

УДК 323.2

**ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ «ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕМОКРАТИИ» В РОССИИ
НА ПРИМЕРЕ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»**

© 2014 г.

А.В. Варгин

Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского

alexeyvargin@gmail.com

Поступила в редакцию 23.04.2014

Представлен анализ развития в России «электронного правительства» в контексте политической коммуникации. Выявляются ключевые проблемы в его функционировании и причины их возникновения. Дается оценка эффективности государственной деятельности по предоставлению электронных государственных услуг населению на основе разностороннего изучения общественной реакции.

Ключевые слова: электронная демократия, электронное правительство, государственные услуги, государственное управление, информационное общество, политическая коммуникация.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65 в нашей стране была создана федеральная целевая программа «Электронная Россия». С этого момента следует отсчитывать начало планомерного формирования в Российской Федерации так называемой «электронной демократии». В соответствии с постановлением целями программы были объявлены:

- повышение качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти;
- переход на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти;
- обеспечение решения задач государственного управления с использованием элементов электронного правительства;
- развитие инфраструктуры электронного правительства [1].

Позже увидела свет государственная программа «Информационное общество (2011–2020)», она была принята распоряжением Правительства России № 1815-р от 20 октября 2010 года [2].

Данная программа была разработана по причине провала предыдущей. В ней открыто заявляется: «В 2008 году стало очевидным, что информационное общество в России развивается гораздо медленнее, чем в других странах, и в существовавших условиях нельзя ожидать каких-либо заметных перемен. В этой связи государство приняло решение пересмотреть подход к своей политике в области информационных технологий. Пришло понимание того, что ценны не внедренные технологии и разработанные информационные системы сами по себе, а то,

какую пользу они приносят гражданам, бизнесу, всему обществу» [3].

Основные цели новой программы схожи с целями предшествующей ФЦП. При этом подчеркиваются следующие приоритеты: «получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий и создание условий для оперативного и эффективного взаимодействия государства с гражданами и бизнесом с их использованием» [3].

Остановимся на одной из главных составляющих электронной демократии – электронном правительстве. Если еще точнее, то предметом нашего интереса будет Единый портал государственных услуг Российской Федерации.

Следует сразу разграничить понятие электронного правительства от иных схожих по звучанию и семантике, но имеющих важные различия, элементов электронной демократии. На наш взгляд, имеет смысл дифференцировать три основных понятия: электронное правительство (e-government), электронная администрация (e-administration) и электронное правление (e-governance). Электронное правительство – это предоставление услуг, ориентированных на интересы граждан в онлайн-режиме в электронном формате. Электронную составляющую управления государственным сектором следует называть электронной администрацией, а под электронным правлением нужно понимать систему стимулирования взаимодействия между гражданами, правительством и чиновниками, прямое общественное влияние на процессы государственного управления.

Точкой отсчета в истории портала государственных услуг является Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р «Об

утверждении Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [4]. Реальным же началом его функционирования следует считать 1 апреля 2010 года, когда на портале «Госуслуги» начал работать сервис авторизации («личный кабинет»), что предоставило пользователям возможность регистрироваться на сайте и отправлять документы на оформление различных услуг [5].

Из информации, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), следует, что он является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей:

- доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

- предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ);

- 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.

Единый портал входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме [6].

Последние официальные данные по количеству пользователей, опубликованные самим порталом, датируются 16 октября 2012 г. (за последний год информация по каким-то причинам отсутствует), по ним число пользователей превысило 3 миллиона человек и ежемесячно портал посещает более 1 500 000 человек, количество пользователей мобильного приложения – около 400 тысяч человек [7].

Для того чтобы оценить эффективность работы Единого государственного портала, мы полагаем необходимым применить анализ с точки зрения социального отражения и соци-

альной значимости данного объекта. Ведь если целью этого государственного проекта является упрощение для граждан доступа к госуслугам и повышение качества жизни, то только сами граждане могут оценить заботу о них. Электронное правительство, будучи важнейшим элементом электронной демократии, является составляющей политической коммуникации, а значит, и рассматривать его следует с позиции коммуникативной.

