



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД**

## **Электронное государство:**

***Насколько информативны и полезны для общественности  
Интернет-сайты федеральных органов исполнительной власти***

Москва  
2009

**Содержание веб-сайтов, на основе которого были сформулированы выводы проведенного Ассоциацией Менеджеров исследования, актуальны только для периода проведения исследования (март-апрель 2009 года). Информация, представленная на веб-сайтах рассмотренных федеральных органов государственной власти в период до и после проведения исследования, может отличаться от указанной в настоящем аналитическом докладе.**

**Электронное государство: Насколько информативны и полезны для общественности Интернет-сайты федеральных органов исполнительной власти. Аналитический доклад. М.: Ассоциация Менеджеров, 2009. 36 с.**

© Ассоциация Менеджеров, 2009

Авторские права защищены. При полном или частичном использовании материалов настоящего издания ссылка на Ассоциацию Менеджеров обязательна.

# Содержание

Резюме.....	4
Введение .....	6
Методология исследования.....	8
Благодарности.....	9
I. Международная практика создания электронных правительств .....	10
II. Административная реформа в России: на пути к электронному правительству .....	12
III. Общественный запрос на информацию и электронные государственные услуги.....	15
Заключение .....	27
Библиография .....	29
Приложение .....	30

## Резюме

Административная реформа, начатая в 2003 году, призвана оптимизировать процессы работы государственной машины с целью повышения качества государственного управления в России. Достижением высокой планки движения в данном направлении можно назвать создание электронного правительства, которое предполагает перевод выполнения многих государственных функций в электронное пространство. Однако, продвижение по этому пути, согласно регулярно проводимым мониторингам сайтов органов власти, невысокое: объем информации и спектр государственных услуг, доступных в электронном виде, не соответствует ни уровню развития аналогичных проектов в странах США и Западной Европы, ни даже зафиксированным в официальных документах срокам проведения работ.

Ассоциация Менеджеров в марте-апреле 2009 года провела пилотное исследование с целью выяснить общественное восприятие электронного формата работы федеральных органов исполнительной власти, то есть определить востребованные гражданами и бизнесом типы информации и виды государственных услуг и сравнить ожидания с реальными возможностями, имеющимися на веб-сайтах. Исследование было реализовано в два этапа. Сначала был проведен анкетный онлайн опрос независимых экспертов и членов Ассоциации Менеджеров для выявления наиболее востребованных типов информации и видов государственных услуг с последующим контент-анализом полученных данных. На следующем этапе выявленные ожидания были сопоставлены с возможностями получения информации и услуг на веб-сайтах десяти наиболее часто упоминаемых респондентами федеральных органов исполнительной власти.

Основные выводы исследования:

- В полной и регулярно обновляемой информации о структуре и деятельности федеральных органов исполнительной власти существует бóльшая заинтересованность, нежели в получении электронных государственных услуг.
- Государственные услуги, предоставление которых закреплено в настоящее время за отдельными федеральными органами исполнительной власти, редко соответствуют потребностям по оказанию услуг со стороны граждан и бизнеса, а также редко доступны в электронном виде на веб-сайтах.
- Обеспечение достижения общественных эффектов (установление двусторонней связи между общественностью и государством) для веб-сайтов федеральных органов власти в настоящее время рассматривается приоритетной задачей, по сравнению с достижением эффектов экономических (сокращение транзакционных издержек).

В целом, пилотное исследование продемонстрировало значимое несоответствие между общественным запросом на тип информации и виды государственных услуг и реальными возможностями, предоставляемыми веб-сайтами федеральных органов исполнительной власти. Однако нельзя не заметить, что сам по себе спрос граждан и бизнеса на электронный формат взаимодействия артикулирован нечетко, что связано с практическим отсутствием электронного взаимодействия населения и государства.

По результатам исследования составлена сравнительная таблица органов власти по наличию стандартной и специфичной для каждого органа власти информации, представленной на сайтах федеральных министерств и служб:

<b>Министерства и ведомства</b>	<b>Балл за стандартную информацию (1)</b>	<b>Балл за специфическую информацию (2)</b>	<b>Итоговый балл <math>0,4*(1)+0,6*(2)</math></b>
Министерство внутренних дел РФ	0,8	0,8	0,8
Федеральная антимонопольная служба РФ	0,6	0,8	0,7
Министерство образования и науки РФ	0,8	0,5	0,6
Федеральная налоговая служба РФ	0,8	0,4	0,5
Министерство природных ресурсов и экологии РФ	0,7	0,4	0,5
Министерство экономического развития РФ	0,4	0,6	0,5
Министерство финансов РФ	0,5	0,5	0,5
Министерство здравоохранения и социального развития РФ	0,8	0,2	0,4
Министерство обороны РФ	0,3	0,4	0,4
Министерство энергетики РФ	0,1	0,2	0,2

Дальнейшим шагом в направлении повышения уровня информационной прозрачности и, как следствие, уровня доверия населения более открытым органам исполнительной власти может стать проведение полномасштабного исследования для определения величины спроса на различные типы информации и государственных услуг с целью их первоочередного перевода в электронный формат.

## Введение

Проблема совершенствования государственного управления многопланова. С одной стороны, необходимо повышать прозрачность политической системы, в которой отношения между участниками, реализующими функции государственного управления на разных уровнях власти, должны основываться на принципах конкуренции. С другой стороны, изменения в политической системе должны вести к повышению эффективности работы органов государственной власти в соответствии с требованиями времени. Иными словами, проблема совершенствования государственного управления подразумевает решение задач внутренних, направленных на оптимизацию процессов работы «государственной машины» как таковой, и внешних, связанных с непосредственным выполнением государственных функций и оказанием государственных услуг ключевым контрагентам – гражданам, коммерческим и некоммерческим организациям и т.д.

В качестве высшего уровня проводимых в сфере государственного управления изменений можно назвать реализацию концепции электронного правительства (e-Government), которая подразумевает максимально возможный перевод работы государственного аппарата в электронное пространство. Решение этой задачи с необходимостью требует и новых технических решений, и глубокой содержательной проработки осуществляемой госаппаратом деятельности.

По сути, e-Government представляет собой электронное административное управление, не просто предоставляющее доступ к услугам, но непосредственно оказывающее эти электронные услуги. Несмотря на сложность данного процесса, доступность различной информации в открытом доступе в сети Интернет, равно как и возможность интерактивного взаимодействия с чиновниками по решению различных вопросов ведет не только к достижению большей информационной открытости органов власти, но и к существенному сокращению транзакционных издержек, повышению скорости и качества предоставления услуг.

В России решение задачи повышения качества государственного управления вылилось в административную реформу, начавшуюся в 2003 году<sup>i</sup>. В рамках ее реализации уже проделана огромная работа по разработке, внедрению и мониторингу административных регламентов, стандартов и проч., включая оценку продвижения на пути внедрения электронного правительства<sup>ii</sup>. Более того, решение проблемы формирования информационного общества в России, неотъемлемой частью которого является электронное правительство, стало задачей самого высокого уровня, решением которой занимается специально созданный при Президенте РФ Совет<sup>iii</sup>.

Хотя развитие электронного правительства подразумевает учет интересов пользователей информации и потребителей государственных услуг, что зафиксировано в том числе и в документах, связанных с ФЦП «Электронная Россия»<sup>iv</sup>, нельзя не заметить, что данная работа проводится большей частью в условиях отсутствия обратной связи со стороны конечных потребителей. В фокусе внимания проектов, выполненных в рамках административной реформы РФ, результаты которых доступны для ознакомления, находится или оценка степени соответствия оказываемых государственных услуг требованиям уже разработанных и принятых административных регламентов, Ассоциация Менеджеров, 2009

определяющих процедуру оказания этой услуги, или оценка степени удовлетворенности качеством получаемых услуг.

Сам же общественный запрос на получение определенной информации или востребованность той или иной услуги, в том числе через Интернет, со стороны бизнеса и граждан, т.е. исследование реальных потребностей, находится пока вне поля зрения «заказчика» и исполнителей работы в рамках административной реформы<sup>v</sup>. Тем не менее, именно принятие во внимание потребностей непосредственных пользователей могло бы стать значимым шагом на пути повышения «интерактивности» работы госаппарата.

В качестве первого шага на пути решения данной проблемы Ассоциация Менеджеров в марте – апреле 2009 года провела пилотное исследование среди членов и экспертов Ассоциации с целью оценить интерес, предъявляемый к проблематике информационной открытости органов исполнительной власти, а также в первом приближении сопоставить вектор информационной политики органов власти с запросом на тот тип информации и виды услуг, который предъявляют их непосредственные потребители.

## Методология исследования

**Целью исследования** Ассоциации Менеджеров стало выявление запроса со стороны граждан, коммерческих и некоммерческих организаций на тип информации, доступной в открытом доступе, и виды государственных услуг, оказываемых посредством сети Интернет.

