном виде, предоставления отчетов по принятым во исполнение указанных обращений мерам.

3. Проекты по выяснению общественного мнения в сети Интернет по основополагающим законам и политическим событиям страны.

4. Право законодательной инициативы, право на референдум.

5. Создание электронных органов законодательной, судебной власти с регистрацией мнений онлайн (муниципальный электронный проект "Сити-холл" (City Hall) в США, проект "Европейская гражданская инициатива").

6. Создание электронных партий (Австралия, Швеция, Новая Зеландия), которые ориентированы на полноценное представительство в сети Интернет, в том числе в виде проведения голосования среди рядовых членов партии, по поводу формирования политики партии, выработки позиции в рамках голосования по тем или иным вопросам в рамках законотворческого процесса.

7. Использование сети Интернет как площадки для ведения информационно-разъяснительной деятельности с учетом обобщения опыта обращения избирателей по запросам о предоставлении информации о выборах в стране.

8. Создание информационной и коммуникационной базы для формирования "электронных" политических и общественных лидеров.

9. Извещение с помощью сети Интернет о важнейших политических событиях.

10. Электронное правительство.[[37]](#footnote-37)

Процесс развития концепции электронной демократии идет в разных странах с разным темпом, однако в странах с демократическим режимом это процесс протекает быстрее и действеннее, чем в странах с авторитарным режимом власти.

### Понятие «электронного правительства»

Электронное правительство не является дополнением или аналогом традиционного правительства, а лишь определяет новый способ взаимодействия на основе активного использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг.[[38]](#footnote-38)

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. [[39]](#footnote-39)

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».[[40]](#footnote-40)

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. [[41]](#footnote-41)

Данное определение более узкое, точнее объясняющее суть понятия «электронное правительство».

«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» - определение, приведенное в Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства.

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.[[42]](#footnote-42)

Электронное правительство позволяет вывести взаимоотношения власти и граждан на принципиально новый качественный уровень. Где с одной стороны электронное правительство позволяет минимизировать затраты государства на функционирование различных государственных структур, например: пенсионный фонд, ФМС, ЖКХ, медицинские общеобразовательные учреждения и т.д. С другой стороны электронное правительство позволяет гражданам эффективно использовать ресурсы государства, повышается степень участия граждан в государственном управлении, снижается воздействие фактора географического месторасположения, происходит рост технологической осведомленности граждан.

Внутри электронного правительства существует не только модель взаимодействия между государством и гражданами (G2C - Governmentto- Citizen). Данная модель описана выше. А также такие модели, как: G2B – взаимоотношения между органами различных ветвей власти и бизнес-структурами (Government-to-Business), G2G – взаимодействие между разными государственными ведомствами и учреждениями (Government-to-Government), G2E – взаимоотношения между государством и государственными служащими (Government -to- Employees).

На уровне G2B/B2G внедрение систем электронного правительства позволит создать прозрачную систему государственных закупок, которая предполагает создание портала, где будут вывешены объявления о тендерах и условиях их проведения. Таким образом, будет решена проблема свободной конкуренции на государственные закупки, а также это позволить избежать деформации рынка, которая происходит, в те моменты, когда оказывается предпочтение определенным производителям. Бизнес-организациям электронное правительств выгодно, так как больше не придется тратить много времени на осуществление должных выплат (страхование, выплата налогов, регистрация новых компаний и т.д.) и на оформление отчетных данных. Электронное правительство позволит перевести эти и многие другие операции в онлайн.[[43]](#footnote-43)

На уровне G2G электронное правительство позволит наладить внутренние и внешние связи между государственными органами, повысит эффективность обмена информацией, улучшить планирование и управление на местах. Также электронное правительство позволит формировать благоприятное для правительства общественное мнение. [[44]](#footnote-44)

Также электронное правительство способствует развитию «электронной демократии», так как повышается ответственность чиновников перед гражданами (информационная открытость, любой желающий гражданин имеет право получить доступ к интересующему его отчету, кроме тех, что являются государственной тайной), увеличивается подконтрольность органов власти, а также повышается участие граждан в управлении посредством ИКТ.

Готовность стран к электронному правительству, а также степень развитости электронного правительства оценивается рейтингом ООН «The United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want». Результаты данного исследования публикуются раз в два года. В рейтинге участвует 193 государства. Последний рейтинг был опубликован 2014 году, в то время первое место заняло электронное правительство Южной Кореи.[[45]](#footnote-45)

Эффективность реализации проекта «электронное правительство» 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. Так например, уровень развития ИКТ-инфраструктуры (телекоммуникационный индекс) рассчитывается исходя из следующих показателей: уровень проникновения ПК ( количество ПК на 100 граждан страны), уровень проникновения сети Интернет (количество пользователей сетью на 100 человек), уровень телефонизации (количество стационарных телефонов на 100 человек), уровень проникновения мобильной связи (количество зарегистрированных пользователей на 100 человек, данный показатель может превышать планку в 100), уровень проникновения широкополосного доступа (на 100 человек). Показатели уровня человеческого капитала, имеется в виду способность населения «переварить» предлагаемы электронные услуги, рассчитывается на основе следующих показателей: уровень грамотности населения, соотношение лиц с высшим образованием, со средним, и неполным средним.[[46]](#footnote-46)

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. [[47]](#footnote-47)

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».[[48]](#footnote-48)

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

## Этапы формирования электронного правительства в России

В России насчет развития информационного общества и электронной демократии сложилась двойственная ситуация. С одной стороны Россия заняла 8 место по количеству интернет-пользователей, при этом интернет-аудитория в России не прекращает расти, так согласно исследованию Обнимуса GFK Rus количество интернет-пользователей в возрасте 16+ в 2015 году увеличилось еще на 4 млн. человек и достигло отметки 84 млн. человек. В процентном соотношение уровень проникновения интернета среди населения в возрасте 16+ достиг 70.4%, в том время как в 2014 году он был еще 67,5%.[[49]](#footnote-49) Однако при более детальном рассмотрении конкретных аспектов, многие исследователи приходят к выводу, что эти цифры не отражают реальной ситуации. Если рассматривать такие показатели как электронная информация, электронное консультирование, электронное принятие решения, то по первым двум показателям Россия еще достигла высокого уровня, а что касается принятия электронного решения, достигнуть таких же результатов еще не удалось. То есть граждане России получают необходимую информацию, и консультацию, но степень влияния граждан на принятие решений остается по-прежнему незначительной. [[50]](#footnote-50)

Однако нельзя не отметить тот факт, что правительство России пытается что-либо предпринять по поддержке электронной демократии. Так например за последних 5 лет появились различные демократические проекты, которые на сегодняшний день находятся на разных стадиях развития.

В феврале 2010 года в России был запущен сайт «Демократор», благодаря ему граждане могли консолидироваться вокруг общественно-значимых проблем, публиковать и редактировать тексты коллективных обращений в органы государственной власти и местного самоуправления, а также отслеживать процесс решения этих проблем. Главным отличием этого проекта от других подобных, было то, что как только коллективное обращение набирало 50 подписей, то оно оформлялось на бумаге и отправлялось в соответственное государственное учреждение.[[51]](#footnote-51)

Фондом информационной демократии 2 апреля 2013 года был запущен интернет-ресурс Российская общественная инициатива (РОИ), главное преимущество этого ресурса в том, что граждане зарегистрировавшиеся через поддерживаемую государством систему идентификации граждан ЕСИА, могут выдвигать различные гражданские инициативы, либо голосовать за таковые. Как только подобная инициатива набирает сто тысяч подписей, то она рассматривается экспертной группой и может быть рекомендована на рассмотрение Госдумой. В январе 2016 года было подписано соглашение, что в Госдуму будут передаваться в письменном и электронном виде общественные инициативы, собравшие 35 тыс.подписей.[[52]](#footnote-52)

В тоже время наблюдается процесс самоорганизации общества через Интернет. Электронная демократия «снизу». Создаются сайты для защиты прав и свобод граждан, сайты против борьбы с коррупцией, например: антикоррупционные порталы "РосПил" и "РосЯма" Александра Навального. Проекты депутат Екатеринбургской городской думы Леонида Волкова "Гослюди.ру", "Государственная сеть", "РосКомВзятка", "Демократор", "Все в Суд!", "Дал Слово.ру", проект Ивана Бегтина "РосГосЗатраты" и др. [[53]](#footnote-53)

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. [[54]](#footnote-54)

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». [[55]](#footnote-55)

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. [[56]](#footnote-56)

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. [[57]](#footnote-57)

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).[[58]](#footnote-58)

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. [[59]](#footnote-59)

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[[60]](#footnote-60)

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. [[61]](#footnote-61)

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.[[62]](#footnote-62)

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.[[63]](#footnote-63)

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. [[64]](#footnote-64)

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. [[65]](#footnote-65)

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.[[66]](#footnote-66)

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).[[67]](#footnote-67)

В октябре 2010 года Правительство Российской Федерации утвердило государственную программу «Информационное общество 2011-2020гг.». [[68]](#footnote-68)

Главная цель – повышение качества жизни граждан и условий развития бизнеса.

