

УДК 35.078

## НАЦИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА: ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

**Ямщиков А.С., Баранов Д.А.**

*ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», Красноярск,  
e-mail: asy48@yandex.ru, da\_prn@mail.ru*

В данной статье проведен анализ развития электронных систем управления на государственном уровне. Рассмотрен зарубежный опыт и оригинальный опыт некоторых регионов России. Аккумулированы наиболее интересные для развития российского электронного документооборота и формирования электронного правительства элементы зарубежного опыта. Выделены некоторые отличительные особенности формирования электронного правительства в России. Так, в России система электронного правительства в большей степени ориентирована на удобство работы населения, минимизацию издержек и времени получения государственной услуги, тогда как за рубежом подобные системы в значительной степени ориентированы на функционирование обратной связи органов государственной власти и населения и демократизации процессов принятия государственных решений. Все предложенные рекомендации повысят эффективность функционирования электронного правительства в России.

**Ключевые слова:** электронное правительство, документооборот, демократизация принятия государственных решений, рейтинг ООН

## NATIONAL SYSTEM OF E-GOVERNMENT: DOMESTIC AND FOREIGN EXPERIENCE

**Yamshikov A.S., Baranov D.A.**

*Siberian Federal University, Krasnoyarsk, e-mail: asy48@yandex.ru, da\_prn@mail.ru*

This article analyzes the development of electronic control systems at the state level. Considered foreign experience and original experience of some Russian regions. It accumulates the most interesting for the development of Russia's electronic document management and e-government elements of foreign experience. We highlight some distinctive features of the formation of e-government in Russia. Thus, in the Russian e-government system is more focused on the usability of the population, minimizing the cost and time of the public service, while abroad, such systems are largely focused on the functioning of the feedback of the state authorities and the population and democratization of government decision-making processes. All proposed recommendations will increase the effectiveness of the functioning of e-government in Russia.

**Keywords:** electronic government, document management, democratization of government decision-making, the UN rating

В условиях постиндустриальной экономики, с учетом усложнения хозяйственных связей, интенсификации и увеличения скорости протекания экономических и социальных процессов особую значимость и ценность приобретают новые, более совершенные формы работы с населением и взаимодействия между органами государственной власти, а именно электронное правительство. С другой стороны большинство государств, и конкретно Россия, считают себя демократическими, а это означает необходимость постоянного общения органов власти с населением, в том числе в режиме обратной связи.

Электронное правительство (англ. e-Government) является способом предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу и различным органам государственной власти, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано за счет максимально возможного использо-

вания информационно-коммуникационных технологий.

Электронное правительство переводит взаимодействие общества и государства на новый уровень, поскольку заменяет собой посещение государственных организаций, звонки по телефону и отправку бумажных почтовых сообщений. Оно позволяет раскрыть процедуры и процессы принятия решений органов власти, а также ответственность конкретных лиц, что является элементом общественного контроля.

Развитие системы электронного правительства как части государственного управления, посредством внедрения информационных компьютерных технологий, является неременным требованием для вхождения любой страны в глобальное информационное общество [11, С. 81-88].

В настоящее время не существует единой концепции электронного правительства, имеется лишь набор общих требований, выполнения которых позволяет создавать эффективные методы быстрого

и простого взаимодействия заявителей с государственными органами.

Существуют следующие виды взаимодействия в системе электронного правительства:

- Между государством и гражданами (G2C, Government-to-Citizen);
- Между государством и бизнесом (G2B, Government-to-Business);
- Между различными ветвями государственной власти (G2G, Government-to-Government);
- Между государством и государственными служащими (G2E, Government-to-Employees).

Следует учесть, что электронное правительство не является дополнением или аналогом традиционного правительства, а лишь определяет новый способ взаимодействия граждан и органов власти на основе активного использования информационно-коммуникационных технологий в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг.

На наш взгляд, преимущества или социально-экономические эффекты от введения электронного правительства следующие:

- эффективное и менее затратное администрирование;
- оптимизация предоставления правительственных услуг населению и бизнесу;
- повышение степени участия всех избирателей в процессах руководства и управления страной;
- поддержка и расширение возможностей самообслуживания граждан;
- рост технологической осведомленности и квалификации граждан;
- повышение ответственности власти перед народом.
- снижение воздействия фактора географического местоположения.