**Предмет исследования** – тип информации и непосредственно оказываемые в электронном виде государственные услуги, доступные на официальных веб-сайтах федеральных органов исполнительной власти, ссылки на которые представлены на веб-сайте <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html> (на момент проведения исследования в марте – апреле 2009 года).

**Ограничения, накладываемые на предмет исследования.** Несмотря на то, что перечень видов информации, который должен быть представлен на сайте каждого органа исполнительной власти, зафиксирован в виде списка параметров в нормативных документах, он является скорее примерным ориентиром, от которого можно отталкиваться при анализе конкретного сайта. И в российской, и в международной практике критерии оценки информационной открытости сайтов оказываются весьма разнообразными<sup>vi</sup>. Поскольку не существует некоего «объективного» и универсального перечня типов информации и электронных государственных услуг, в рамках настоящего исследования было принято решение отталкиваться от формулирования соответствующего запроса со стороны бизнеса и граждан, основанного на полученных в ходе полевого этапа ответах респондентов, дополнив список услуг релевантными российским реалиям государственными услугами, принятыми за базовые в странах ЕС<sup>vii</sup>.

Необходимо также отметить, что Интернет-пространство насыщено множеством данных, так или иначе относящихся к деятельности федеральных органов исполнительной власти. Тем не менее, при проведении исследования мы исходили из предпосылки, что вся эта информация должна быть систематизирована и логично представлена на официальном веб-сайте каждого федерального органа исполнительной власти таким образом, чтобы любой Интернет-пользователь, детально не знакомый с особенностями российского законодательства и структурой органов власти, мог легко найти полную и актуальную информацию по интересующему его вопросу либо на самом веб-сайте, либо на другом Интернет-ресурсе, ссылка на который ведет с официального веб-сайта. Иными словами, логика исследования, результаты которого представлены в настоящей работе, строилась по принципу изучения удобства веб-сайта с точки зрения конечного пользователя, а не с позиции степени соответствия наполнения сайтов действующим административным регламентам и другим нормативным документам, регулирующим вопросы доступа к информации о деятельности органов власти.

**Выборку исследования** составили представители делового сообщества, которые являются членами Ассоциации Менеджеров, и независимые эксперты.

Исследование было реализовано в два этапа:

- 1. Анкетный онлайн опрос с последующим контент-анализом полученных данных.** Респондентам было предложено выбрать не менее 5 федеральных органов исполнительной власти и описать тот тип информации и те виды государственных услуг, которые, с их точки зрения, должны быть представлены на их официальных веб-сайтах.
- 2. Анализ степени соответствия востребованной и предоставляемой информации и услуг на веб-сайте соответствующего федерального органа исполнительной власти.** На основе ответов респондентов, полученных в ходе первого этапа исследования, были выбраны 10 наиболее часто упоминаемых федеральных органов исполнительной власти, в отношении которых был выполнен анализ на соответствие востребованной и реально представленной на веб-сайтах информации.

**Полевой этап исследования** был проведен в период с **марта по апрель 2009 года.**

В опросе приняли участие 20 человек, часть из которых дала согласие на раскрытие своего имени в итоговой публикации.

## Благодарности

Мы искренне благодарим всех независимых экспертов и членов Ассоциации Менеджеров, принявших участие в исследовании, за сотрудничество и уделенные данному проекту время и внимание.

Особая благодарность председателю Комитета Ассоциации Менеджеров по инновациям и технологиям **Сергею Евгеньевичу Кирюшину.**

Мы бы хотели выразить признательность следующим экспертам, принявшим участие в опросе и давшим согласие на раскрытие своего имени:

- ✓ **Барсукова Анна Борисовна**, генеральный директор, ООО «РКА-Консалтинг»
- ✓ **Борцев Андрей Николаевич**, директор по экономике и финансам, ОАО «Арнест»
- ✓ **Быков Александр Васильевич**, менеджер по экономике здравоохранения, Представительство АО «Лаборатории Сервье»
- ✓ **Кордонский Симон Гдальевич**, профессор, заведующий кафедрой местного самоуправления, Государственный университет – Высшая школа экономики
- ✓ **Лукина Ольга Григорьевна**, заместитель председателя, Региональная комиссия подготовки кадров (г. Тверь)
- ✓ **Майоров Сергей Васильевич**, председатель совета директоров, ООО «Магнолия-С»
- ✓ **Олейник Александр Иванович**, доцент, директор бизнес-школы «Высшая школа бизнес-информатики», Государственный университет – Высшая школа экономики
- ✓ **Пантелеев Владимир Александрович**, председатель совета директоров, ЗАО «Поволжский страховой альянс»
- ✓ **Ринк Ольга Леонидовна**, исполнительный директор, Некоммерческая организация ассоциация «Ассоциация развития финансовых коммуникаций и отношений с инвесторами»
- ✓ **Хархордин Олег Валерьевич**, проректор по развитию, Европейский университет в Санкт-Петербурге.

## I. Международная практика создания электронных правительств

В ряде работ зарубежных исследователей утверждается, что создание **электронного правительства**, помимо повышения удобства получения государственных услуг конечными пользователями, позволяет повысить **уровень доверия граждан к органам власти**, так как доступность информации в электронном формате и обмен ею в интерактивном режиме способствует улучшению качества взаимодействия граждан и чиновников<sup>viii</sup>. Доверие же, в свою очередь, зависит от качества предоставляемых государственных услуг и прозрачности процедуры их получения. Таким образом, электронное правительство, помимо непосредственного доступа к информации, дает возможность для гражданского участия онлайн, то есть осуществления обратной связи со стороны граждан и, таким образом, выполнения гражданами своего рода контрольной функции в отношении качества работы государственного аппарата. Наряду с этим, в ряде стран, например, США, Сингапуре и Канаде, в силу сложившейся практики государственного управления **электронные правительства** в большей степени **ориентированы не столько на достижение демократических эффектов, сколько на повышение экономической эффективности предоставляемых государственных услуг**<sup>ix</sup>.

В целом же следует говорить о том, что эффективность построения электронного правительства зависит от ценностных установок чиновников (нацеленных на обеспечение информационной безопасности, развитие цифровой демократии, эффективности трат и организационного обучения)<sup>x</sup>, а также глубины понимания потребностей пользователей сайтов органов власти<sup>xi</sup>. При этом нельзя забывать о том, что электронное правительство принципиально отличается от традиционной системы бюрократического управления. Как следствие, критерии оценки его работы также должны быть иными – отражающими качество взаимодействия, построение сетей, быстроту выполнения заявок посетителей сайтов, в отличие от характеристик бюрократического управления – стандартизации, спецификации и разделения труда<sup>xii</sup>.

Широко распространен в международной практике подход к оценке степени продвижения на пути развития электронного правительства, в котором весь процесс предоставления электронной государственной услуги разбит на четыре этапа (см. схему). При этом нулевым этапом квалифицируется ситуация, когда **общедоступные веб-сайты**, управляемые провайдерами соответствующих услуг, полностью отсутствуют, либо ситуация, когда провайдер общедоступных услуг имеет веб-сайт, но этот веб-сайт не предлагает никакой релевантной информации и не обеспечивает возможностей взаимодействия ни в каком виде (применительно к рассматриваемой услуге).

## **Схема. Процесс предоставления электронной государственной услуги**

### **1. Информационный этап**

Сайт обеспечивает:

- идентификацию учреждения, ответственного за предоставление данной услуги;
- понимание требований, обеспечивающих право получения данной услуги;
- понимание процедуры и идентификацию каналов для представления запроса и получения ответа.

### **2. Однонаправленное взаимодействие**

Сайт обеспечивает доступ к шагам процедуры предоставления/получения услуги, перечисленным для этапа 1, и, кроме того, на нем помещаются электронные формы (бланки), которые должны использоваться для представления запроса на услугу. Однако затем эти бланки должны передаваться по традиционным каналам, то есть в соответствующие организации.

### **3. Двухнаправленное взаимодействие**

Сайт обеспечивает реализацию шагов процедуры предоставления/получения услуги, перечисленных для этапов 1-2, дополнительно на данном этапе есть возможность получения подтверждения (получения запроса) и проверки статуса запроса.

### **4. Этап выполнения транзакций**

Сайт обеспечивает возможность реализации всех вышеперечисленных пунктов в рамках процедуры предоставления/получения услуги, включая прием и подтверждение получения услуги, оплату услуги, прием сигналов обратной связи или запрос дополнительной информации о предоставляемой/предоставленной услуге<sup>xiii</sup>.