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)

Показателями успешной реализации Программы станут рост индекса Российской Федерации в международном рейтинге стран по уровню развития информационных и телекоммуникационных технологий и увеличение количества граждан, использующих госуслуги в повседневной жизни. К 2020 году планируется увеличить долю населения, пользующуюся электронными госуслугами, с 11% (показателя 2010 года) до 85%. [[75]](#footnote-75)

Из всего вышесказанного стало ясно, что перед Россией стоит задачи выбора наиболее эффективного пути развития информационного общества, а вследствие электронного правительства как одной из составляющих, информационного общества. Для этого, прежде всего, необходимо провести анализ и дальнейшую корректировку сложных социально-политических процессов по распространению новых компьютерных технологий. Одновременно с этим назрела необходимость совершенствования практики социальной рекламы и PR-поддержки для успешной реализации конкретно программы «Информационное общество 2011-2020». [[76]](#footnote-76)

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. [[77]](#footnote-77)

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).[[78]](#footnote-78)

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».[[79]](#footnote-79)

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.

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.

## PR-сопровождение российского электронного правительства

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».[[80]](#footnote-80) 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». [[81]](#footnote-81) 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.[[82]](#footnote-82) 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.[[83]](#footnote-83) 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.[[84]](#footnote-84)

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.[[85]](#footnote-85) 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».[[86]](#footnote-86)

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.[[87]](#footnote-87)

Итак, данная PR-кампания – это длительное масштабное мероприятие, в котором необходимы значительные материальные средства и ресурсы. Успешность подобных мероприятий определяет полнота достоверной и корректно поданной информации. Также стоит отметить, что для проведения данного мероприятия необходимо собрать достойную команду профессионалов. [[88]](#footnote-88)

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, правительство России поддерживает различные демократические проекты, которые за последние 5 лет находятся на разных стадиях развития. Набирает обороты движение электронной демократии «снизу», то есть наблюдается процесс самоорганизации общества через Интернет, создаются сайты для защиты прав и свобод граждан, сайты против борьбы с коррупцией.

В- третьих, развитие электронного правительства в России ведется с 2001 года. Изначально в рамках программы «Электронная Россия 2002-2010гг.», в дальнейшем в рамках 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 эффективная PR-кампания. PR-деятельность по сопровождению 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 рассмотрим основные особенности Единого портала государственных услуг, как элемента электронного правительства Российской Федерации, его структуру, принципы функционирования. Проведем анализ информационно-коммуникационной деятельности на предмет использования PR-технологий в рамках сопровождения проекта Единого портала государственных услуг в РФ. Изучим особенности сознания молодежи. Проведем анализ образа электронного правительства в сознании молодежи Санкт-Петербурга и сравним с образом электронного правительства в сознании населения России в целом.

# Глава 2. Единый портал государственных услуг как элемент электронного правительства Российской Федерации

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

Единый портал государственных и муниципальных услуг (Единый портал) является частью электронного правительства РФ. Единый портал входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.[[89]](#footnote-89)

Согласно информации, размещенной на официальном сайте [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), Единый портал – это федеральная государственная информационная система, обеспечивающая:

* доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах и т.д.
* предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг и т.п.
* учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.[[90]](#footnote-90)

Правительством РФ оператором Единого портала назначено Министерство связей и массовых коммуникаций Российской Федерации. В обязанности оператора входит: обеспечение функционирования Единого портала, внедрение новых сервисов, а также популяризация портала среди населения.

Обращаясь к нормативно-правовой базе портала gosuslugi.ru как государственного веб-сайта, необходимо отметить, что функционирует на основе Федерального закона Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г и Постановления Правительства России № 861 « О федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 24 октября 2011.[[91]](#footnote-91)

Обратимся к истории создания Единого портала государственных услуг. Предшественником портала gosuslugi.ru был сайт ogik.ru, разработанный ФГУП НИИ «Восход». Однако по факту, оказалось, что этот сайт был скорее доской объявлений: реальных услуг там не было.[[92]](#footnote-92) После смены руководства Министерства связи было принято решение о создании нового портала. В августе 2009 года компания «Ростелеком» была назначена Правительством РФ единственным исполнителем мероприятий целевой программ «Электронная Россия», в число этих мероприятий было включено предоставление государственных услуг в электронном виде. [[93]](#footnote-93)

Официальное открытие портала состоялось 15 декабря 2009 года, однако запуск сайта сопровождался значительными трудностями.[[94]](#footnote-94) На портале была размещена информация о 110 услугах федерального уровня и более 200 — регионального и муниципального, но до начала 2010 года сайт, как и прежде, работал скорее, как доска объявлений, служил местом для объединения справочной информации об государственных услугах. При этом данные размещенные на портале, зачастую были некорректны, это вызывало у населения негативное отношение к идее реализации программы электронного правительства. [[95]](#footnote-95)

К апрелю 2010 года на сайте начал работать сервис авторизации («личный кабинет»), что означало, реальное начало предоставления электронных государственных услуг, теперь пользователи имели возможность регистрироваться на портале и отправлять документы на оформление необходимых документов.[[96]](#footnote-96)

К июлю 2010 года на портале уже было зарегистрировано более 120 тыс. пользователей, 90 тыс. из них прошли авторизацию, тоесть имели возможность получать справочную информацию о более 360 государственных услуг, а также направлять электронные заявления по 49 услугам из них.[[97]](#footnote-97)

В сентябре 2011 года количество авторизованных пользователей уже превышало 1 млн. человек. [[98]](#footnote-98)

В октябре 2012 года число авторизованных пользователей уже превышало 3 млн. человек. Появилось мобильное приложение.

По данным аналитического отчета Минкомсвязи о работе Единого портала за 2013 год количество авторизованных пользователей уже превышало 7,1 млн. человек, это было двукратное увеличение показателей за прошлый год. Согласно отчету, самой востребованной услугой среди населения стала услуга проверки штрафов ГИБДД(39% от общего числа запросов), следующая по популярности — проверка налоговой задолженности (21%), на третьем месте — выдача загранпаспорта нового образца (14%).В мае того года у граждан появилась возможность входа на портал с использованием универсальной электронной карты.[[99]](#footnote-99)

В феврале 2014 года количество пользователей уже превышало 4 млн. человек. Изменился порядок регистрации на Едином портале. Стало возможным воспользоваться электронными услугами сразу после регистрации с помощью мобильного телефона или электронной почты. Данное изменение было введено для прироста пользователей портала. Но стоит отметить, что упрощенная регистрация действовало не для всех электронных услуг, например, чтобы воспользоваться юридически значимыми услугами, необходимо подтвердить регистрацию в отделах компании «Ростелеком».[[100]](#footnote-100)

В июле 2014 года была запущена бета-версия портала (beta.gosuslugi.ru). Работы по переводу портала на новую версию должны были быть завершены к концу 2015 года. Новый портал получил улучшенный внешний вид и поведение компонентов («новый Look&Feel»), переработанную навигацию и поиск (на старом портале поиск и навигация была неэффективна). Также в новой версии портала контент адаптирован для массовой аудитории, а для приоритетных услуг разработаны новые экранные формы. Появились интерактивные формы подачи заявлений с автоматизированным заполнением полей. Новая версия портала предусматривает поддержку мобильного режима доступа (в старой версии портала поддержка мобильного использования отсутствовала).[[101]](#footnote-101)