1. Кроме всего перечисленного, необходимо отметить, что электронное правительство и используемые в его архитектуре программные средства вынуждают служащих госучреждений работать четче и быстрее, поскольку каждое обращение автоматически фиксируется и ставится на контроль [7, С. 63-66].

По данным рейтинга электронного правительства ООН на сегодняшний день в практике реализации проектов электронного правительства в разных странах приоритет отдается развитию так называемой концепции «one-stop, non-stop» (то есть единой системы, действующей в безостановочном режиме) – поэтапному построению правительственных информационных порталов, обеспечивающих широкий доступ граждан к госуслугам и информации,

относящейся к сфере государственного управления. Посредством этих порталов и интернет-коммуникаций создаются информационные связи между субъектами государственной власти федерального и регионального уровней, ускоряющие обмен экономической, правовой, статистической и прочей информацией «по вертикали». Известно, что помимо этого, в рамках государственных информационных порталов создается электронный рынок товаров и услуг в интересах обеспечения государственных структур дополнительными возможностями реализации их функций: заинтересованный бизнес привлекается к участию в тендерах на выполнение госзаказов и разнообразных социальных программ. Следующим этапом развития правительственных порталов за рубежом является их продвижение в сторону «электронной демократии», создания новых форм взаимоотношений, информационного обмена и обратной связи между гражданами и государством, населением и всеми ветвями власти, электоратом и депутатским корпусом, – вплоть до внедрения системы электронных выборов.

К разряду наиболее выполнимых и востребованных сейчас функций правительственных порталов относится, безусловно, организация единого входа в весьма многочисленные и «распыленные» по ведомственным серверам информационные ресурсы различных органов власти и государственного управления, ориентированные на широкую аудиторию.

В развитых странах мира накоплен определенный опыт формирования национальных систем электронного правительства, уникально сочетающий особенности национальной культуры, приоритеты и наличные ресурсы той или иной страны. Рассмотрим зарубежный опыт подробнее.

В ходе исследования мы выяснили, что согласно данным нового доклада ООН E-Government Survey 2016, опубликованного 28 июля 2016 года, мировым лидером по уровню развития электронного правительства является Великобритания [12].

Здесь действует Центральный Правительственный Портал (ukonline), который объединяет консультационные сервисы и предоставляет различную правительственную информацию. Данный портал также предоставляет возможность гражданам обсуждать различные проблемы через раздел, названный «Пространство Гражданина», который информирует о планах изменений в области общественной жизни и важных событиях в стране в режиме online, и, кроме того, предоставляет возможность гражданам высказывать свою точку зрения. Пор-

тал подобного рода был бы интересен для российских граждан, где они могли бы постоянно в режиме online обсуждать грядущие перемены. К сожалению, пока цели построения информационного пространства в России фокусируются скорее на удобстве потребителей, нежели чем на демократичных формах общения с властью.

Портал ukonline представляет расширенный сервис быстрого поиска с описанием и ссылками на целый спектр правительственных услуг, которые доступны для всех желающих и предоставляются в «online» режиме различными правительственными агентствами в разрезе стандартных социальных проблем посредством простой, понятной навигации. Это дает непрерывность в общении граждан с государственными органами власти.

В начале 2016 года в Великобритании запущен сервис рассылки сообщений о государственных услугах. Новый проект под названием GOV.UK Notify станет частью британского электронного правительства. Британские граждане смогут получать уведомления о состоянии небольшого числа госуслуг. Среди них – прохождение государственного техосмотра автомобилей, выдача долгосрочных доверенностей и другие. Кроме того, возможности сервиса будут расширяться. Сначала разработчики сделали упор на отправку уведомлений о статусе госуслуги. В будущем GOV.UK Notify позволит, к примеру, менять время посещения госучреждения, предоставляемого госуслугу, вести переписку с ним, получать дополнительную информацию и многое другое.