По инициативе Европейской Комиссии, начиная с 2001 года, проводится ежегодный мониторинг доступности государственных услуг в странах Европы в соответствии с представленной выше методикой. Так, в 2006 году были исследованы 14000 сайтов в 25 странах ЕС, а также Норвегии, Исландии и Швейцарии на предмет доступности 20 электронных государственных услуг – уплаты налогов, поиска работы, регистрации автомобилей и новых компаний и т.д. По результатам исследования была зафиксирована возможность полноценного получения посредством сети Интернет 10 из 20 рассматриваемых услуг.

При этом в отчете отмечается, что даже в продвинутых в отношении электронного правительства странах ЕС до сих пор существует проблема разрыва уровня внедрения электронных государственных услуг для бизнеса и частных лиц: по результатам исследования доступными для двустороннего взаимодействия (этап 4) бизнес-структурам были две трети исследуемых услуг против одной трети – частным лицам.

Тем не менее, прогресс в области перевода реализации государственных функций в электронное пространство в Европе значительный: тот спектр государственных услуг, который был определен 5-6 лет назад для внедрения онлайн, в настоящее время является основным ориентиром, в направлении которого движутся все страны. Более того, в этой области происходит постепенное смещение акцента от простого факта оказания/получения государственной услуги через Интернет к оказанию общественного эффекта, выходящего за эти узкие рамки, посредством повышения качества предоставляемых услуг<sup>xiv</sup>.

## **II. Административная реформа в России: на пути к электронному правительству**

Административная реформа вообще и **развитие электронного правительства** в частности включают в себя такие приоритетные направления, как разработка детальных административных регламентов для всех государственных услуг, осуществляемых органами власти, и **открытие многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг, снабженных едиными базами данных и действующих по принципу «одного окна».**

Поскольку создание МФЦ сопряжено большей частью с решением технических вопросов и преодолением электронно-цифрового разрыва, на данном этапе представляется необходимым сконцентрироваться на предоставлении государственных услуг. Административные регламенты, регулирующие выполнение государственных функций, включая предоставление государственных услуг, являются по сути типовыми документами, в которых зафиксирован порядок и состав действий чиновников при выполнении административных процедур, результатом которых становится получение государственной услуги заявителем. Данные типовые документы могут содержать следующую информацию. (см. Вставку).

### **Вставка. Типы информации, которые зафиксированы в административных регламентах, регулирующих исполнение государственных функций (предоставление государственных услуг)**

1. Адреса официальных сайтов, адреса их электронной почты.
2. Информация о местах нахождения и графике работы уполномоченных органов исполнительной власти, организациях.
3. Информация о перечне необходимых для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) документов, требуемых от заявителей, способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их представления.
4. Контактная информация.
5. Наименование государственной функции (государственной услуги).
6. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно исполняющего государственную функцию (предоставляющего государственную услугу).
7. Описание заявителей.
8. Описание результатов исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).
9. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги).
10. Перечень оснований для приостановления исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) либо отказа в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).
11. Сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).
12. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).
13. Требования к исполнению государственной функции (предоставлению государственной услуги) либо отдельных административных процедур на платной (бесплатной) основе.
14. Требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги).
15. Требования к удобству и комфорту мест исполнения государственной функции<sup>xv</sup>.

Необходимо отметить, что в ходе административной реформы на региональном уровне проходил целый ряд пилотных проектов в рамках разных инициатив и предложений. В их числе разработка в Тверской области **рейтинга органов исполнительной власти по критерию открытости их деятельности**. При этом информационная открытость в данном проекте предполагала учет раскрытия информации о деятельности исполнительных органов власти в СМИ, в ходе непосредственного взаимодействия с гражданами, а также посредством официального сайта. Открытость сайта оценивалась по следующим критериям: полнота информации сайта, своевременность обновления оперативной информации, доступность информации сайта (легкость поиска материалов), интерактивность сайта<sup>xvi</sup>. Результатом данного проекта стало появление рейтинга исполнительных органов государственной власти Тверской области по критерию открытости их деятельности, в котором приняли участие 29 из 35 органов исполнительной власти<sup>xvii</sup>.

Проведенный анализ действующих административных регламентов, регулирующих выполняемые государственные функции и оказываемые государственные услуги, а также законов, которые вступают в силу в 2010 году<sup>xviii</sup>, позволяет утверждать, что, по сравнению с текущими требованиями к наполнению сайтов федеральных органов власти, дополнительные требования к новым типам информации, технологиям ее получения, а также форматам оказания государственных услуг на современном уровне, сопоставимым с лучшими международными аналогами, в ближайшем будущем, вероятнее всего, не появятся. Более того, с точки зрения регулирования наполнения официальных сайтов федеральных органов власти можно отметить **практически полное отсутствие как возможности Интернет-общения граждан и представителей государственных органов** (сайт в официальных документах рассматривается в качестве информационного ресурса, а не площадки предоставления государственных услуг), **так и описания порядка предоставления государственной услуги в электронном виде**.

В России и за рубежом активно проводятся независимые исследования, посвященные вопросам оценки текущего уровня развития информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, открытости сайтов органов власти разного уровня и т.д., на основе которых можно отследить динамику ситуации, сформулировать рекомендации по направлениям улучшения работы. Так, в 2003 году Ассоциация Менеджеров опубликовала «Рейтинг открытости сайтов федеральных органов власти», в котором были оценены 62 сайта федеральных органов власти<sup>xix</sup>. В настоящее время оценку сайтов федеральных и региональных органов власти на регулярной основе проводит Институт Развития Свободы Информации (г. Санкт-Петербург)<sup>xx</sup>.

В 2008 году был проведен всероссийский мониторинг внедренных административных регламентов, в число направлений которого входил мониторинг содержания официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Российской Федерации по вопросам исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) в связи с принятием и применением административных регламентов<sup>xxi</sup>. По итогам мониторинга был составлен рейтинг готовности 50 федеральных органов исполнительной власти к электронному взаимодействию, причем в основе рейтингования сайтов лежала уже представленная выше четырехшаговая система. В соответствии с методикой исследования авторы были вынуждены констатировать, что объем информационных и сервисных параметров,

доступных на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, лишь на 3,11% соответствует высшему уровню электронного взаимодействия государства с населением, исключая бумажные носители и личное присутствие граждан в ходе исполнения государственных функций органами власти.

Результаты последнего исследования Института современного развития совместно с Институтом развития информационного общества, в рамках которого был проведен мониторинг сайтов федеральных органов исполнительной власти (на момент февраля 2009 года), говорят о том, что степень исполнения заявленных в регламенте требований невысока. Так, информация о порядке и условиях получения населением и организациями государственных услуг размещена только на 50 веб-сайтах (или на 59,5% от их общего числа).

Сами же сведения о государственных услугах неполны с точки зрения как перечня всех доступных услуг, так и детализации информации о конкретной услуге. В 44 федеральных органах власти на веб-сайтах можно найти контактную информацию и адреса мест приема граждан для предоставления услуг. Конкретные же графики работы представлены более чем в два раза реже – на 21 сайте. Предварительная запись на прием в конкретное время ни на одном сайте не возможна. Более того, перечень самих административных регламентов, которые закрепляют выполнение определенных государственных функций или оказание определенных государственных услуг за тем или иным федеральным органом власти присутствуют на 46 веб-сайтах (что составляет 54,8% от всех обследованных сайтов)<sup>xxii</sup>.

Итак, в целом можно утверждать, что степень продвижения России на пути внедрения электронного правительства, зафиксированная в результатах исследований последних лет, невысокая. Однако само по себе рейтингование веб-сайтов, как способ измерения данного продвижения, еще не позволяет выйти на глубинные проблемы качества государственного управления, поскольку рейтинги дают поверхностный срез процессов и, тем самым, выполняют функцию контроля соответствия материала, представленного на сайтах, принятым административным регламентам или международным стандартам (как в случае четырехшаговой системы предоставления государственной услуги).

### III. Общественный запрос на информацию и электронные государственные услуги

Обратимся к результатам эмпирического исследования, проведенного Ассоциацией Менеджеров в марте-апреле 2009 года. Как уже говорилось выше, первый этап исследования подразумевал сбор и систематизацию полученной от респондентов информации. Результатом этого этапа стал перечень наиболее востребованной информации и услуг применительно к 10 наиболее часто упоминаемым респондентами федеральным органам исполнительной власти:

1. Министерство здравоохранения и социального развития РФ
2. Министерство образования и науки РФ
3. Федеральная налоговая служба РФ
4. Министерство природных ресурсов и экологии РФ.
5. Министерство внутренних дел РФ
6. Министерство экономического развития РФ
7. Министерство финансов РФ
8. Федеральная антимонопольная служба РФ
9. Министерство обороны РФ
10. Министерство энергетики РФ

Далее, в ходе второго этапа исследования, выявленный запрос был сопоставлен с реальным содержанием сайта конкретного органа власти. В отношении каждого типа информации или вида услуг была сделана отметка в таблице:

- «+» - информация присутствует на соответствующем сайте;
- «—» - информация не присутствует на соответствующем сайте;
- «+ / —» - информация присутствует на соответствующем сайте лишь частично.