В январе 2016 года были подведены итоги работы бета-версии Единого портала за 2015 год. Новый Единый портал за 2015 год посетило 7,5 млн уникальных пользователей. Среднемесячный трафик составил 1,1 млн посещений, за год просмотрено 38,2 млн страниц. Активнее всего порталом госуслуг пользовались жители Москвы (33,6 тыс. посещений в сутки), Московской области (21,2 тыс.), Санкт-Петербурга (13,2 тыс.), Свердловской (7 тыс.) и Кемеровской областей (6,4 тыс. посещений в сутки).[[102]](#footnote-102) Замечен значительный рост заказанных федеральных услуг через портал, если в 2014 году было заказно 12,3 млн услуг, то за десять месяцев 2015 года заказано 24,3 млн услуг, значительно выросло количество заказанных региональных услуг так в 2014 году было заказано 213 тыс. услуг, а в 2015 году – 799 тыс. услуг, муниципальные услуги также продемонстрировали рост с 296 тыс. услуг до 482 тыс. услуг.[[103]](#footnote-103) Больше всего посетителей интересовали следующие услуги: проверка штрафов ГИБДД, проверка налоговых задолженностей, заказ загранпаспортов и т.д. По словам директора департамента развития электронного правительства Минкомсвязи Владимира Авербаха «темпы роста посещаемости бета-версии Единого портала госуслуг в несколько раз превышают аналогичные показатели основного портала. Это означает, что пользователи оценили удобство и новый функционал беты-версии.»[[104]](#footnote-104) Экспертное сообщество оценило новый портал: в 2015 году ЕГПУ в обновленной версии получил высшую отметку в конкурсе «Рейтинг Рунета» и занял первое место в номинации «Некоммерческие и госорганизации», получил премию «Золотой сайт», а также «Премию Рунета-2015» в номинации «Государство и общество».[[105]](#footnote-105)

Информация на портале gosuslugi.ru сгруппирована по четырем категориям: услуги для юридических лиц, для предпринимателей, для иностранных граждан, для физических лиц. Государственные и муниципальные услуги разделены также по ведомствам, по жизненным ситуациям, по категориям пользователей, по популярности.

Что касается структуры портала, то он объединяет несколько разделов:

* Раздел, в котором представлена информация о муниципальных и государственных услугах.
* Раздел «Новости», в котором размещаются материалы по наиболее актуальным вопросам, касающихся предоставления муниципальных и государственных услуг.[[106]](#footnote-106)

На обновленном портале beta.gosuslugi.ru услуги разбиты по смысловым группам: семья и дети; паспорт, регистрация, визы; транспорт и вождение; образование; налоги и финансы; здравоохранение, медицина и лекарства; пенсия пособия и льготы; лицензии, справки, аккредитации; квартира, строительство и земля, безопасность и порядок; работа и занятость; культура, досуг, спорт; бизнес, предпринимательство, НКО; производство и торговля; информация, связь и реклама; природопользование и экология. Услуги также расформированы в соответствии с органами власти: Министерство внутренних дел, Федеральная налоговая служба, Федеральная служба судебных приставов, Министерство здравоохранения, Министерство образования и науки, Пенсионный фонд, Федеральная миграционная служба, Росреестр, Роскомнадзор. А также услуги разбиты в соответствии с жизненной ситуацией. Предоставлены образцы документов.

Что касается пользовательского интерфейса, то обновленный портал beta.gosuslugu.ru имеет более современное оформление: переработанный логотип, адаптивную верстку, наличие пиктограмм, ассоциированных с различными жизненными ситуациями.

## 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.[[107]](#footnote-107) 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 планируется добавить в рабочую программу учебного предмета «Обществознание» возможность изучения способов взаимодействия граждан и государства посредством электронного правительства. [[108]](#footnote-108) "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.[[109]](#footnote-109)

Также необходимо отметить, что в начале 2015 года Минкомсвязь не давала конкретных рекомендаций по популяризации Единого портала государственных услуг в регионах, однако к 2016 году были созданы методологические рекомендации по популяризации Единого портала.

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».[[110]](#footnote-110)

Были одобрены методические рекомендации по достижению целевых показателей доли граждан пользующихся электронными услугами[[111]](#footnote-111) Использование этих методических рекомендаций должно позволить оформить и донести до граждан преимущество использования электронных услуг, и тем самым достичь роста зарегистрированных пользователей Единого портала. [[112]](#footnote-112)

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; [[113]](#footnote-113)

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). [[114]](#footnote-114) 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.[[115]](#footnote-115)

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. [[116]](#footnote-116)

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. [[117]](#footnote-117)

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.[[118]](#footnote-118)

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. [[119]](#footnote-119)

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. [[120]](#footnote-120)

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. [[121]](#footnote-121)

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. [[122]](#footnote-122)

Да, власти осознали значимость PR-cсопровождения проекта электронного правительства, были созданы методологические рекомендации, в школьную учебную программу планируется ввести специальный курс «взаимодействие граждан и государства», в котором будет разъясняться и об электронном взаимодействии граждан и государства. Однако на момент написания дипломной работы при анализе информационно-коммуникационной активности Санкт-Петербурга по сопровождению развития Единого портала государственных услуг нами не было найдено ни одного PR-мероприятия. Это свидетельствует об отсутствии грамотной PR-поддержки электронного правительства, в частности Единого портала.

## 2.3. Особенности сознания молодежи (по результатам исследований)

Молодежь – самый активный слой населения в решении социально-значимых проблем.

Студенческая молодёжь - поколение, которое в силу значительного образовательного уровня, активного трудоспособного возраста, динамичного социального поведения в ближайшем будущем займёт место основной интеллектуальной и производительной общественной силы. Одна из важнейших характеристик данной социальной группы - открытость инновациям, экспериментам, всякого рода изменениям. Новаторская личность студента стремится к отказу от устоявшихся моделей, норм, постулатов, если они не соответствуют реальной социокультурной ситуации.[[123]](#footnote-123) Также важная характеристика студенческой молодежи – плюрализм мнений. Молодежь способная на признание различных точек зрения, при этом сохраняя собственное своеобразно-индивидуальное видение мира. Наиболее интеллектуально одарённая, «думающая» часть студенчества способна анализировать сложные ситуации в личной и общественной жизни, сопоставлять разные точки зрения, критически их оценивать.[[124]](#footnote-124)

Селезновой А.В. было проведено исследование особенностей политического сознания молодежи РФ. В выборке участвовало 1155 человек в возрасте от 18 до 30 лет.[[125]](#footnote-125) В результате было выявлено, что для современной молодежи куда более значима личная и духовная сфера жизни, нежели общественно-политическая. Представления современной молодежи о государственной власти отличаются простотой высказываний и нейтральной эмоциональной окраской. 86,6% высказываются о власти абстрактно, не называя субъектов власти и конкретных её носителей. 4,2% носителем власти

называют народ, 4% носителем власти называют партии и группы, 3,7% носителями власти называют личностей и лидеров.[[126]](#footnote-126)

Что касается представлений о демократии, то 73,4% респондентов считают, что в настоящее время в России демократии не существует, а 62,1% респондентов считают, что в ближайшее время демократизации и не предвидится. 26,6% респондентов верят в существование демократии в России на данный момент. Причем наибольшее количество респондентов придерживающихся этой точки зрения находятся в возрастной рамке от 18 до 23 лет. [[127]](#footnote-127) Это объясняется, прежде всего, тем, что в этом возрастной рамке молодые люди имеют небольшой опыт политического участия, и их политические оценки отражают в основном трактовки из СМИ и научной литературы, в последующие годы политические оценки молодых людей становятся критичнее.[[128]](#footnote-128)

Наиболее важными политическими ценностями респонденты считают в основном материалистические ценности: «достижение высокого уровня экономического развития» (59,9%), «сохранение порядка в стране» (43,9%), «стабильная экономика» (37%). Среди понятий, обозначающих «имя ценности», на первом месте понятие - «мир» (14,1%), далее «справедливость» (12,4%), «законность» (11,4%), «порядок» (11,3%), «безопасность» (9,5%). [[129]](#footnote-129)