Одним из показателей уровня активной поддержки и заинтересованности в деятельности портала «Госуслуги» является количество подписчиков его официальной страницы в самых массовых социальных сетях и блогах. Итак, статистика на момент исследования (октябрь 2013 года) выглядит следующим образом: Официальная страница в социальной сети «ВКонтакте» – около 8 тысяч подписчиков [8]. Официальная страница на Facebook – около 4 тысяч подписчиков [7]. Официальный аккаунт в Twitter – 5600 подписчиков [9]. Официальный аккаунт в Livejournal – чуть больше тысячи подписчиков [10].

Месячная аудитория портала «Госуслуги», по данным одного из главных сервисов интернет-статистики посещаемости «Rambler Top100», составляет порядка 5 тысяч уникальных пользователей. Напомним, что, по данным самого Единого портала, его ежемесячно посещает более 1 500 000 человек. Таким образом, мы видим, что официальная статистика была завышена в 300 раз! Проверить официальную информацию о более чем трех миллионах пользователей, к сожалению, не представляется возможным, но нет сомнения, что эта цифра также является сильно завышенной [11].

Для следующей части нашего исследования мы прибегли к помощи одного из сервисов социального медиамониторинга. Подобные сервисы используются для анализа маркетологами в крупных коммерческих компаниях, например для того, чтобы отслеживать реакцию потребителей на тот или иной продукт. Сервис такого типа представляет собой специализированную поисковую машину, осуществляющую поиск по сайтам социальных медиа, блогам и социальным сетям.

За месяц сбора данных (октябрь 2013 года) нами были получены следующие результаты: в течение месяца было зафиксировано более 800 сообщений, упоминающих «электронное правительство» или «госуслуги» на различных порталах от twitter.com и facebook.com до habrahabr.ru. По тональности сообщения примерно равно распределены между положительными и отрицательными, большое количество

эмоционально нейтральных сообщений информативного характера.

Кроме того, авторы были разделены на три возрастные группы: 18–24, 25–34 и 45–54 года. Однако, необходимо заметить, что возраст автора того или иного сообщения не всегда указан и не всегда есть возможность его узнать. Наибольшее количество сообщений приходится на авторов в сегменте 25–34 года, немного меньше в категории 18–24 и меньше всего сообщений от авторов возрастом от 45 лет. Такое распределение следует считать естественным, поскольку дело касается электронных услуг, а в старшей возрастной категории пользование Интернетом менее распространено, нежели в младших. В то же время первенство группы 25–34 года тоже вполне закономерно по той причине, что именно в этом возрасте человек активно сталкивается с необходимостью получения государственных услуг, обладая при этом, как правило, высокой интернет-грамотностью.

Вся вышеизложенная статистика относится к активным интернет-пользователям, имеющим определенную заинтересованность в предмете нашего исследования. Попробуем теперь обратиться к более общей статистике, касающейся всего населения в целом. Так, по данным соц-опросов, информированность о самой возможности получения государственных услуг в электронном виде через Интернет за два года с 2010-го по 2012 г. практически не изменилась, несмотря на реализацию государственной программы «Информационное общество»: 2010 год – знают о такой возможности 40%, 2012 год – те же 40%; респонденты, ответившие «Слышу впервые»: 2010 год – 24%, 2012 год – 23%. В ответе на вопрос о прикладном применении данных услуг (приходилось ли вам или не приходилось пользоваться услугами государственных учреждений или служб через Интернет?) результаты следующие: «да, приходилось»: 2010 год – 11%, 2012 год – 13%; не приходилось: 2010 год – 35%, 2012 год – 43% [12].

Таким образом, за два года деятельности государственной программы «Информационное общество» и за три года функционирования единого портала «Госуслуги» динамика по увеличению количества граждан, пользующихся электронными услугами, практически отсутствует.

Если обратиться к данным за 2013 год, то, согласно результатам совместного исследования ВЦИОМ, SAP СНГ и НИИ «Восход», проводившегося с февраля по март 2013 года среди 3200 респондентов, около 41% граждан по-прежнему не знают о существовании портала госуслуг. 79% опрошенных заявили, что никак не используют имеющиеся сервисы электрон-

ной демократии. В то же время у населения существует большой запрос на сервисы электронного правительства и электронной демократии. За развитие механизмов электронного правительства высказались 79% респондентов, а за развитие электронной демократии – 80% [13].