Классификация информации в качестве представленной на веб-сайте «частично» означает, что либо соответствующий раздел на сайте присутствует, но не заполнен, либо информация находится в составе другого раздела (что затрудняет ее поиск), либо информация устарела и не соответствует текущему состоянию дел. Если информация находится на другом сайте, но на рассматриваемом сайте федерального органа исполнительной власти на него нет ссылки, по которой можно было бы осуществить переход без дополнительных усилий по поиску, то информация или государственная услуга считается отсутствующей.

Результаты проведенного исследования представлены ниже в табл. 1-10 для каждого рассмотренного министерства или службы<sup>xxiii</sup>: В целом же необходимо отметить, что все полученные в ходе исследования от респондентов данные были классифицированы на три большие неравнозначные группы – **запрос на наличие стандартной информации о деятельности федерального органа исполнительной власти, запрос на получение информации, специфической для направления работы данного органа власти, а также запрос на получение электронных государственных услуг.**

Однако востребованность информации и государственных услуг через Интернет асимметрична: результаты проведенного исследования свидетельствуют в пользу большей заинтересованности респондентов в получении через сайт **специфической информации, нежели услуг**. Для ряда федеральных органов власти, таких, как Министерство финансов РФ или Министерство энергетики РФ, в ходе исследования в принципе не удалось выделить ни одной государственной услуги. Отчасти такая ситуация может быть связана со спецификой деятельности данных министерств, которая пока не направлена на работу с «конечным потребителем».

Итак, можно предположить, что **высказанные респондентами мнения относительно востребованных на официальных веб-сайтах типов информации и видов государственных услуг в большей степени коррелируют с возможностями, уже имеющимися в настоящее время на веб-сайтах, нежели с желаемым положением дел, представления о котором четко не сформированы.**

Министерство здравоохранения и социального развития РФ, <http://www.minzdravsoc.ru>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	+
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	+
5	Общественный Совет при министерстве	+
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	+
2	Перечень организаций, оказывающих услуги по санаторно-курортному лечению	-
3	Перечень льгот для различных категорий граждан (механизм получения, список необходимых документов)	-
4	Постоянно обновляемая статистическая информация	-
5	Полный перечень ссылок на электронные ресурсы служб, агентств, учреждений, подчиняющихся министерству	-
6	Интерактивная форма обратной связи	-
<b>Государственные услуги</b>		
1	Подача заявления на получение пенсионного свидетельства через сайт (условия получения, список необходимых документов)	-
2	Подача заявления на получение полиса ОМС (условия получения, список необходимых документов, список страховых компаний, предоставляющих полис ОМС)	-
3	Получение полиса ДМС (условия получения, список необходимых документов, список страховых компаний, предоставляющих полис ДМС)	-
4	Постоянно обновляемая государственная база данных вакансий	+
5	Выплаты по социальным обязательствам государства (пособия по безработице, пособия на детей, студенческие стипендии)	-
6	Интерактивное взаимодействие с физическими лицами по доступным в определенном медицинском учреждении услугам, возможность записи на прием к врачу	-

Таблица 2

Министерство образования и науки РФ, <http://mon.gov.ru>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	+
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	+
5	Общественный Совет при министерстве	+
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	+
2	Перечень государственных вузов, ПТУ, техникумов, школ и ссылки на их сайты	-
3	Актуальная информация о системе обучения в вузах	-
4	Постоянно обновляемая статистическая информация	-
5	Полный перечень ссылок на электронные ресурсы служб, агентств, учреждений, подчиняющихся министерству	+
6	Интерактивная форма обратной связи	+
<b>Государственные услуги</b>		
1	Подача заявления на поступление в вузы на места, обеспеченные государством, через сайт	-
2	Подача заявления на получение апостиля на документы об образовании через сайт	-

Федеральная налоговая служба РФ, [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru)

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура службы	+
2	Вопросы, которые курирует руководитель службы и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности службы	-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых службой	+
5	Общественный Совет при службе	+
6	Часто задаваемые вопросы	+
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности службы	-
2	Постоянно обновляемая статистическая информация	+/-
3	Перечень адресов налоговых инспекций	+
4	Интерактивная форма обратной связи	-
<b>Государственные услуги</b>		
1	Подача налоговой декларации о доходах физических лиц через сайт	+
2	Подача налоговой декларации о доходах юридических лиц через сайт	+
3	Декларация НДС через сайт	+
4	Государственная регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей через сайт	-

Министерство природных ресурсов и экологии РФ, <http://www.mnr.gov.ru/>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	+
3	Отчет о результатах деятельности министерства	-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	+
5	Общественный Совет при министерстве	+
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	+
2	Информация о контактных лицах в территориальном разрезе для сообщений граждан о нарушениях в сфере защиты окружающей среды	-
3	Оперативная информация по ведению экологического мониторинга в РФ	-
4	Постоянно обновляемая статистическая информация	-
5	Интерактивная форма обратной связи	+
<b>Государственные услуги</b>		
1	Получение разрешения на строительство или реставрацию зданий через сайт	-
2	Получение разрешения по экологическим вопросам	-

Министерство внутренних дел РФ, <http://mvd.ru/>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	+
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	-
5	Общественный Совет при министерстве	+
6	Часто задаваемые вопросы	+
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	+
2	Информация и контакты в территориальном разрезе для связи в случае возникновения экстренных ситуаций	+
3	Контакты участковых, районных паспортно-визовых служб и ГИБДД	-
4	Регламент получения водительских прав	+
5	Контактная информация для сообщения о правонарушениях, в т.ч. сотрудников правоохранительных органов	+
6	Информация о службах доверия и психологической помощи	-
7	Полный перечень ссылок на электронные ресурсы службы и учреждений, подчиняющихся министерству	+
8	Интерактивная форма обратной связи	+
<b>Государственные услуги</b>		
1	Поддача заявления на получение/восстановление/обновление водительских прав через сайт	-
2	Поддача заявления на получение/замену паспорта (общегражданского или заграничного) через сайт	-
3	Регистрация нового/подержанного/импортного автомобиля через сайт	-
4	Поддача заявления о криминальных правонарушениях в отношении личности в местное отделение МВД через сайт	-
5	Поддача заявления о выдаче временной регистрации по месту жительства или смены места постоянной регистрации через сайт	-

Таблица 6

Министерство экономического развития РФ, <http://economy.gov.ru/>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	+
5	Общественный Совет при министерстве	-
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	-
2	Хронология реализации антикризисных мер и результатов их исполнения	-
3	Постоянно обновляемая статистическая информация	+
4	Полный перечень ссылок на электронные ресурсы служб, агентств, учреждений, подчиняющихся министерству	+
5	Интерактивная форма обратной связи	+
<b>Государственные услуги</b>		
1	Предоставление статистической информации через электронные формы на сайте	-

Министерство финансов РФ, <http://www1.minfin.ru>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	+/-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	+/-
5	Общественный Совет при министерстве	-
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	-
2	Полная информация о бюджете, его исполнении и результатах проверок его исполнения	+
3	Перечень и контакты должностных лиц, ответственных за прием граждан и организаций и рассмотрение обращений	+/-
4	Перечень и контакты должностных лиц, ответственных за прием жалоб на действия/бездействия и решения должностных лиц Минфина и иных должностных лиц в связи с разработкой и исполнением бюджета	+/-
5	Состав рабочих или экспертных групп, участвующих в процессе разработки и принятия решений	-
6	Постоянно обновляемая статистическая информация	-
7	Полный перечень ссылок на электронные ресурсы служб, агентств, подчиняющихся министерству	+
8	Интерактивная форма обратной связи	+

Федеральная антимонопольная служба РФ, <http://www.fas.gov.ru/>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура службы	+
2	Вопросы, которые курирует руководитель службы и его заместители	+/-
3	Отчет о результатах деятельности службы	+/-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых службой	-
5	Общественный Совет при службе	+
6	Часто задаваемые вопросы	+/-
7	Поиск по сайту	+
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	+
2	Банки данных, реестры, находящиеся в ведении ФАС	+
3	Отчеты о деятельности общественных советов	+/-
4	Порядок обращения юридических и физических лиц в ФАС	+
5	Информация о состоянии конкурентной среды, о мерах по развитию конкуренции и их результатах	+
6	Информация о мерах по повышению эффективности госзакупок и их результатах	+
7	Интерактивная форма обратной связи	-
<b>Государственные услуги</b>		
1	Подача ходатайства и получение ответа через сайт	+/-