Итак, особенности политического сознания российской молодежи во многом определяются возрастом и социальным положением, занимаемым в обществе. Политические представления молодежи отличаются наличием множества клише, простотой, шаблонностью, стереотипностью. В значительной мере отражают транслируемые средствами массовой информации официальные идеологические штампы. [[130]](#footnote-130) Неоднородность политических воззрений детерминируется возрастным и региональным факторами. Старшая группа респондентов, в силу наличия определённого опыта и социального положения, имеет более критичный и рациональный взгляд на мир политики. Наиболее актуальными для молодежи являются материалистические ценности, в первую очередь ценность безопасности( мир, порядок, законность), что является реакцией на конкретные условия жизни российских граждан в последние годы. В заключении следует отметить, что, современная молодежь по сравнению со старшим поколением выглядит более политически ангажированным, в большей степени проявляет интерес к политике и собственную гражданскую позицию.[[131]](#footnote-131)

Кулагиной Я.М. было проведено небольшое исследование среди молодежи с целью определения частоты использования Интернета, а также для определения основных причин использования Интернета.[[132]](#footnote-132) В опросе участвовало всего 40 человек в возрасте от 20 до 22 лет. В результате было выявлено, что 39 человек из 40 используют Интернет более 12 часов в сутки, и всего один человек выходит в Сеть не более чем на 4 часа в сутки. Социальные сети и общение является главной причиной использования Интернета (38 из 40 респондентов), 5 из респондентов считают общение единственной целью посещения Интернета. Второй по значимости целью респонденты назвали – поиск информации (28 из 40), третьей - скачивание фильмов и музыки (20 из 40), четвертой – онлайн шопинг(12 из 40, то есть 30%), пятой – игры онлайн. Исходя из вышенаписанной информации, неудивительно, что первое место среди самых посещаемых сайтов занимают социальные сети, второе – ресурсы с возможностью просмотреть фильмы онлайн, третье – интернет-магазины, информационные порталы.[[133]](#footnote-133) Ограниченность выборки требует осторожности в формировании обобщений, однако некоторые предварительные выводы сделать можно.[[134]](#footnote-134)

По данным социологического опроса проводимого ВЦИОМ в 2013 году по заказу Экспертного центра электронного государства молодежь охвачена Интернетом практически поголовно 83% респондентов в возрасте от 18 до 24, и 75% респондентов в возрасте с 25 до 34 лет.[[135]](#footnote-135)

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что молодежь, как социальная группа, имеет весьма специфические характеристики. Нельзя не отметить значимость Интернета в жизни молодых людей, чаще всего он используется для общения и развлекательных целей. В политике молодые люди имеют весьма поверхностные и беглые знания, однако более активно выражают собственную гражданскую позицию, чем старшее поколение. Поэтому возможность эффективного информационного взаимодействия граждан и государства, а также возможность получения государственных услуг через Интернет должна представлять особый интерес для молодежи.

## 2.4. Анализ образа Единого портала государственных услуг в сознании молодежи Санкт-Петербурга

Нами было проведено исследование среди молодежи Санкт-Петербурга, с целью выяснения отношения молодежи к электронному правительству, точнее к части электронного правительства РФ – Единому порталу государственных и муниципальных услуг. В качестве метода исследования было выбрано анкетирование, так как этот метод позволяет получить индивидуализированную информацию от большого числа людей, что необходимо для составления статистических данных. Анкета была опубликована на сайте iAnketa.ru, распространялась в социальных сетях, в молодежных и студенческих интернет-сообществах. Текст анкеты представлен в приложении 1. Всего приняли участие в опросе 122 человека, количество девушек значительно превышает количество юношей, девушек - 105, юношей - 17. Возраст респондентов варьируется в промежутке от 17 до 26 лет. Образование – высшее / незаконченное высшее/ среднее профессиональное. Город проживания – Санкт – Петербург. Данная выборка является репрезентативной для такой генеральной совокупности, как студенческая молодежь Санкт-Петербурга.

Итак, по результатам исследования нами было выявлено, что о существовании Единого портала знают 78,7% (96 человек). Из них зарегистрировано 38 человек, что составляет 36,4%.

Наибольшее количество респондентов (78,95%) зарегистрировались на портале с целью единожды получить необходимую услугу. Активно пользуются электронными услугами всего 4 человека, что составляет 10,53% от числа зарегистрированных на Едином портале.

Особенной популярностью у молодежи пользуется услуга – оформление паспорта гражданина РФ и загранпаспорта (68,22%). По нашему мнению, это можно объяснить тем, что чаще всего молодые люди впервые сталкиваются с государственными учреждениями в возрасте 20 лет, моментом, когда необходима замена паспорта по требованию законодательства РФ. Вторая по популярности услуга у молодежи – это запись к врачу (21,05%). Третья – оплата штрафов ГИБДД (13,6%). Четвертое место разделили следующие услуги: регистрация транспортного средства и оплата ЖКХ (7,89%).

Качеством предоставляемых услуг на портале довольны 39,5% респондентов. Недовольных качеством предоставляемых услуг 7,9% респондентов. 50/50 – ответили остальные респонденты, а именно 52,6%.

Поиск необходимой информации на портале считают «достаточно удобным» 52,6% респондентов, «неудобным» 31.6%, «очень удобным» 10,5%, «очень неудобным» 5,3%.

«Достаточно полезным» портал считают 52,6% респондентов, «очень полезным» - 34,2%, «малополезным» - 13,2%.

Оценивали в целом работу портала респонденты по шкале от 1 до 10, где 1 – портал работает очень плохо, 10 – портал работает очень хорошо. В результате средний бал, заработанный Едином порталом - 6,5.

86,8% респондентов рекомендовали бы своим друзьям и знакомым зарегистрироваться на Едином портале.

Число незарегистрированных на портале респондентов значительно превышает число зарегистрированных, 84 человека против 38.

Из этого числа (84 человека) 60% еще не прибегали к использованию государственных услуг, поэтому не зарегистрированы на Едином портале, 20% респондентов не зарегистрированы по причине незнания о существовании Единого портала, 18% респондентов не зарегистрированы на Едином портале «потому что, для того, чтобы получить доступ к личному кабинету на портале, необходимо получить личный код, а для этого нужно потратить много усилий», 2% респондентов не зарегистрированы на Едином портале, потому что переживают за безопасность и сохранность своих личный данных.

На вопрос «что необходимо предпринять, чтобы Вы зарегистрировали на портале?» большинство респондентов ответили «активнее продвигать портал посредством PR и рекламы»; «убедить меня в том, что данный способ более эффективный и быстрый, чем традиционный»;

Второе по популярности мнение – это упрощение процедуры получения кода для регистрации на Едином портале. Третье – «убедить меня в том, что мои личные данные не попадут в руки злоумышленников». Четвертое – «когда на портале зарегистрируется большинство моих знакомых, тогда я зарегистрируюсь».

Несмотря на то, что большинство респондентов не зарегистрированы на Едином портале, однако идею получения государственных услуг через Единый портал считают удобной (89%).

Итак, большинство из респондентов не зарегистрированы на Едином портале, и хоть по результатам опроса главной причиной этого названо неиспользование каких либо государственных услуг в принципе, при личной же беседе с респондентами нами было выявлено, что с государственными услугами как раз все встречались, однако не знали, что их можно заказать через Единый портал. Например, услуги: «запись к врачу» и «оплата штрафов ГИБДД». То есть респонденты в принципе недостаточно хорошо знакомы с Единым порталом, а также с перечнем услуг, которые им предоставляются. Вывод – существует проблема недостаточной информированности граждан о преимуществах использования возможностей Единого портала.

Среди респондентов также бытовало мнение, что через Единый портал удобно лишь оплачивать штрафы ГИБДД, однако остальные услуги легче получить традиционным способом. Вывод – существует проблема недостаточной пропаганды преимуществ электронных услуг над традиционными.

Далее достаточно высокий процент респондентов (20%) не знали о существовании Единого портала в принципе. Это подтверждает вывод, что необходима более интенсивная информационно-коммуникационная поддержка Единого портала.

Также существует проблема сложной системы идентификации и регистрации на Едином портале, респонденты неоднократно указывали это, если не главной, то второстепенной причиной не регистрации на Едином портале. То есть возможно следует упростить систему регистрации, либо объяснить с помощью PR-сопровождения почему процесс регистрации требует таких усилий, указывая при этом на стабильность системы безопасности и сохранности личных данных.