Данные цифры лишней раз подтверждают отсутствие какого бы то ни было увеличения популярности использования портала «Госуслуги», при этом запрос на электронные госуслуги как таковые сохраняется на высоком уровне. Из чего следует вывод, что проблема малой популярности портала не в отсутствии необходимости в электронных услугах, а в конкретном (повидимому, неудачном) воплощении идеи электронного правительства.

Напомним тот факт, что в конце 2011 года Минкомсвязи, вдохновленное стремительным улучшением позиций России в рейтинге электронного правительства ООН – 27-е место против 59-го годом ранее, – обещало к 2018 году довести показатель охвата граждан электронными госуслугами до 80% [14].

Осенью этого года ежемесячная интернет-аудитория в России составила 66.1 млн человек в возрасте старше 18 лет, или 57% населения страны [15]. По некоторым оценкам, количество интернет-пользователей в России к 2016 году достигнет 100 миллионов. То есть даже если все интернет-пользователи будут пользоваться электронными государственными услугами, что само по себе невозможно, даже тогда их число не превысит 66–67%. Выходит, что мы имеем дело с очередным изначально невыполнимым обещанием, которое, безусловно, не улучшает имидж и не увеличивает популярность подобных проектов, а имеет скорее негативное влияние на развитие электронного правительства.

В то же время затраты только на создание и запуск портала в его первоначальной тестовой версии составили около 100 млн руб [5]. По данным «Ростелеком», который был назначен единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, в 2011 г. компания получила по госконтрактам, связанным с развитием проекта, около 2.8 млрд рублей, в 2012 г. – еще 4 млрд рублей, говорится в презентации оператора для инвесторов от января 2013 г. [16].

Всего же к настоящему времени в России на проекты (федеральный и региональные) электронного правительства затрачено около 8 млрд рублей [13]. Судя по степени вовлеченности и удовлетворения граждан деятельностью электронного правительства, эти немалые деньги были израсходованы крайне неэффективно.

Планы поэтапного перехода на предоставление госуслуг в электронном виде, заложенные в госпрограмму и президентские указы, перестали соблюдаться уже на второй год деятельности «Информационного общества». В результате в 2012 г. из общего количества поступивших в министерства и ведомства заявлений было подано в электронном виде всего 16%, в то время как плановое значение этого показателя в 2012 г. должно было составить 25%. А доля электронных заявлений, поступивших через Единый портал в 2012 г., составила менее 2.5% от общего количества поступивших заявлений [17]. При такой популярности портала вряд ли можно говорить о заявленном снижении административных расходов в связи с информатизацией госуслуг, а учитывая затраты на его создание и работу, следует говорить скорее об увеличении расходов.

Необходимо, на наш взгляд, обратить внимание на такой любопытный момент – количество предоставляемых на Едином портале услуг в электронном виде следующее: федеральные услуги – 292, региональные – 3691 и муниципальные – 3858 [18]. Однако реальной популярностью пользуются лишь некоторые из них, в то время как средства на поддержание функциональности и актуальности выделяются для всех электронных услуг.

Так, безоговорочными лидерами по популярности среди пользователей портала «Госуслуги» уже несколько лет являются: предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения; информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования; государственная услуга по оформлению и выдаче заграничного паспорта; предоставление информации о налоговой задолженности физического лица [19].

Российские юридические лица тоже пока не слишком активно пользуются официальным госпорталом. Число запросов по наиболее популярным услугам не превышает и нескольких сотен. Таким образом, выполнение одной из целей создания электронного правительства провалено, ни о каком улучшении условий предпринимательской деятельности не может быть и речи [20].

В связи с этим стоит отметить, что многие госуслуги, в том числе и для юридических лиц, можно также получить через сайты министерств и ведомств, региональных подразделений ведомств и служб, региональные сайты госуслуг, а также напрямую через сайты государственных реестров и баз данных. Зачастую этот способ оказывается проще и понятнее.

Эту закономерность подтверждает статистика использования портала «Госуслуги» по регионам, в соответствии с которой наибольшей популярностью портал пользуется отнюдь не у жителей Москвы и Санкт-Петербурга, а в отдаленных Приморском крае, Калининградской и Амурской областях [21]. Однако это не значит, что в Москве и Санкт-Петербурге граждане не пользуются государственными услугами в электронной форме, просто в этих городах есть хорошо развитые региональные порталы, предоставляющие необходимые госуслуги, и они для них более удобны, нежели Единый портал.