Таблица 9

Министерство обороны РФ, <http://www.mil.ru/>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	-
5	Общественный Совет при министерстве	+
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	-
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	-
2	Регулярная информация о призыве, условиях отсрочки и освобождения	+
3	Перечень всех действующих призывных комиссий с составом их членов	-
4	Достижения в области обороноспособности страны	-
5	Интерактивная форма обратной связи	+
<b>Государственные услуги</b>		
1	Подача заявки на получение справки из военкомата через сайт	-

Таблица 10

Министерство энергетики РФ, <http://minenergo.com>

№	Требования к наличию информации и электронным услугам, доступным через сайт	Наличие на сайте
<b>Общие требования</b>		
1	Структура министерства	+
2	Вопросы, которые курирует министр и его заместители	-
3	Отчет о результатах деятельности министерства	-
4	Условия участия в тендерах и грантовых проектах, финансируемых министерством	-
5	Общественный Совет при министерстве	-
6	Часто задаваемые вопросы	-
7	Поиск по сайту	-
<b>Тип информации, доступной на сайте</b>		
1	Актуальные регламенты деятельности министерства	-
2	Публикация текущих тарифов по всем регионам	-
3	Порядок определения тарифов	+
4	Условия покупки построенных инженерных сетей сетевыми компаниями	-
5	Статистические данные по стоимости энергоресурсов регионов России и мира	-
6	Интерактивная форма обратной связи	-

**Примечание:** сайт <http://minenergo.com> являлся временной информационной площадкой Министерства энергетики РФ. С мая 2009 года функционирует официальный сайт [www.minenergo.gov.ru](http://www.minenergo.gov.ru).

Анализ таблиц 1-10 говорит о том, что **из 10 рассмотренных федеральных органов исполнительной власти ни один не соответствует ожиданиям полностью.** В худшем положении, как и следовало ожидать, находится предоставление государственных услуг. В Приложении для сравнения приведен перечень государственных услуг, которые закреплены в действующих административных регламентах для рассмотренных министерств и служб, с теми, в отношении которых сформированы общественные ожидания в России и за рубежом. Перечень услуг в одном списке мало пересекается с другим. О чем это говорит?

С одной стороны, это сигнал к тому, что **развитие электронных государственных услуг происходит в отрыве от потребностей и интересов бизнеса и граждан,** причем, как говорилось выше, трудоемкая разработка административных регламентов изначально оказывается не ориентированной на предоставление услуг в интерактивном режиме. С другой стороны, такое положение дел может быть связано с отсутствием четкого представления у респондентов, на какие именно государственные услуги они в принципе могут рассчитывать, что свидетельствует о довольно низком уровне идентификации государственных услуг как таковых без обращения к действующим регламентам.

В ходе пилотного исследования мы не ставили своей целью проведение сравнительного анализа степени полноты представленных государственных услуг на сайтах различных органов власти, поскольку, как отмечалось выше, сами составили их перечень по принципу релевантности из двух источников – ответов респондентов и списка 20 государственных услуг, принятых за базовые в странах ЕС. Тем не менее, мы можем обратиться к сравнению уровня насыщения сайта каждого рассмотренного федерального органа исполнительной власти стандартными для всех блоками информации.

Результаты сопоставления представлены в табл. 11. За наличие каждого из перечисленных параметров министерству или службе начислялся 1 условный балл, за частичное представление – 0,5 балла. Затем для каждого органа власти, а также для каждого типа стандартной информации была рассчитана сумма баллов, которая позволяет ранжировать органы власти по полноте представленности информации на сайте, а сами типы информации – по популярности внедрения на сайтах.

Итак, посетители сайтов федеральных органов исполнительной власти чаще всего могут рассчитывать на ознакомление с описанием структуры министерства или службы, на возможность поиска по сайту, а также на получение информации об Общественном Совете, действующем при каждом органе власти. Гораздо реже представлены на сайтах часто задаваемые в адрес органа власти вопросы (и ответы на них), вопросы, курируемые главой органа власти и его заместителями, а также отчеты о результатах деятельности органа власти (как показатель качества выполнения закрепленных за органом власти государственных функций, включая предоставление государственных услуг гражданам и бизнесу).

Из проведенного сравнения нетрудно сделать вывод, что **наименее охотно федеральные органы исполнительной власти раскрывают информацию, связанную с их непосредственной деятельностью, причем как с текущей работой, так и с оценкой ее результативности, предоставляя населению преимущественно общую информацию о задействованных в государственной работе лицах.**

Обращаясь к информационному насыщению сайтов конкретных министерств и служб, можно заметить, что лучше всего на момент исследования с задачей описания своей деятельности справились Министерство здравоохранения и социального развития, Министерство образования и науки, Федеральная налоговая служба и Министерство внутренних дел РФ. Однако, помимо трех наиболее часто встречаемых на всех сайтах типов информации, остальные параметры варьируют, что не позволяет говорить о формировании некоего свода типов информации, присущих лидерам нашего «условного рейтинга».

Таблица 11

**Сравнение представленности стандартной информации о структуре и деятельности органов власти на сайтах министерств и служб**

Министерства и службы	Структура министерства/ службы	Полномочия министра/ главы службы и его заместителей	Отчет о результатах деятельности министерства/ службы	Условия участия в тендерах и грантовых проектах	Общественный Совет	Часто задаваемые вопросы	Поиск по сайту	Итого (max 7)
Министерство здравоохранения и социального развития РФ	+	+/-	+	+	+	-	+	5,5
Министерство образования и науки РФ	+	+/-	+	+	+	-	+	5,5
Федеральная налоговая служба РФ	+	+/-	-	+	+	+	+	5,5
Министерство внутренних дел РФ	+	+/-	+	-	+	+	+	5,5
Министерство природных ресурсов и экологии РФ	+	+	-	+	+	-	+	5
Федеральная антимонопольная служба РФ	+	+/-	+/-	-	+	+/-	+	4,5
Министерство финансов РФ	+	+/-	+/-	+/-	-	-	+	3,5
Министерство экономического развития РФ	+	-	-	+	-	-	+	3
Министерство обороны РФ	+	-	-	-	+	-	-	2
Министерство энергетики РФ	+	-	-	-	-	-	-	1
<b>Итого (max 10)</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5,5</b>	<b>7</b>	<b>2,5</b>	<b>8</b>	

Кроме базовой для всех федеральных органов исполнительной власти информации, в ходе исследования мы выделили и те виды информации, которые являются специфичными для определенных министерств и служб (раздел «Тип информации, доступной на сайте»). Поэтому их наличие или отсутствие в той или иной степени отражает уровень электронного взаимодействия конкретного органа власти с населением. Учитывая, что количество и сами виды информации для разных органов власти, по определению, оказываются разными, для сравнения министерств и ведомств по данному критерию мы использовали показатели относительной частоты (доли) наличия информации для данного федерального министерства или службы, изменяющиеся от 0 до 1, где 0 означает полное отсутствие востребованной информации на соответствующем сайте, 1 – наличие всех необходимых типов информации на сайте. Аналогичная процедура расчета была проделана в отношении данных, представленных в табл. 11<sup>xxiv</sup>. Итоговое значение по двум шкалам – полноты наличия стандартной и специфичной информации – рассчитывалось с учетом различного веса показателей. При этом специфичной информации мы придали несколько большее значение (в расчет итогового значения этот показатель входит с весом 0,6), поскольку с точки зрения степени продвижения органа власти на пути информационной открытости она играет большую роль. Результаты расчетов представлены в табл. 12.

Таблица 12

**Сравнение сайтов министерств и служб на предмет наличия стандартной и специфичной для каждого органа власти информации**

Министерства и службы	Балл за стандартную информацию (1)	Балл за специфическую информацию (2)	Итоговый балл $0,4*(1)+0,6*(2)$
Министерство внутренних дел РФ	0,8	0,8	0,8
Федеральная антимонопольная служба РФ	0,6	0,8	0,7
Министерство образования и науки РФ	0,8	0,5	0,6
Федеральная налоговая служба РФ	0,8	0,4	0,5
Министерство природных ресурсов и экологии РФ	0,7	0,4	0,5
Министерство экономического развития РФ	0,4	0,6	0,5
Министерство финансов РФ	0,5	0,5	0,5
Министерство здравоохранения и социального развития РФ	0,8	0,2	0,4
Министерство обороны РФ	0,3	0,4	0,4
Министерство энергетики РФ	0,1	0,2	0,2

Как видно из табл. 12, значения по двум выделенным шкалам для ряда органов власти неконсистентны. Наибольшие расхождения в значениях характерно для Министерства здравоохранения и социального развития РФ, у которого представленность стандартной информации значительно опережает наличие на веб-сайте востребованной по направлению деятельности этого органа власти информации. В итоге расчет суммарного значения по двум шкалам скорректировал положение различных органов власти относительно друг друга, выведя в лидеры Министерство внутренних дел, Федеральную антимонопольную службу и Министерство образования и науки РФ.