Среди молодежи имеет место и негативный опыт использования Единого портала, недоверие к Единому порталу. Это также целесообразнее всего решать грамотно построенным PR-сопровождением электронных услуг.

Сравним полученные результаты исследования лояльности молодежи к услугам электронного правительства с результатами исследования отношения взрослого населения в целом к электронному правительству. По данным социологического опроса, проведенного ВЦИОМ по заказу Экспертного центра электронного государства в 2013 году[[136]](#footnote-136) относительно лояльности граждан РФ к услугам электронного правительства, 80% населения приветствуют развитие механизмов электронной демократии и электронного правительства. Не поддерживают развитие Электронного правительства всего 14%, чаще всего противники встречаются среди пенсионеров и тех, кто вообще никогда не пользовался интернетом. Противники развития идеи Электронного правительства ссылаются на отсутствие желания осваивать интернет-технологии (40%), и на отсутствие у них компьютера (17%), а также на важность личного общения (11%). Серьезные причины для недоверия новым технологиям, такие как: утечка информации, мошенничество выражают всего 2% опрашиваемых. Большинству опрошенных очевидны достоинства электронного правительства, есть осознание экономии времени. О существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг информировано 59% населения. 21% опрошенных обращались на Единый портал за электронными услугами, 80% из них довольны результатом. Самыми популярными услугами среди опрошенных являются: прием к врачу (18%), получение загранпаспорта (14%), электронный кабинет налогоплательщика (14%) и возможность получения выписки о штрафах ГИБДД (11%). 34% опрашиваемых считают идею Электронного правительства «удобной», «полезной». Более половины опрошенных 63% считают необходимым максимально широкое информирование население о развитии проектов Электронного правительства и Электронной демократии.[[137]](#footnote-137)

Исходя из результатов двух исследований, приведем таблицу отражающую отношение взрослого населения к услугам электронного правительства и отношение молодежи к услугам электронного правительства (см. табл. №1).

Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отношение взрослого населения к услугам электронного правительства** | | | **Отношение молодежи к услугам электронного правительства** |
| *Уровень информированности о существовании Единого портала государственных услуг* | | | |
| 59% | | | 78,7% |
| *Идею Электронного правительства считают «удобной», «полезной»* | | | |
| 34% | 34,2% | | |
| *Использование электронных услуг* | | | |
| 21% | | | 36,4% |
| *Довольны качеством предоставляемых* | | | |
| 80% | | | 90% |
| *Самые популярные электронные услуги* | | | |
| прием к врачу,  получение загранпаспорта, электронный кабинет налогоплательщика,  штрафы ГИБДД | | получение паспорта гражданина РФ или загранпаспорта,  прием к врачу,  штрафы ГИБДД,  оплата ЖКХ | |
| *Не поддерживают идею Электронного правительства* | | | |
| 14% | | 10,9% | |

В целом результаты среди взрослого населения и результаты среди молодежи схожи, существенных различий не наблюдалось. Однако следует отметить, что зарегистрированных пользователей Единого портала среди молодежи больше, к использованию электронных услуг молодежь прибегает чаще, а также приветствуют развитие механизмов электронного правительства молодежь в большей степени, чем взрослое население. По нашему мнению, связано это прежде всего с особой ролью Интернета в жизни молодежи. Молодые люди – одни из самых активных пользователей Интернета, а согласно опросу проведенному ВЦИОМ «более высокий уровень информированности в группах населения, которые традиционно проявляют повышенный интерес к общественно-политическим сюжетам: мужчины, представители старших возрастов, жители столиц, а также активные пользователи интернета».[[138]](#footnote-138)

Данное сравнение требует осторожности в формировании обобщений, так как исследование проводимое ВЦИОМ гораздо масштабнее, при этом данное исследование проводилось во всех регионах РФ, однако предварительные выводы сделать можно.

Молодежь живет в эпоху информационного общества, когда Интернет глубоко проник в повседневную жизнь, когда социальные сети объединяют миллионы людей, когда информационные технологии становятся жизненно важными технологиями, когда первые лица государства давно освоили виртуальную среду, когда доступен новый способ взаимодействия власти и общества. Молодежь стремится к новым возможностям к открытости власти, к выражению общественного мнения, к электронной демократии. Однако это невозможно без высококачественного электронного правительства. Образ электронного правительства среди молодежи достаточно размыт, нет четкого понимая каким перечнем государственных услуг обладает Единый портал, однако среди молодежи есть осознание, что идея электронного правительства полезная и удобная, существует понимание экономии времени, а также, что технологии электронного правительства необходимое требование современности. Многие из опрошенных считают целесообразным максимальное информирование общественности о развитии электронного правительства, так как существует проблема недостаточной информированности граждан о преимуществах использования возможностей Единого портала, а также проблема недостаточной пропаганды преимуществ электронных услуг над традиционными. Программе популяризации Единого портала государственных услуг со стороны федеральных и муниципальных властей уделяется минимум внимания. Созданы методические рекомендации по популяризации Единого портала государственных и муниципальных услуг, однако каких-либо реальных PR-мероприятий так и не было проведено. Продвижение Единого портала, ведет к повышению осведомленности о преимуществах электронных услуг, а также к снижению психологических барьеров, связанных с использованием электронных услуг. Этот фактор является решающим для осуществления проекта высококачественного электронного правительства.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, электронное правительство – это 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. Создание высококачественного электронного правительства сегодня является требованием времени. Необходимым условием формирования открытой политической среды, создания электронной демократии, перехода к информационному обществу. Электронное правительство, электронная демократия, информационное общество взаимосвязанные понятия. Одно не может существовать вне другого.

Современная молодежь является самым активным слоем населения в решении социально-значимых проблем. Она живет в эпоху информационного общества и стремится к электронной демократии, однако термин «электронное правительство» для большинства молодежи является интуитивно-понятным, прежде всего под ним понимается предоставление государственных услуг в электронной форме, а не открытость правительства. Это свидетельствует о размытости образа электронного правительства, а также о необходимости конкретизации данного термина.

На примере Единого портала государственных и муниципальных услуг было подтверждено, что образ электронного правительства в сознании молодежи достаточно размыт, прежде всего из-за отсутствия необходимости обращения за государственными услугами, однако информацию о Едином портале молодежь расценивает как «полезную» и «нужную», так как эта необходимость возникнет. Также среди молодежи нет четкого понимания, каким перечнем государственных услуг обладает Единый портал (часть электронного правительства РФ), связано это как с низким уровнем политических знаний, с их стереотипностью и поверхностью. То есть среди молодежи отсутствует знание какие в принципе услуги являются государственными. Так и с отсутствием информированности о Едином портале, и об услугах, предоставляемых на Едином портале. Однако среди молодежи есть осознание, что электронное правительство – необходимое требование современности, что идея электронного правительства полезная и удобная, существует понимание экономии времени. При разъяснении понятия «электронное правительство», появляется осознание, что технологии электронного правительства помогут расширить возможности демократического общества и прийти к электронной демократии.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 1999.

2. 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.

3. Вершинин М.С. "Актуальные проблемы теории коммуникации". Сборник научных трудов. - СПб. - Изд-во СПбГПУ, 2004. - C. 98-107.

4. Дракер П. Посткапиталистическое общество // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология. М.: Academia, 1999.

5. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5.

6. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.:ГУ-ВШЭ, 2001.

7. Маклюэн М. Галактика Гуттенберга: Становление человека печатающего. М., 2005.

8. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденция развития. М., 1999.

9. Ракитов А. И. Философия компьютерной революции. — М.: Политиздат, 1991. — 287 с.

10. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учебно-методическое пособие. Электронная версия. Пенза: Изд. ПГУ . 2003. 281 с.

11. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике – М., 2013, С.84-96.

12. 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.

13. Туронок С. Г. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2.

14. Toffler A. Future Shock. N.Y., 1971 (рус. пер.: Тоффлер Э. Шок будущего. М., 2003).

15. Toffler A. The Third Wave. N.Y., 1980 (Перевод на русский язык: Тоффлер Э. Третья волна. М., 1999).

16. Филатова О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества: учебное пособие. – СПб: НИУ ИТМО, 2013. – 136 с.

17. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с.