На портале TAdviser, направленному на информирование об ИТ в госуправлении и бизнесе, который является крупнейшей в РФ базой знаний о технологиях, ИТ-проектах и профессионалах отрасли говорится, что британские органы государственного управления ежегодно получают миллионы звонков от людей, желающих выяснить, на какой стадии находится та или иная запрошенная госуслуга. Пользователи тратят много времени на ожидание ответа от сотрудников колл-центров, а последние обходятся государству недешево. В связи с этим и было принято решение о создании GOV.UK Notify [13].

При помощи этого сервиса государственные ведомства и службы смогут отправлять электронные и SMS-сообщения, а также почтовые письма о состоянии госуслуги. Госорганы подключат систему к своим веб-приложениям и компьютерным программам для обработки документации, а также смогут использовать созданный интерфейс для отправки групп сообщений,

сформированных самим учреждением или загруженных из других систем.

Следует отметить, что GOV.UK Notify будет бесплатным для пользователей, а поставщикам услуг отправки сообщений будут выделены субсидии из бюджета страны.

На наш взгляд, опыт общения с государственными ведомствами посредством специальных приложений очень удобен и актуален для российских граждан. На наш взгляд было бы востребованным средством взаимодействия установление контакта с государственными ведомствами посредством технологии, позволяющей осуществлять прием и передачу коротких текстовых сообщений с помощью сотового телефона (SMS). Подобный опыт в России уже имеется, например, в Орловской области Фонд социального страхования запустил пилотный проект, где он в режиме SMS -сообщений информирует работодателей о конкретных действиях или предоставлении пособий. Опрос работодателей, проведенный методом выборочного наблюдения при соблюдении принципа добровольности участия, показал, что SMS-уведомление позволяет своевременно предупреждать возможные нарушения законодательства [14].

Полагаем, что такой способ даст дополнительный эффект, так как современный гражданин слабо ориентируется в структурах российских ведомств и государственных организаций, и не всегда понимает, какое из них оказывает необходимую услуги. Например, пособия по социальному страхованию можно получить от ФСС РФ, а можно от региональных органов власти. Когда ФСС РФ начнет информировать граждан о выплатах лично (то есть посредством SMS), то в случае возникновения вопросов или претензий у граждан возникает четкое понимание того, куда именно им надо обращаться. Мы также считаем, что SMS – информирование о любых действиях государственных органов в отношении конкретного гражданина поможет гражданам более эффективно работать с государственными ведомствами и органами власти.

Если рассматривать США, то можно констатировать, что здесь электронное правительство реализуется на уровне отдельных штатов. Однако существуют и проекты общенациональной информатизации, которые существуют независимо друг от друга. Для сравнения в России пока не решен вопрос относительно того, как будут разделены общенациональные и региональные информационные системы. Положительным примером реализации идеи электронного правительства выступает штат Флорида (<http://www.myflorida.com>). Здесь есть не

только информация о самом штате (история, культура), необходимые для жизни сведения (прогноз катастроф, инструкция по действиям во время ураганов, столь частых в этом штате), но и множество других важных данных и функций. Например, онлайн проверка срока действия водительских прав, справка по лицензированию отдельных видов деятельности в штате Флорида, электронная запись на прием в различные органы власти и т.д.

В настоящее время федеральные власти Соединенных Штатов приступили к выполнению последнего из запланированных этапов развития федерального правительственного портала <http://www.firstgov.gov>, вокруг которого объединены различные элементы системы государственного управления, связанных с оказанием общественных услуг.

С 2016 года в США набирают популярность интересные мобильные приложения, помогающие обеспечить безопасность и принять срочные меры в случае угрозы жизни и здоровью. Одно из них – BlackBox – позволяет записывать и передавать видео и аудиофайлы, а также GPS-информацию на облачный сервис, который находится в распоряжении правоохранительных органов. Таким образом, данные становятся вещественными доказательствами. Кроме того, через приложение можно звонить на номер 911 и автоматически отправлять записи выбранным контактам.