\*\*\*

От детальных результатов исследования перейдем к общим. Так, респондентам, помимо ответа на вопрос об информации и услугах, релевантных конкретным федеральным органам исполнительной власти, предлагалось высказать свое мнение относительно приоритетной роли экономических (сокращение транзакционных издержек) или общественных (обеспечение действенного механизма обратной связи) эффектов в развитии федерального органа исполнительной власти. Следует отметить, что практически все эксперты сошлись во мнении о **приоритетности достижения общественных эффектов, по сравнению с экономическими:**

*«Обеспечение действенного механизма обратной связи, на мой взгляд, можно считать приоритетным по сравнению с фактором сокращения транзакционных издержек, имея в виду фактор времени. То есть получение осязательного эффекта от сокращения транзакционных издержек, связанных с сокращением времени запросов, ответов, расходов на отправку корреспонденции, транспортных расходов, face-to-face консультаций в органах власти и т.п., требует более длительного времени ввиду необходимости обеспечения достаточно широкого доступа пользователей к веб-ресурсам в целом - в общенациональных масштабах».*

*«Так как деятельность федеральных органов власти России направлена, в первую очередь, на удовлетворение потребностей населения посредством оказания государственных услуг и информирование граждан об их работе, то достижение общественных эффектов является приоритетным для подобного сайта».*

*«Сайт федерального органа власти должен быть ориентирован, прежде всего, на достижение максимального уровня информированности населения и хозяйствующих субъектов о деятельности государства. В свою очередь максимально возможная открытость и подотчетность перед обществом, выраженная в частности в размещении полной информации на собственном сайте, подразумевает сокращение транзакционных издержек (рост экономических эффектов). Однако экономический эффект от улучшения информированности экономических агентов не возможен без эффективного взаимодействия населения и органа власти. Таким образом, общественные эффекты во многом зависят не столько от полноты информации, размещаемой на сайте, сколько от доступности и сложности получения необходимого материала. В силу вышесказанного, следует отметить, что экономические и общественные эффекты являются комплиментами, достижение максимального уровня которых возможно лишь при полной открытости информации на сайте и ее доступности».*

В свете описанной выше картины степени информационной прозрачности отдельных федеральных органов исполнительной власти единство во мнениях опрошенных не удивительно: говорить об использовании онлайн каналов коммуникации для извлечения экономической выгоды (временной или материальной) бессмысленно, если сами каналы еще не выстроены.

## Заключение

Анализ сайтов федеральных органов исполнительной власти на предмет доступности необходимой информации в сети Интернет, а также оказания распространенных государственных услуг в электронной форме, позволяет убедиться, что **текущий уровень развития электронного правительства в России весьма низкий**. Причем уровень развития является низким не только относительно достижений стран Западной Европы, США и Азии, но и относительно достижения поставленных на федеральном уровне целей в заданные сроки.

Так, «Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» была принята 6 мая 2008 года, а «План мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» датируется 14 февраля 2009 года. Учитывая текущий уровень технического развития и содержательной проработанности проблемы, начало работы по которой стартовало в рамках ФЦП «Электронная Россия», принятой еще в начале 2002 года, сложно представить, чтобы переход государственного аппарата в электронное пространство был завершен менее, чем за один год.

Однако, помимо временных ограничений, внедрение электронного правительства, которое по замыслу должно стать высшей точкой работы по повышению качества государственного управления, ограничено и **отсутствием качественного анализа величины спроса граждан и организаций** на тот тип информации и вид электронных государственных услуг, которые с необходимостью должны быть доступны в сети Интернет. Результаты же многочисленных исследований, связанных с проблематикой информационной открытости органов власти, информационного насыщения сайтов органов власти и т.п., доступных для изучения, так или иначе связаны только с выполнением контролирующей функции по отслеживанию исполнения существующих административных регламентов, т.е. предложения информации и услуг.

Открытость органов власти предполагает возможность беспрепятственного взаимодействия чиновников и граждан в пассивной (посредством публичного предоставления полной информации о процессе и результатах деятельности органов власти) или активной (в виде получения обратной связи, возможности получения/предоставления государственных услуг в интерактивном режиме) форме. Другими словами, **качество государственного управления неизбежно коррелирует с готовностью официальной власти «слушать» и «слышать» население**, позволяя, тем самым, осуществлять общественный контроль за своей деятельностью, и общаться с ним наиболее удобным для населения способом.

Ассоциация Менеджеров в марте – апреле 2009 года выполнила пилотный проект по оценке спроса граждан и бизнеса на информацию и электронные государственные услуги, востребованные ими на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти. Проект включал в себя **проведение анкетного он-лайн опроса экспертов и членов Ассоциации Менеджеров** с контент-анализом полученных ответов, дополненных принятыми в качестве базовых в странах ЕС и релевантными российской практике

государственными услугами. Далее последовал **анализ степени соответствия ожиданий респондентов** и представленных на сайтах десяти наиболее часто упоминаемых федеральных органов исполнительной власти возможностей получения информации и услуг. В ходе пилотного исследования мы пришли к следующим основным выводам:

1. Со стороны представителей экспертного сообщества, коммерческих и некоммерческих организаций была выявлена **большая заинтересованность в полной и регулярно обновляемой информации** о структуре и деятельности определенного федерального органа исполнительной власти, нежели в получении электронных государственных услуг.
2. Между тем, какая информация и государственные услуги зафиксированы в административных регламентах, касающихся выполнения государственных функций конкретными федеральными органами власти, и тем, на какую информацию и услуги предъявляют спрос их потребители, существует значительное расхождение. Несмотря на значительное количество государственных услуг, закрепленных за отдельными органами власти, **они либо не совпадают с выявленными потребностями, либо редко представлены на сайте в электронном виде**. При этом даже наличие стандартной для всех органов власти информации, такой как структура министерства или ведомства, имена, полномочия его руководителя и заместителей присутствует далеко не на всех сайтах.
3. С точки зрения основной функции, которую должен выполнять сайт федерального органа исполнительной власти, большинство респондентов выступили за **первоочередное достижение общественных эффектов, по сравнению с эффектами экономическими**. В данном контексте под общественными эффектами понимается формирование работающей двусторонней связи между государством и населением, связанного с преодолением существующего недоверия населения к государству в силу его информационной закрытости и отсутствия механизмов обратной связи.

Результаты пилотного исследования, проведенного Ассоциацией Менеджеров в марте-апреле 2009 года, демонстрируют значимое несоответствие между общественным запросом на тип информации и электронные государственные услуги и реальными возможностями, предоставляемыми сайтами федеральных органов исполнительной власти. Одним из способов восполнения этого пробела может стать проведение полномасштабного исследования для определения величины спроса на различные типы информации и государственные услуги. Получение подобных данных и их использование в работе по внедрению электронного правительства призвано не просто сократить существующий разрыв между ожиданиями и реальностью со стороны граждан и бизнеса, но способствовать решению более фундаментальной проблемы – повышению уровня доверия населения к более открытым органам исполнительной власти.

## Библиография

### Основные работы в области развития электронного правительства и оценки сайтов органов власти:

1. Всероссийский мониторинг внедренных административных регламентов «Исследование и анализ внедрения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг». ГУ-ВШЭ. Москва, 2008.
2. Доклад «О развитии электронного правительства в Российской Федерации и готовности федеральных органов исполнительной власти к переходу на оказание государственных услуг населению с использованием Интернета». Институт развития информационного общества, Апрель 2009 года. [http://prior.russia-gateway.ru/publications/e-Gov\\_RU\\_2009.pdf](http://prior.russia-gateway.ru/publications/e-Gov_RU_2009.pdf)
3. Мониторинг официальных сайтов государственных органов за 2008 год, Институт Развития Свободы Информации <http://www.svobodainfo.org/info/page/?tid=633200188>
4. Рейтинг открытости сайтов федеральных органов власти Российской Федерации. Ассоциация Менеджеров, 2003. <http://www.amr.ru/upload/iblock/780/sayti.pdf>
5. Шевердяев С.Н. Методика оценки сайтов российских органов власти. Препринт WP8/2007/02. М.: ГУ-ВШЭ, 2007. <http://new.hse.ru/C3/C18/preprintsID/default.aspx?view=WP8/2007/02&filter=>
6. Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Capgemini, 2006. [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf)
7. UN e-Government Survey 2008: From e-Governance to Connected Governance. UN: New York, 2008 [http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)

### Статьи, использованные при подготовке настоящего доклада:

1. *Chen, Yu-Che, Perry, James* Outsourcing for E-Government: Managing for Success // Public Performance & Management Review. 2003. Vol. 26. No. 4. P. 404-421.
2. *Kim, Soonhee, Kim, Donghwan* South Korean Public Officials' Perceptions of Values, Failure, and Consequences of Failure in E -Government Leadership // Public Performance & Management Review. 2003. Vol. 26. No. 4. P. 360-375.
3. *Takao, Yasuo* Democratic Renewal by "Digital" Local Government in Japan // Pacific Affairs. 2004. Vol. 77. No. 2. P. 237-262.
4. *Tat-Kei Ho, Alfred* Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative // Public Administration Review. 2002. Vol. 62. No. 4. P. 434-444.
5. *Tolbert, Caroline J., Mossberger, Karen* The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government // Public Administration Review. 2006. Vol. 66. No. 3. P. 354-369.