18. Юрасов А.В. Основы электронной коммерции: Учебник. – М.: Горячая линия-Телеком, 2008. 256 с.

**Электронные источники**

19. 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/

20. Балюков А.С. Анализ актуальности создания электронного правительства// Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/analiz-aktualnosti-sozdaniya-elektronnogo-pravitelstva>

21. Более 120 тыс. граждан России уже зарегистрировались на портале госуслуг//Информационный портал. CNews. Режим доступа: <http://www.cnews.ru/news/line/bolee_120_tys.grazhdan_rossii_uzhe_zaregistrirovalis>

22. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: <http://www.politex.info/content/view/171/30/>

23. Введена упрощенная регистрация на Едином портале госуслуг // Гарант.ру, 2015. // Режим доступа: <http://www.garant.ru/news/547380/#ixzz3WAOOlwcP>

24. Вершинин М.С. Электронное правительство в XXI веке. // pr-news, 2011. URL: http://pr-news.su/publicat/n6\_7/6-7\_8.htm

25. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/

26. Госуслуги перешли на личности //Информациооный портал. COMNEWS. // Режим доступа: <http://www.comnews.ru/node/21199>

27. 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>

28. ЕПГУ-2015: 35+1 госуслуга и новый интерфейс к старому электронному правительству // Экспертный центр электронного правительства, 2015. URL: http://d-russia.ru/epgu-2015-351-gosusluga-i-novyj-interfejs-k-staromu-elektronnomu-pravitelstvu.html

29. Ждакаев И. Безответный клик // Информационный портал. Коммерсант. Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/1319701/>

30. Интернет доступ (Рынок России и СНГ).Информационный портал. Tadviser. Режим доступа:http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF\_(%D1%80%D1%8B%D0%BD%0%BE%D0%BA\_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8)

31. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: <http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_delopr_intesting/detail.php?ID=78993>

32. Инфраструктура Электронного правительства России.//Минкомсвязь России. Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/ru/activity/directions/486/>

33. Интернет-интервью с В.Е. Авербахом // КонсультантПлюс, 2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/law/interview/averbah/>

34. 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>

35. Количество зарегистрированных пользователей портала госуслуг за 2013 год увеличилось более чем вдвое//Минкомсвязь России. Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/ru/events/30239/>

36. Концепция технотронного общества З. Бжезинского //Режим доступа: http://mylektsii.ru/1-49238.html

37. Кулагина Я.М. Влияние Интернета на современную молодежь. //Режим доступа: <http://sibac.info/conf/social/xxxv/37627>

38. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: <http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf>

39. Минкомсвязь России представила рекомендации по популяризации электронных госуслуг. Официальный сайт.Минкомсвязь.//Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34143/>

40. Об утверждении новой редакции государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)».//Режим доступа: <http://government.ru/docs/11937/>

41. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)//Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309>

42. Окинавская Хартия глобального информационного общества. // Электронная библиотека iis.ru. URL: http://www.iis.ru/library/okinawa/charter.ru.html

43. Подведены итоги работы бета-версии Единого портала госуслуг в 2015 году // Минкомсвязь России. Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/34568/

44. 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>

45. Популяризация электронных госуслуг в России. Информационный портал. Tadviser.//Режим доступа: http://tadviser.ru/a/289366

46. 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 Прохоров А. Электронное правительство в цифрах и фактах.//Режим доступа: <http://compress.ru/article.aspx?id=15845>

47. 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>

48. Предварительные итоги работы Единого портала госуслуг в 2015 году //TAdviser. Информационный портал. Режим доступа: http://www.tadviser.ru/index.php

49. Распоряжение Правительства РФ от 26.08.2009 N 1231-р // Информационный портал. Government.consultant. Режим доступа : <http://government.consultant.ru/page.aspx?1024678>

50. Результаты опроса Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Экспертный центр электронного государства, 2013. Режим доступа: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey\_EGov\_EDemocracy.pdf

51. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства.//Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>

52. Селезнева А.В. Политико-психологические особенности политического сознания молодежи РФ.//Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/politiko-psihologicheskie-osobennosti-politicheskogo-soznaniya-sovremennoy-rossiyskoy-molodezhi>

53. Стародымов А. Госуслуги в тестовом режиме // Компьютерра онлайн, 2009. Режим доступа: <http://old.computerra.ru/vision/488323/>

54. Студенчество: историко-социологический анализ.//Режим доступа: <http://www.molych.ru/raznoe/studenchestvo-istoriko-sotsiologicheskij-analiz.html>

55. 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>

56. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/>

57. Чеботарева А.А. «Механизмы электронной демократии».//Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/mehanizmy-elektronnoy-demokratii-vozmozhnosti-i-problemy-ih-realizatsii-v-rossiyskoy-federatsii>

58. Число авторизованных пользователей портала госуслуг превысило 1 млн человек//Информационный портал. CNews. Режим доступа: <http://www.cnews.ru/news/line/chislo_avtorizovannyh_polzovatelej>

59. Электронная демократия. //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%B0%D1%8F_%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F>

60. Юрасов А.В. "Постановка проблемы разработки научно-обоснованной концепции, алгоритмов работы и архитектуры инструментальных средств электронного правительства".//Режим доступа: http://www.webcitation.org/65QCHuydU

#### Приложение 1.

## Пример анкеты зарегистрированного на Едином портале респондента

**Респондент #118**

|  |  |
| --- | --- |
| Пол | Женщина |
| Возраст | 23 |
| Местонахождение | Санкт-Петербург |
| Образование | Высшее профессиональное образование |
|  |  |

**1. Знаете ли Вы о Едином портале gosuslugi.ru (beta.gosuslugi.ru) ?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

**2. Зарегистрированы ли Вы на портале gosuslugi.ru (beta.gosuslugi.ru) ?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

**3. Выберите наиболее подходящее утверждение**

|  |
| --- |
| Я зарегистрирован на портале, потому что вся моя семья зарегистрирована там, это экономит время и нервы |
| Я зарегистрирован на портале по совету друга/подруги |
| Я зарегистрировался на портале для того, чтобы единожды получить необходимую услугу |
| Я зарегистрировался на портале благодаря рекламе |

**5. Пользовались ли Вы предлагаемыми на портале услугами?**

|  |
| --- |
| Да, активно пользуюсь |
| Да, однажды, использовал эту возможность |
| Нет, я зарегистрирован, но услугами пока что не пользовался |

**6. Какими услугами Вы в основном пользуетесь, или собираетесь пользоваться на портале?**(много возможных ответов)

|  |
| --- |
| Оформление паспорта гражданина РФ или же загранпаспорта |
| Запись к врачу |
| Оплата ЖКХ |
| Оплата штрафов ГИБДД |
| Регистрация транспортного средства |
| Регистрация юридических лиц и предпринимателей |
| Запись ребенка в детский сад |
| Другое |

**7. Насколько удобно Вам искать необходимую информацию на портале?**

|  |
| --- |
| Очень удобно |
| Достаточно удобно |
| Неудобно |
| Очень неудобно |

**8. Довольны ли Вы качеством предоставляемых услуг на портале?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |
| 50/50 |

**9. Как Вы оцениваете полезность портала?**

|  |
| --- |
| Очень полезен |
| Достаточно полезен |
| Малополезен |
| Бесполезен |

**10. На сколько Вы оценили бы работу портала от 1 до 10, где 1 - портал работает очень плохо, 10 - портал отлично работает**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень плохо | bar1bar2 | Отлично |
|  | 7 / 10 |  |

**11. Рекомендовали бы Вы портал своим знакомым?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

**13. Считаете ли Вы идею получения государственных услуг через Единый портал удобной?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

#### Приложение 2.

## Пример анкеты незарегистрированного на Едином портале респондента

**Респондент #110**

|  |  |
| --- | --- |
| Пол | Женщина |
| Возраст | 20 |
| Местонахождение | Санкт-Петербург |
| Образование | Бакалавр |

**1. Знаете ли Вы о Едином портале gosuslugi.ru (beta.gosuslugi.ru) ?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

**2. Зарегистрированы ли Вы на портале gosuslugi.ru (beta.gosuslugi.ru) ?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

**4. Выберите наиболее подходящее утверждение**

|  |
| --- |
| Нет, я не зарегистрирован, потому что не знал о существовании такого портала |
| Нет, я не зарегистрирован, потому что еще не прибегал к использованию каких любо государственных услуг |
| 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 |