Данная проблема «двоевластия» в сфере электронных госуслуг является одной из ключевых и не решена по сей день. В то время как большая часть населения по средствам использования региональных порталов и сайтов ведомств высказывается за такой способ потребления госуслуг, правительство продолжает настаивать на развитии Единого портала (и продолжает вкладывать в него большие бюджетные средства) как главного института предоставления электронных услуг. Так, например, премьер-министр Дмитрий Медведев заявил по этому поводу, что лицо государства должно быть единым, а не разделенным на фрагменты: «когда у каждого государственного органа свой сегмент и абсолютно разный интерфейс, непонятный каждый раз для человека, который заходит на эти ресурсы» [22].

Среди других проблем в деятельности портала «Госуслуги» следует выделить сложную и длительную регистрацию, отсутствие должной межведомственной координации, взаимосвязи между Единым порталом и ведомственными сайтами, размещенную на портале информацию практически невозможно найти через интернет-поисковые системы, плохо налажено информирование граждан о текущем статусе получения услуги. Кроме того, опубликованная на Едином портале информация не всегда соответствует действующим регламентам предоставления госуслуг и нерегулярно актуализируется.

Но все же главными, по нашему мнению, являются более общие политико-административные проблемы: отсутствие со стороны правительства и профильных ведомств четкого видения того, как должно выглядеть и функционировать электронное правительство; смена исполнителей, отвечающих за портал; неоднократное изменение архитектуры сайта и его интерфейса; отсутствие общественной экспертизы и в целом какого бы то ни было вовлечения общества в разработку портала.

Без решения вышеперечисленных проблем и недоработок повышение эффективности функ-

ционирования электронного правительства и увеличение его популярности среди населения просто не представляется возможным.

Список литературы

1. ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс] // Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=40> (дата обращения: 19.11.2013).
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р г. Москва «О государственной программе Российской Федерации "Информационное общество (2011–2020 годы)"» [Электронный ресурс] // Российская газета [Официальный сайт]. URL: <http://www.rg.ru/2010/11/16/infobschestvo-site-dok.html> (дата обращения: 19.11.2013).
3. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» [Электронный ресурс] // Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?direction=41> (дата обращения: 19.11.2013).
4. Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р «Об утверждении Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс [Официальный сайт]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=124508> (дата обращения: 19.11.2013).
5. Госуслуги перешли на личности [Электронный ресурс] // ComNews. 02.04.2010 г. URL: <http://www.comnews.ru/node/21199> (дата обращения: 19.11.2013).
6. О Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [Электронный ресурс] // Электронное Правительство Госуслуги [Официальный сайт]. URL: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/0000000000/290/309> (дата обращения: 19.11.2013).
7. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс] // Facebook [Официальная страница]. URL: <https://www.facebook.com/www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 19.11.2013).
8. Портал Госуслуг [Электронный ресурс] // ВКонтакте [Официальная страница]. URL: <http://vk.com/id168830944> (дата обращения: 19.11.2013).
9. Портал госуслуг РФ [Электронный ресурс] // Twitter [Официальная страница]. URL: <https://twitter.com/EPGU> (дата обращения: 19.11.2013).
10. Портал государственных услуг [Электронный ресурс] // LiveJournal [Официальная страница]. URL: <http://gosuslugi.livejournal.com/profile> (дата обращения: 19.11.2013).
11. Статистика. Единый портал государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Rambler Топ100. URL: <http://top100.rambler.ru/resStats/1945250/> (дата обращения: 19.11.2013).
12. Госуслуги в Интернете. Насколько распространена практика пользования госуслугами в Интернете? [Электронный ресурс] // Фонд «Общественное мнение» [Официальный сайт]. URL: <http://fom.ru/SMI-internet/10850> (дата обращения: 19.11.2013).
13. Электронная записка [Электронный ресурс] // ВЦИОМ [Официальный сайт]. 14.10.2013 г. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=269&uid=114556> (дата обращения: 19.11.2013).
14. Бумажное электронное правительство [Электронный ресурс] // ВЦИОМ [Официальный сайт]. 30.05.2013 г. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=269&uid=114157> (дата обращения: 19.11.2013).
15. Интернет-аудитория в России выросла до 66 млн человек [Электронный ресурс] // Интерфакс [Официальный сайт]. 17.10.2013 г. URL: <http://www.interfax.ru/russia/news.asp?id=335433> (дата обращения: 19.11.2013).
16. Минкомсвязи пытается вскрыть черный ящик «Электронного правительства» [Электронный ресурс] // CNews. 20.03.2013 г. URL: http://www.cnews.ru/top/2013/03/20/minkomsvyazi_pytaetsya_vskryt_chernyy_yashhik_elektronnogo_pravitelstva_522962 (дата обращения: 19.11.2013).
17. Отчет правительства: Электронные госуслуги заглохли [Электронный ресурс] // Информационные новости. 25.06.2013 г. URL: <http://www.hi-fibook.ru/?p=5105> (дата обращения: 19.11.2013).
18. Количество государственных и муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде [Электронный ресурс] // Все о государственных услугах. 08.10.2013 г. URL: <http://rf-gosuslugi.ru/board/3-1-0-16> (дата обращения: 19.11.2013).
19. Количество заказанных федеральных государственных услуг [Электронный ресурс] // Все о государственных услугах. 03.10.2013 г. URL: <http://rf-gosuslugi.ru/board/5-1-0-8> (дата обращения: 19.11.2013).
20. Портал госуслуг не пользуется спросом у российских компаний [Электронный ресурс] // CNews. 26.09.2012 г. URL: <http://www.cnews.ru/news/top/index.shtml?2012/09/26/504415> (дата обращения: 19.11.2013).
21. Минкомсвязь России составила рейтинг использования портала госуслуг во всех регионах РФ [Электронный ресурс] // Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/?id_4=43838 (дата обращения: 19.11.2013).
22. Медведев: переход на электронные госуслуги происходит медленно [Электронный ресурс] // Интерфакс [Официальный сайт]. 07.11.2013 г. URL: <http://www.interfax.ru/russia/news.asp?id=339363> (дата обращения: 19.11.2013).