## Приложение

### Перечень государственных услуг, закрепленных за отдельными федеральными органами исполнительной власти в административных регламентах

#### I. Государственные услуги, предоставляемые Министерством здравоохранения и социального развития РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:

1. Содействие самозанятости безработных граждан.  
*Приказ Минздравсоцразвития России от 16 июня 2008 г. N 281н*
2. Содействие в урегулировании коллективных трудовых споров по поводу заключения, изменения и выполнения соглашений, заключаемых на федеральном уровне социального партнерства, коллективных трудовых споров в организациях, финансируемых из федерального бюджета, а также коллективных трудовых споров, возникающих в случаях, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях разрешения коллективного трудового спора забастовка не может быть проведена.  
*Приказ Минздравсоцразвития РФ от 15.05.2008 N 230н*
3. Информирование о положении на рынке труда в Российской Федерации, правах и гарантиях в области занятости населения и защиты от безработицы.  
*Приказ Минздравсоцразвития РФ от 17.03.2008 N 125н*
4. Психологическая поддержка безработных граждан.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 27.11.2007 № 726*
5. Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, профессионального обучения. *Приказ Минздравсоцразвития России 01.11.2007 № 680*
6. Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников Образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 28.06.2007 №449*
7. Информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 13.06.2007 № 415*
8. Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 07.06.2007 № 400*
9. Организация проведения оплачиваемых общественных работ.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 07.06.2007 № 401*
10. Выдача выписки из реестра резидентов особой экономической зоны по требованию резидента особой экономической зоны или по запросам заинтересованных лиц.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 26.04.2007 № 142*
11. Предоставление заинтересованным лицам сведений об объектах капитального строительства.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 26.04.2007 № 147*
12. Организация выдачи разрешений на строительство, а также получение технических условий присоединения к сетям инженерно-технического обеспечения и осуществление передачи этих условий и разрешений на строительство индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам, осуществляющим строительство или реконструкцию.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 23.04.2007 № 131*
13. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 30.11.2006 № 819*
14. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.  
*Приказ Минздравсоцразвития России 03.07.2006 № 513*

**II. Государственные услуги, предоставляемые Министерством образования и науки РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

1. Распределение между образовательными учреждениями квот на стипендии президента российской федерации, правительства российской федерации, иные именные стипендии и назначение их в установленном порядке.  
*Приказ Минобрнауки РФ от 30.10.2008 N 333*
2. Открытие в установленном порядке аспирантур и докторантур в образовательных учреждениях высшего и дополнительного профессионального образования и научных организациях.  
*Приказ Минобрнауки РФ от 09.10.2008 N 286*

**III. Государственные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой РФ, согласно существующим административным регламентам:**

Административных регламентов нет.

**IV. Государственные услуги, предоставляемые Министерством природных ресурсов и экологии РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

1. Предоставление сведений из государственного водного реестра и копий документов, содержащих сведения, включенные в государственный водный реестр.
2. Выдача разрешения на содержание и разведение в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания объектов животного мира, принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации.

**V. Государственные услуги, предоставляемые Министерством внутренних дел РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

1. Оформление и выдача приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства.  
*Приказ ФМС России от 6 июня 2008 г. № 142*
2. Выдача иностранным гражданам и лицам без гражданства вида на жительство в Российской Федерации.  
*Приказ ФМС России от 29 февраля 2008 г. N 41 г*
3. Оформление, выдача, продление срока действия, восстановление и по исполнению государственной функции по аннулированию виз иностранным гражданам и лицам без гражданства.  
*Приказ ФМС России 08.11.2007 № 430*
4. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.  
*Приказ ФМС России 20.09.2007 № 208*
5. Выдача, замена и исполнение государственной функции по учету паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина российской федерации на территории РФ.  
*Приказ МВД России 28.12.2006 №1105*

**VI. Государственные услуги, предоставляемые Министерством экономического развития РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

1. Выдача разрешений на строительство, а также получение технических условий присоединения к сетям инженерно - технического обеспечения и осуществление передачи этих условий и разрешений на строительство индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам, осуществляющим строительство или реконструкцию.  
*Приказ Минэкономразвития РФ от 25.12.2008 N 470*
2. Принятие решения о заключении или об отказе в заключении соглашения об осуществлении туристско - рекреационной деятельности, а также об изменении или об отказе в изменении условий такого соглашения. подготовка и заключение соглашения об осуществлении туристско - рекреационной деятельности на территории особых экономических зон. осуществление регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в качестве резидентов туристско - рекреационных особых экономических зон.  
*Приказ Минэкономразвития РФ от 20.12.2007 N 449*
3. Принятие решения о заключении или отказе в заключении соглашения о ведении промышленно-производственной деятельности, а также Об изменении условий соглашения. подготовка и заключение соглашения о ведении промышленно-производственной деятельности на территории особых экономических зон. осуществление регистрации юридических лиц в качестве резидентов промышленно-производственных особых экономических зон.  
*Приказ Минэкономразвития России 16.11.2007 № 396*
4. Прием от лиц, намеревающихся получить статус резидента особой экономической зоны, заявок на заключение соглашений о ведении технико-внедренческой деятельности и прилагаемых к ним документов, а от резидентов особой экономической зоны - документов об изменении условий соглашений о ведении технико-внедренческой деятельности и направление заявителю уведомления о заключении или об отказе в заключении соглашения о ведении технико-внедренческой деятельности, а также об изменении или об отказе в изменении условий такого соглашения. подготовка и заключение с заявителем соглашения о ведении технико-внедренческой деятельности. осуществление регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в качестве резидентов технико-внедренческих особых экономических зон.  
*Приказ Минэкономразвития России 30.10.2007 № 368*
5. Организация выдачи разрешений на строительство, а также получение технических условий присоединения к сетям инженерно-технического обеспечения и осуществление передачи этих условий и разрешений на строительство индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам, осуществляющим строительство или реконструкцию.  
*Приказ Минэкономразвития РФ от 23.04.2007 N 131*
6. Прием от лиц, намеревающихся получить статус резидента особой экономической зоны, заявок на заключение соглашений о ведении технико-внедренческой деятельности и прилагаемых к ним документов, а от резидентов особой экономической зоны - документов об изменении условий соглашений об осуществлении (ведении) технико-внедренческой деятельности и направление заявителю уведомления о заключении или об отказе в заключении соглашения о ведении технико-внедренческой деятельности, а также об изменении или об отказе в изменении условий такого соглашения.  
*Приказ Минэкономразвития России 09.08.2007 № 272*
7. Осуществление регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в качестве резидентов технико-внедренческих особых экономических зон.  
*Приказ Минэкономразвития России 09.08.2007 № 271*
8. Предоставление заинтересованным лицам сведений об объектах капитального строительства.  
*Приказ Минэкономразвития РФ от 26.04.2007 N 147*

9. Выдача выписки из реестра резидентов особой экономической зоны по требованию резидента особой экономической зоны или по запросам заинтересованных лиц.  
*Приказ Минэкономразвития РФ от 26.04.2007 N 142*
10. Ведение государственного фонда данных, полученных в результате проведения землеустройства.  
*Приказ Минэкономразвития России 14.11.2006 № 376*
11. Предоставление заинтересованным лицам сведений государственного земельного кадастра.  
*Приказ Минэкономразвития России 13.07.2006 № 186*

**VII. Государственные услуги, предоставляемые Министерством финансов РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

Административных регламентов нет.

**VIII. Государственные услуги, предоставляемые Федеральной антимонопольной службой РФ, согласно существующим административным регламентам:**

Административных регламентов нет.

**IX. Государственные услуги, предоставляемые Министерством обороны РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

Административных регламентов нет.

**X. Государственные услуги, предоставляемые Министерством энергетики РФ и входящими в него ведомствами, согласно существующим административным регламентам:**

Административных регламентов нет.