**12. Что необходимо предпринять, чтобы Вы зарегистрировались на портале?**

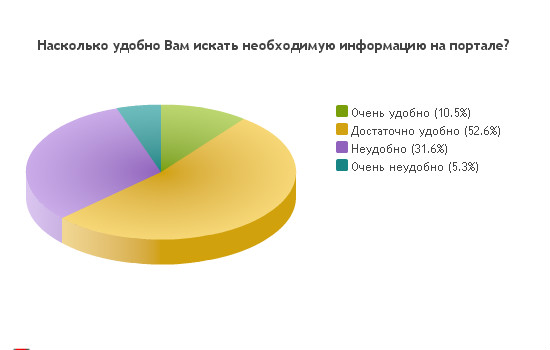
|  |
| --- |
| Активнее продвигать портал посредством рекламы и PR, т.к. я вообще не слышал об этом портале |
| Убедить меня в том, что мои личные данные не попадут в руки злоумышленников |
| Когда на портале зарегистрируется большинство моих знакомых, то я зарегистрируюсь |
| Не знаю |
| Другое |

**13. Считаете ли Вы идею получения государственных услуг через Единый портал удобной?**

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

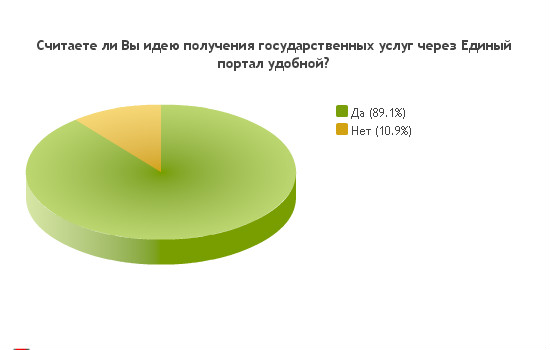
#### Приложение 3.

## Общие результаты среди зарегистрированных на Едином портале государственных услуг респондентов

****

#### Приложение 4.

## Общие результаты среди незарегистрированных на Едином портале государственных услуг респондентов

****

1. Студенчество: историко-социологический анализ.//Режим доступа: http://www.molych.ru/raznoe/studenchestvo-istoriko-sotsiologicheskij-analiz.html (дата обращения 1.05.2016г.) [↑](#footnote-ref-1)
2. Студенчество: историко-социологический анализ.//Режим доступа: http://www.molych.ru/raznoe/studenchestvo-istoriko-sotsiologicheskij-analiz.html (дата обращения 1.05.2016г.) [↑](#footnote-ref-2)
3. Маклюэн М. Галактика Гуттенберга: Становление человека печатающего. М., 2005. [↑](#footnote-ref-3)
4. Toffler A. Future Shock. N.Y., 1971 (рус. пер.: Тоффлер Э. Шок будущего. М., 2003). [↑](#footnote-ref-4)
5. Toffler A. The Third Wave. N.Y., 1980 (Перевод на русский язык: Тоффлер Э. Третья

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

   на Западе: Антология. М.: Academia, 1999. С.70-71 [↑](#footnote-ref-9)
10. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.:ГУ-ВШЭ, 2001. [↑](#footnote-ref-11)
12. Филатова О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества: учебное пособие. – СПб: НИУ ИТМО, 2013. – 136 с [↑](#footnote-ref-12)
13. Ракитов А. И. Философия компьютерной революции. — М.: Политиздат, 1991. — 287 с. [↑](#footnote-ref-13)
14. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденция развития. М., 1999. С. 20. [↑](#footnote-ref-14)
15. 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> (дата обращения: 20.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-15)
16. Электронная демократия. //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%B0%D1%8F_%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 9.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-16)
17. Чеботарева А.А. «Механизмы электронной демократии».//Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/mehanizmy-elektronnoy-demokratii-vozmozhnosti-i-problemy-ih-realizatsii-v-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения:16.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-17)
18. Туронок С. Г. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2. [↑](#footnote-ref-18)
19. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: http://www.politex.info/content/view/171/30/ (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-19)
20. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: <http://www.politex.info/content/view/171/30/> (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-20)
21. Там же. [↑](#footnote-ref-21)
22. Там же. [↑](#footnote-ref-22)
23. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: http://www.politex.info/content/view/171/30/ (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-23)
24. 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. [↑](#footnote-ref-24)
25. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: http://www.politex.info/content/view/171/30/ (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-25)
26. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: http://www.politex.info/content/view/171/30/ (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-26)
27. Туронок С. Г. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2. [↑](#footnote-ref-27)
28. Быков И.А. «Электронная демократия» VS «электронное правительство»: концептуальное противостояние?//Режим доступа: http://www.politex.info/content/view/171/30/ (дата обращения: 12.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-28)
29. Там же. [↑](#footnote-ref-29)
30. Вершинин М.С. "Актуальные проблемы теории коммуникации". Сборник научных трудов. - СПб. - Изд-во СПбГПУ, 2004. - C. 98-107. [↑](#footnote-ref-30)
31. Там же. С. 101 [↑](#footnote-ref-31)
32. Там же. С.102 [↑](#footnote-ref-32)
33. Там же. С. 105 [↑](#footnote-ref-33)
34. Вершинин М.С. "Актуальные проблемы теории коммуникации". Сборник научных трудов. - СПб. - Изд-во СПбГПУ, 2004. - C. 98-107. [↑](#footnote-ref-34)
35. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике – М., 2013, С.84-96 [↑](#footnote-ref-35)
36. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике – М., 2013, С.84-96 [↑](#footnote-ref-36)
37. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике – М., 2013, С.84-96 [↑](#footnote-ref-37)
38. Дрожжинов В.И. Мониторинг услуг электронного правительства. // Социс, 2008, № 5. [↑](#footnote-ref-38)
39. 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> (дата обращения 5.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-39)
40. 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> (дата обращения: 5.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-40)
41. Юрасова А.В. "Постановка проблемы разработки научно-обоснованной концепции, алгоритмов работы и архитектуры инструментальных средств электронного правительства".//Режим доступа: <http://www.webcitation.org/65QCHuydU> (дата обращения: 5.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-41)
42. 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-42)
43. Прохоров А. Электронное правительство в цифрах и фактах.//Режим доступа: <http://compress.ru/article.aspx?id=15845> (дата обращения: 15.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-43)
44. Там же. [↑](#footnote-ref-44)
45. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства.//Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info> (дата обращения: 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-45)
46. 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> (дата обращения: 11.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-46)
47. 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 (дата обращения: 11.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-47)
48. Там же. [↑](#footnote-ref-48)
49. Интернет доступ (Рынок России и СНГ).Информационный портал. Tadviser. Режим доступа:[http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF\_(%D1%80%D1%8B%D0%BD%0%BE%D0%BA\_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8)](http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF_(%D1%80%D1%8B%D0%BD%250%BE%D0%BA_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8)) (дата обращения: 15.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-49)
50. Там же. [↑](#footnote-ref-50)
51. Электронная демократия в России.//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%B0%D1%8F_%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 20.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-51)
52. Там же. [↑](#footnote-ref-52)
53. Электронная демократия в России.//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%B0%D1%8F\_%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F (дата обращения: 20.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-53)
54. Чугунов А.В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 98 с. [↑](#footnote-ref-54)
55. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: <http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_delopr_intesting/detail.php?ID=78993> (дата обращения: 15.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-55)
56. История формирования электронного правительства в России.//Режим доступа: http://www.eos.ru/eos\_delopr/eos\_delopr\_intesting/detail.php?ID=78993 (дата обращения: 15.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-56)
57. Там же. [↑](#footnote-ref-57)
58. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/ (дата обращения: 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-58)
59. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)».//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/ (дата обращения: 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-59)
60. Там же. [↑](#footnote-ref-60)
61. 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-61)
62. Там же. [↑](#footnote-ref-62)
63. 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-63)
64. Там же. С. 52-53 [↑](#footnote-ref-64)
65. Там же. С. 58-60 [↑](#footnote-ref-65)
66. 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-66)
67. Там же. С. 64-66 [↑](#footnote-ref-67)
68. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ (дата обращения 10.01.2016г.) [↑](#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. Там же. [↑](#footnote-ref-70)
71. Там же. [↑](#footnote-ref-71)
72. Там же. [↑](#footnote-ref-72)
73. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы).//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ (дата обращения 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-73)
74. Об утверждении новой редакции государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)».//Режим доступа: <http://government.ru/docs/11937/> (дата обращения 5.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-74)
75. Государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 годы). //Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/1/ (дата обращения 10.01.2016г.) [↑](#footnote-ref-75)
76. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 16 [↑](#footnote-ref-76)
77. Там же. С. 17 [↑](#footnote-ref-77)
78. Инфраструктура Электронного правительства России.//Минкомсвязь России. Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/ru/activity/directions/486/> (дата обращения: 7.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-78)
79. 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 (дата обращения: 07.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-79)
80. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 28 [↑](#footnote-ref-80)
81. Там же. С.28 [↑](#footnote-ref-81)
82. 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-82)
83. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С. 17 [↑](#footnote-ref-83)
84. Там же. С. 17 [↑](#footnote-ref-84)
85. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С.44 [↑](#footnote-ref-85)
86. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент. Пенза: Изд-во ПГУ, 2001. С. 122 [↑](#footnote-ref-86)
87. Филатова. О. Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества. Учебное пособие – СПб.: Изд. СПбГУ ИТМО, 2013 . С.45 [↑](#footnote-ref-87)
88. Там же. С.45 [↑](#footnote-ref-88)
89. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)//Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309> (дата обращения 31.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-89)
90. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)//Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309 (дата обращения 31.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-90)
91. Постановления Правительства России № 861//Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122508> (дата обращения:31.03.2016г.) [↑](#footnote-ref-91)
92. Ждакаев И. Безответный клик // Информационный портал. Коммерсант. Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/1319701/> (дата обращения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-92)
93. Распоряжение Правительства РФ от 26.08.2009 N 1231-р // Информационный портал. Government.consultant. Режим доступа : <http://government.consultant.ru/page.aspx?1024678> (дата обращения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-93)
94. 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/> (дата обращения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-94)
95. Стародымов А. Госуслуги в тестовом режиме // Компьютерра онлайн, 2009. Режим доступа: <http://old.computerra.ru/vision/488323/> (дата обращения 03.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-95)
96. Госуслуги перешли на личности //Информациооный портал. COMNEWS. Режим доступа: <http://www.comnews.ru/node/21199> (дата обращения: 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-96)
97. Более 120 тыс. граждан России уже зарегистрировались на портале госуслуг//Информационный портал. CNews. Режим доступа: <http://www.cnews.ru/news/line/bolee_120_tys.grazhdan_rossii_uzhe_zaregistrirovalis> (дата обращения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-97)
98. Число авторизованных пользователей портала госуслуг превысило 1 млн человек//Информационный портал. CNews. Режим доступа: http://www.cnews.ru/news/line/chislo\_avtorizovannyh\_polzovatelej (дата обращения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-98)
99. Количество зарегистрированных пользователей портала госуслуг за 2013 год увеличилось более чем вдвое//Минкомсвязь России. Режим доступа: http://www.minsvyaz.ru/ru/events/30239/ (дата обрашения 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-99)
100. Введена упрощенная регистрация на Едином портале госуслуг // Гарант.ру, 2015. Режим доступа: http://www.garant.ru/news/547380/#ixzz3WAOOlwcP (дата обращения: 3.04.16г.) [↑](#footnote-ref-100)
101. 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 (дата обращения: 3.04.15г.) [↑](#footnote-ref-101)
102. Подведены итоги работы бета-версии Единого портала госуслуг в 2015 году // Минкомсвязь России. Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/34568/ (дата обращения: 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-102)
103. Предварительные итоги работы Единого портала госуслуг в 2015 году //TAdviser. Информационный портал. Режим доступа: http://www.tadviser.ru/index.php (дата обращения: 5.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-103)
104. Подведены итоги работы бета-версии Единого портала госуслуг в 2015 году // Минкомсвязь России. Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34568/> (дата обращения: 3.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-104)
105. Там же. [↑](#footnote-ref-105)
106. Единый портал госудраственных услуг.//Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/310> (дата обращения: 9.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-106)
107. Интернет-интервью с В.Е. Авербахом // КонсультантПлюс, 2015. Режим доступа: http://www.consultant.ru/law/interview/averbah/ (дата обращения: 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-107)
108. Популяризация электронных госуслуг в России. Информационный портал. Tadviser.//