**PROBLEMS OF DEVELOPMENT OF «ELECTRONIC DEMOCRACY» IN RUSSIA AS ILLUSTRATED
BY THE EXAMPLE OF «ELECTRONIC GOVERNMENT»**

A.V. Vargin

We present an analysis of the development of «electronic government» in Russia in the context of political communication. Key problems in its functioning and their causes are identified. An assessment of the effectiveness of the state's actions on the provision of electronic public services to the population is made, based on the comprehensive study of public reaction.

Keywords: electronic democracy, electronic government, public services, public administration, information society, political communication.

References

1. FCP «Ehlektronnaya Rossiya (2002–2010 gody)» [Ehlektronnyj resurs] // Ministerstvo svyazi i massovyh kommunikacij Rossijskoj Federacii [Ofic. sajt]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=40> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
2. Rasporyazhenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 20 oktyabrya 2010 g. № 1815-r g. Moskva «O gosudarstvennoj programme Rossijskoj Federacii "Informacionnoe obshchestvo (2011–2020 gody)"» [Ehlektronnyj resurs] // Rossijskaya gazeta [Ofic. sajt.]. URL: <http://www.rg.ru/2010/11/16/infobshchestvo-site-dok.html> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
3. Gosudarstvennaya programma Rossijskoj Federacii «Informacionnoe obshchestvo (2011–2020 gody)» [Ehlektronnyj resurs] // Ministerstvo svyazi i massovyh kommunikacij Rossijskoj Federacii [Ofic. sajt]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?direction=41> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
4. Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 17 oktyabrya 2009 g. № 1555-r «Ob utverzhdenii Plana perekhoda na predostavlenie gosudarstvennyh uslug i ispolnenie gosudarstvennyh funkcij v ehlektronnom vide federal'nymi organami ispolnitel'noj vlasti» [Ehlektronnyj resurs] // KonsultantPlyus [Ofic. sajt]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=124508> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
5. Gosuslugi pereshli na lichnosti [Ehlektronnyj resurs] // ComNews. 02.04.2010 g. URL: <http://www.comnews.ru/node/21199> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
6. O Edinom portale gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug (funkcij) [Ehlektronnyj resurs] // Ehlektronnoe Pravitel'stvo Gosuslugi [Ofic. sajt]. URL: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/0000000000/290/309> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
7. Portal gosudarstvennyh uslug Rossijskoj Federacii [Ehlektronnyj resurs] // Facebook [Ofic. stranica]. URL: <https://www.gosuslugi.ru> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
8. Portal Gosuslug [Ehlektronnyj resurs] // VKontakte [Ofic. stranica]. URL: <http://vk.com/id168830944> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
9. Portal gosuslug RF [Ehlektronnyj resurs] // Twitter [Ofic. stranica]. URL: <https://twitter.com/EPGU> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