Другое приложение под названием SafeTrack позволяет пользователю чувствовать себя в большей безопасности, находясь на темной парковке или пустынной улице. Для работы с приложением необходимо нажать и удерживать кнопку на экране. Если человек спокойно проходит сомнительный участок пути, он вводит 4-х-значный код. Если угроза кажется более чем реальной, код вводить не следует – так ближайшее отделение полиции автоматически получит сигнал о помощи и точные координаты [15]. Подобные приложения могли бы стать очень популярными в России, так как тема безопасности остается актуальной для российских граждан. В России для безопасности граждан готовится система 112, которая необходима для обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Актуальность такой системы неоспорима, однако система введенная в США может оказать существенную помощь в расследовании преступлений.

Портал электронного правительства Франции (<http://www.service-public.fr>) предлагает пользователю три варианта взаимо-

действия – в зависимости от той общественной роли, которую он на себя принимает, посещая сайт: просто житель, специалист, гражданин. Портал содержит сведения о необходимых документах и процедурах, тарифах и налогах (например, регистрации брака с оформлением брачного договора, подача налоговых деклараций предприятий и частных лиц через Интернет и т.п.). Из любого тематического раздела ссылки ведут на сайты соответствующих ведомств, где набор функций может отличаться в зависимости от направления деятельности.

Большинство граждан страны считают электронные услуги главным инструментом обращения внимания государственных властей на нужды населения, экономии государственных средств и денег налогоплательщиков.

Главным веб-ресурсом, обеспечивающим гражданам и предприятиям Германии прямой доступ к правительственным структурам и сервисам, считается портал (<http://www.bund.de>), связанный с федеральными ведомствами, учреждениями и организациями, и концентрирующий в себе информацию из экономической, производственной, правовой, медицинской, образовательной и многих других сфер жизнедеятельности общества. Правительственными сайтами и предоставляемыми ими услугами пользуются также немецкие компании, которые осуществляют через них государственную регистрацию и отправляют финансовую отчетность, обращаются за справочной информацией и организационно-распорядительной документацией, по вопросам экономического и юридического характера, участвуют в онлайн-конкурсах на получение государственных заказов.

Ключевым элементом генерального плана реформирования германского государства на базе современных информационных технологий стала программа BundOnline 2005. Программа ориентирована на реализацию в сети Интернет максимально возможного количества функций и услуг органов власти общегосударственного масштаба, а также на поиск, совместно с администрациями всех федеральных земель, возможностей внедрения электронных служб на региональном и местном уровнях.

В 2013 году Федеральный Совет ФРГ (Bundesrat) одобрил закон «О поддержке электронного правительства (электронного управления)», сокращенно E-Government-Gesetz. По замыслу законодателей закон должен упростить коммуникацию между гражданами и госорганами, а также коммуникацию между самими государственными институтами и будет способствовать даль-

нейшему упрощению административных процедур в следующих областях:

- электронная идентификация и электронные платежи;
- требования к раскрытию информации с использованием электронных бюллетеней;
- электронного управления документами и использования заменяющего сканирования;
- публикация государственными органами наборов данных в машиночитаемых форматах (открытые данные / открытое правительство);

Ключевыми моментами нового закона являются следующие:

- обязательность для государственных органов открытия электронного канала взаимодействия с гражданами и организациями, а, кроме того, канала взаимодействия через государственную электронную почту;
- принципы представления электронных документов и заменяющего сканирования бумажных документов;
- поддержка использования электронных доказательств и электронных платежей в административных процедурах;
- официальная публикация документов в электронном виде;
- требования к документированию и анализу процессов;
- открытость данных [16].

Одним из первых европейских государств Швеция внедрила электронные налоговые декларации, электронную идентификацию граждан и другие сервисы. Анализируя опыт Швеции отметим, что причины введения электронного правительства связаны с демократизацией общества и укреплением социальной солидарности, расширением каналов социальной помощи. Такое действие шведских властей связано с особенностями проводимой в стране социальной политики [8, С. 28-32].