     Режимдоступа: http://tadviser.ru/a/289366 (дата обращения 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-108)
109. Там же. [↑](#footnote-ref-109)
110. Минкомсвязь России представила рекомендации по популяризации электронных госуслуг. Официальный сайт.Минкомсвязь.//Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/events/34143/ (дата обращения: 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-110)
111. Там же. [↑](#footnote-ref-111)
112. Там же. [↑](#footnote-ref-112)
113. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf (дата обращения: 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-113)
114. Там же. С. 4-6 [↑](#footnote-ref-114)
115. Там же. С. 4-6 [↑](#footnote-ref-115)
116. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf (дата обращения: 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-116)
117. Там же. С. 12-13 [↑](#footnote-ref-117)
118. Там же. С. 12-13 [↑](#footnote-ref-118)
119. Там же. С. 13-14 [↑](#footnote-ref-119)
120. Методические рекомендации по популяризации Электронного правительства. //Режим доступа: http://egov.ulregion.ru/assets/files/meropriyatiya/pravitelstvo/8/rekomendacii.pdf (дата обращения: 20.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-120)
121. Там же. С. 15 [↑](#footnote-ref-121)
122. Там же. С. 20 [↑](#footnote-ref-122)
123. Студенчество: историко-социологический анализ.//Режим доступа: http://www.molych.ru/raznoe/studenchestvo-istoriko-sotsiologicheskij-analiz.html (дата обращения 1.05.2016г.) [↑](#footnote-ref-123)
124. Там же. [↑](#footnote-ref-124)
125. Селезнева А.В. Политико-психологические особенности политического сознания молодежи РФ.//Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/politiko-psihologicheskie-osobennosti-politicheskogo-soznaniya-sovremennoy-rossiyskoy-molodezhi> (дата обращения: 9.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-125)
126. Селезнева А.В. Политико-психологические особенности политического сознания молодежи РФ.//Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/politiko-psihologicheskie-osobennosti-politicheskogo-soznaniya-sovremennoy-rossiyskoy-molodezhi (дата обращения: 9.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-126)
127. Там же. С.5 [↑](#footnote-ref-127)
128. Там же. С.6 [↑](#footnote-ref-128)
129. Там же. С.8 [↑](#footnote-ref-129)
130. Селезнева А.В. Политико-психологические особенности политического сознания молодежи РФ.//Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/politiko-psihologicheskie-osobennosti-politicheskogo-soznaniya-sovremennoy-rossiyskoy-molodezhi (дата обращения: 9.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-130)
131. Там же. С.9 [↑](#footnote-ref-131)
132. Кулагина Я.М. Влияние Интернета на современную молодежь. //Режим доступа: <http://sibac.info/conf/social/xxxv/37627> (дата обращения 7.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-132)
133. Кулагина Я.М. Влияние Интернета на современную молодежь. //Режим доступа: http://sibac.info/conf/social/xxxv/37627 (дата обращения 7.04.2016г.) [↑](#footnote-ref-133)
134. Там же. [↑](#footnote-ref-134)
135. Результаты опроса Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Экспертный центр электронного государства, 2013. Режим доступа: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey\_EGov\_EDemocracy.pdf (дата обращения: 4.05.2016г.). [↑](#footnote-ref-135)
136. Результаты опроса Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Экспертный центр электронного государства, 2013. Режим доступа: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey\_EGov\_EDemocracy.pdf (дата обращения: 4.05.2016г.). [↑](#footnote-ref-136)
137. Результаты опроса Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Экспертный центр электронного государства, 2013. Режим доступа: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey\_EGov\_EDemocracy.pdf (дата обращения: 4.05.2016г.). [↑](#footnote-ref-137)
138. Результаты опроса Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Экспертный центр электронного государства, 2013. Режим доступа: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey\_EGov\_EDemocracy.pdf (дата обращения: 4.05.2016г.). [↑](#footnote-ref-138)