10. Portal gosudarstvennyh uslug [Ehlektronnyj resurs] // LiveJournal [Ofic. stranica]. URL: <http://gosuslugi.livejournal.com/profile> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
11. Statistika. Edinyj portal gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug [Ehlektronnyj resurs] // Rambler TOP100. URL: <http://top100.rambler.ru/resStats/1945250/> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
12. Gosuslugi v Internete. Naskol'ko rasprostranena praktika pol'zovaniya gosuslugami v Internete? [Ehlektronnyj resurs] // Fond «Obshestvennoe mnenie» [Ofic. sajt]. URL: <http://fom.ru/SMI-i-internet/10850> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
13. Ehlektronnaya zachistka [Ehlektronnyj resurs] // VCIOM [Ofic. sajt]. 14.10.2013 g. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=269&uid=114556> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
14. Bumazhnoe ehlektronnoe pravitel'stvo [Ehlektronnyj resurs] // VCIOM [Ofic. sajt]. 30.05.2013 g. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=269&uid=114157> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
15. Internet-auditoriya v Rossii vyrosla do 66 mln chelovek [Ehlektronnyj resurs] // Interfaks [Ofic. sajt]. 17.10.2013 g. URL: <http://www.interfax.ru/russia/news.asp?id=335433> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
16. Minkomsvyazi pytaetsya vskryt' chernyj yashchik «Ehlektronnogo pravitel'stva» [Ehlektronnyj resurs] // CNews. 20.03.2013 g. URL: http://www.cnews.ru/top/2013/03/20/minkomsvyazi_pytaetsya_vskryt_chernyy_yashchik_elektronnogo_pravitelstva_522962 (data obrashcheniya: 19.11.2013).
17. Otchet pravitel'stva: Ehlektronnye gosuslugi zaglozhi [Ehlektronnyj resurs] // Informacionnye novosti. 25.06.2013 g. URL: <http://www.hi-fi-book.ru/?p=5105> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
18. Kolichestvo gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug, okazyvaemyh v ehlektronnom vide [Ehlektronnyj resurs] // Vse o gosudarstvennyh uslugah. 08.10.2013 g. URL: <http://rf-gosuslugi.ru/board/3-1-0-16> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
19. Kolichestvo zakazannyh federal'nyh gosudarstvennyh uslug [Ehlektronnyj resurs] // Vse o gosudarstvennyh uslugah. 03.10.2013 g. URL: <http://rf-gosuslugi.ru/board/5-1-0-8> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
20. Portal gosuslug ne pol'zuetsya sprosom u rossijskih kompanij [Ehlektronnyj resurs] // CNews. 26.09.2012 g. URL: <http://www.cnews.ru/news/top/index.shtml?2012/09/26/504415> (data obrashcheniya: 19.11.2013).
21. Minkomsvyaz' Rossii sostavila rejting ispol'zovaniya portala gosuslug vo vsekh regionah RF [Ehlektronnyj resurs] // Ministerstvo svyazi i massovyh kommunikacij Rossijskoj Federacii [Ofic. sajt]. URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/?id_4=43838 (data obrashcheniya: 19.11.2013).
22. Medvedev: perekhod na ehlektronnye gosuslugi proiskhodit medlenno [Ehlektronnyj resurs] // Interfaks [Ofic. sajt]. 07.11.2013 g. URL: <http://www.interfax.ru/russia/news.asp?id=339363> (data obrashcheniya: 19.11.2013).