## Примечания

- <sup>i</sup> Официальный сайт, посвященный административной реформе в РФ, <http://ar.economy.gov.ru/>
- <sup>ii</sup> См., например, отчеты по работам, выполненным в рамках проведения административной реформы [http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el\\_russia/contracts/](http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el_russia/contracts/)
- <sup>iii</sup> Совет создан по Указу Президента Российской Федерации «О Совете при Президенте Российской Федерации по развитию информационного общества в Российской Федерации» (Указ №1576 от 1.11.2008г.). Состав Совета представлен здесь <http://www.kremlin.ru/articles/208824.shtml>
- <sup>iv</sup> «Главной задачей при внедрении технологий электронного правительства является смещение приоритетов в деятельности органов власти от ведомственных интересов к удовлетворению потребностей общества. Сегодня информационные технологии, создающие ценности нового электронного века и функционирующие по принципу «быстрее, лучше, дешевле, доступнее», должны работать на интересы всех российских граждан в форме предоставления качественных государственных услуг». [http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el\\_russia/el\\_gov/](http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el_russia/el_gov/)
- «Потребность в создании электронного правительства возникла в связи с запросом российского общества на практическое использование всех возможностей, предоставляемых новыми информационными технологиями, прежде всего в интересах рядовых граждан, а также малого и среднего бизнеса». <http://minkomsvjaz.ru/3495/3500/>
- <sup>v</sup> Однако необходимость учета данного явления при развитии электронных форм коммуникаций зафиксирована в ФЦП «Электронная Россия»:

В соответствии с положениями Концепции, сайты государственных органов в сети Интернет должны обеспечить:

- оперативное размещение информации, связанной с деятельностью ведомства, его организационной структурой, адресно-справочной информации, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность данного государственного органа, информации о реализуемых ведомством программах и проектах, а также сведений о целевых и фактических показателях результативности его деятельности;
- оперативный доступ к открытой информации, содержащейся в ведомственных информационных системах;
- публикацию сведений о предоставляемых государственных услугах и условиях их получения, включая регламенты их предоставления, бланки форм, анкет и заявок, справочных и методических рекомендаций по их заполнению и сдаче, разъяснений для неподготовленных категорий граждан;
- организацию интерактивного взаимодействия с гражданами в рамках предоставления государственных услуг;
- обеспечение обратной связи и обработку обращений граждан.

«Использование электронных форм коммуникаций для предоставления государственных услуг может значительно ускорить и упростить их получение, расширить доступ к ним со стороны граждан и организаций, а также снизить расходы органов государственной власти на выполнение соответствующих функций. В этих целях в рамках указанного направления ФЦП «Электронная Россия» планируется осуществить:

- анализ востребованности государственных услуг и готовности органов государственной власти к предоставлению их в электронном виде, формирование перечня до 10 государственных услуг для предоставления в электронном виде, в том числе с использованием сети Интернет, оценка необходимых расходов для реализации пилотных проектов;
- разработку порядка предоставления государственных услуг в электронном виде, в том числе с использованием сети Интернет;
- разработку и апробирование решений, поддерживающих предоставление государственных услуг в электронном виде, их интеграция с государственными информационными системами». [http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el\\_russia/el\\_gov/info\\_open/](http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el_russia/el_gov/info_open/)

<sup>vi</sup> См., например: Шевердяев С.Н. Методика оценки сайтов российских органов власти. Препринт WP8/2007/02. М.: ГУ-ВШЭ, 2007.

<sup>vii</sup> См. список 20 услуг, принятых за базовые в странах ЕС: Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Capgemini, 2006.

- viii *Tolbert, Caroline J., Mossberger, Karen* The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government // *Public Administration Review*. May | June 2006. P. 354-369.
- ix *Takao, Yasuo* Democratic Renewal by "Digital" Local Government in Japan // *Pacific Affairs*. 2004. Vol. 77. No. 2. P. 237-262.
- x *Kim, Soonhee, Kim, Donghwan* South Korean Public Officials' Perceptions of Values, Failure, and Consequences of Failure in E -Government Leadership // *Public Performance & Management Review*. 2003. Vol. 26. No. 4. P. 360-375.
- xi *Chen, Yu-Che, Perry, James* Outsourcing for E-Government: Managing for Success // *Public Performance & Management Review*. 2003. Vol. 26. No. 4. P. 404-421.
- xii *Tat-Kei Ho, Alfred* Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative // *Public Administration Review*. 2002. Vol. 62. No. 4. P. 434-444.
- xiii Отчет о научно-исследовательской работе «Оценка места России в рейтинге по уровню развития электронного правительства в рамках создания единой информационной системы мониторинга ключевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации» по теме «Анализ государственных услуг, предоставляемых в электронном виде в ведущих странах мира и в Российской Федерации; определение места России в рейтинге по уровню развития «электронного правительства» среди ведущих стран мира; описание лучших проектов по созданию «электронного правительства» в Западной Европе и США, чей опыт может быть полезен при реализации ФЦП «Электронная Россия (2002-2010 годы)» Представительство Ай. Ди. Си. Сентрал Юроп ГмБХ. Москва, 2007. [http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el\\_russia/contracts/?id4=33&mode4=material](http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el_russia/contracts/?id4=33&mode4=material)
- xiv См., например, шестой релиз исследования: *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* Capgemini, 2006.
- xv Перечень приводится полностью с официального сайта <http://ar.economy.gov.ru/>
- xvi Отчет о научно-исследовательской работе по теме «Сводный доклад о результатах мероприятий в 2006 году». ГУ-ВШЭ. Москва, 2007. С. 54-55. [http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el\\_russia/contracts/?id4=34&mode4=material](http://ar.economy.gov.ru/ru/about/el_russia/contracts/?id4=34&mode4=material)
- xvii См. подробнее о проекте «Повышение эффективности взаимодействия исполнительных органов государственной власти Тверской области и общества»: <http://www.admreforma.tver.ru/projects/performance/>
- xviii См. например: Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (вступает в силу 1.01.2010); Постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2007 г. N 931 г. Москва "О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям (вступил в силу с 20.01.2008) Постановление Правительства от 12.02.2003 №98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти» с изменениями на 26.11.08, Приказ ФСБ от 18.09.2008 №464 «Об утверждении Регламента ФСБ РФ», Приказ Минздравсоцразвития от 21.11.05 №687 «Об утверждении информационной структуры официального интернет-сайта Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации ([www.mzsrff.ru](http://www.mzsrff.ru)) и регламента подготовки и размещения информации на официальном интернет-сайте Министерства здравоохранения и социального развития РФ», Приказ Министерства финансов РФ от 7.11.05 №133н «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства финансов РФ», Приказ Министерства юстиции РФ от 25.08.2005 №141 «О совершенствовании работы по ведению интернет-сайтов Министерства юстиции Российской Федерации и его территориальных органов», Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации от 28 декабря 2006 г. N 1105 «Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13 июня 2007 г. N 415 "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации", Приказ Минфина РФ от 18 января 2008 г. N 9н «Об утверждении Административного регламента Федеральной налоговой службы по исполнению государственной функции по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых

---

агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также представлению форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснению порядка их заполнения» и др.

<sup>xix</sup> Рейтинг открытости сайтов федеральных органов власти Российской Федерации. М.: Ассоциация Менеджеров, 2003.

<sup>xx</sup> <http://www.svobodainfo.org>

<sup>xxi</sup> Всероссийский мониторинг внедренных административных регламентов «Исследование и анализ внедрения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг». ГУ-ВШЭ. Москва, 2008.

<sup>xxii</sup> Доклад «О развитии электронного правительства в Российской Федерации и готовности федеральных органов исполнительной власти к переходу на оказание государственных услуг населению с использованием Интернета». Институт развития информационного общества, Апрель 2009 года. С. 4.

<sup>xxiii</sup> В том случае, когда запрашиваемая информация или услуга относились не к самому министерству, но к входящему в его состав ведомству или службе, мы относили его к вышестоящей организации во избежание избыточного дробления информации.

<sup>xxiv</sup> Таким образом, значения «условного рейтинга» из таблицы 11 для каждого федерального органа исполнительной власти были пересчитаны следующим образом. Например, 5,5 баллов, присвоенные Министерству здравоохранения и социального развития, исходя из максимума 7 баллов за наличие стандартной информации на сайте, становятся 0,8. Тот же показатель для Министерства образования и науки, равный 5 баллам, превращается в 0,7 и т.д.

Что касается расчетов для специфического вида информации, то была проделана аналогичная процедура: для каждого органа власти мы подсчитали баллы за наличие показателя по блоку «Тип информации, доступной на сайте», которые затем перевели в форму относительных частот, исходя из максимума, который для каждого органа власти оказывается разным.

## АССОЦИАЦИЯ МЕНЕДЖЕРОВ

123317 Россия, Москва, Москва-Сити  
Краснопресненская наб., 18, Башня Б, этаж 15

Телефоны +7 (499) 271-3441, 271-3442

Факс +7 (499) 271-3440

[info@amr.ru](mailto:info@amr.ru)

[www.amr.ru](http://www.amr.ru)