Так, именно здесь, была активно внедрена система электронного здравоохранения через портал, который позволяет гражданам находить всю доступную информацию, касающуюся вопросов этой области, например, в Стокгольме успешно действует проект SMS-Livräddare (шв. «SMS-спасатель»). Мобильное приложение с помощью GPS находит ближайших участников, которые могут оказать медицинскую помощь, и направляет им сведения о том, где находится нуждающийся в ней гражданин. Этот опыт интересен для России, так как информация о необходимой помощи гражданам, оказавшимся в трудной ситуации осуществляется посредством коммерческих каналов связи, и не может иметь такого широкого охвата.

С 2008 года в Швеции реализуется проект по активизации гражданского диалога путем использования различных информационно-коммуникационных технологий. Среди достижений этого процесса можно выделить следующие онлайн-инструменты:

- портал The Dialogue – для граждан, которым есть что сказать чиновникам;
- портал для подачи онлайн-петиций;
- SMS-портал гражданских панелей, с помощью которого проводятся опросы общественного мнения;
- стимулятор бюджета для участия граждан в процессе планирования и распределения бюджетных средств с возможностью выдвинуть свои предложения с документальным фото- или видеосопровождением [17].

Основная работа по формированию электронного правительства была начата с момента принятия государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утверждённая распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р в соответствии с которой был выполнен комплекс работ по формированию единой информационно-технологической и телекоммуникационной инфраструктуры электронного правительства. В настоящее время разработаны и функционируют ключевые элементы национальной инфраструктуры электронного правительства, в том числе:

- единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- единый портал государственных и муниципальных услуг;
- национальная платформа распределенной обработки данных;
- единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- информационная система головного удостоверяющего центра.

В настоящее время в России действуют следующие виды электронных услуг для граждан: дорожная карта; оптимизация приоритетных региональных услуг; электронные платежи; предварительная запись на прием в ведомства; юридическая значимые уведомления; досудебное обжалование; единый контактный центр; мониторинг качества госуслуг; применение инфраструктуры электронного правительства для взаимодействия с банковскими организациями [18].

В международном рейтинге ООН по развитию информационного общества Россия в 2016 году заняла 35 место (для сравнения в 2014 году – 27-е место). На одну позицию выше составители рейтинга поставили Уругвай, а следующую за Россией строчку занимает Польша. Казахстан в рейтинге опередил Россию – он занимает 33 позицию, а Украина и Белоруссия отстают – они находятся на 62 и 49 позициях соответственно.

Данный рейтинг ООН проводит по индексу развития электронного правительства (The UN Global E-Government Development Index) – это комплексный показатель, который оценивает готовность и возможности национальных государственных структур в использовании информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для предоставления гражданам государственных услуг. Все страны, охваченные данным исследованием, ранжируются в рейтинге на основе взвешенного индекса оценок по трём основным составляющим:

1. Степень охвата и качество интернет-услуг.

2. Уровень развития ИКТ-инфраструктуры.

3. Человеческий капитал.

Рассчитывается данный показатель раз в два года. Максимальный индекс уровня развития электронного правительства, который может получить страна в рейтинге, составляет 1. У лидера рейтинга (Великобритания) этот показатель составляет 0.9193, у России – 0.7215. Индекс развития российского электронного правительства ООН оценивает как высокий. По сравнению с рейтингом 2014 года, Россия потеряла баллы в подиндексах телекоммуникационной инфраструктуры и человеческого капитала, в то время как в подиндексе онлайн-сервисов количество баллов выросло [12].

Причинами такого падения индекса (с 27го места до 35го) стало то, что ООН начал рассматривать открытые данные и электронное участие граждан в управлении как важную часть услуг электронного правительства (это составляющие индикатора «человеческий капитал» в индексе), тогда как в России присутствует традиционное понимание электронного правительства – как использование информационно-коммуникационных технологий для предоставления государственных и муниципальных услуг, то есть для удобства граждан. Однако опыт других стран показал, что электронное правительство – это не только скорость и удобство получения госуслуги, но это еще и обратная связь и постоянное принятие гражданами участия в жизни страны, их участие в принятии важных решений. Пока видение в России функционирования

электронного правительства отличается от зарубежного из-за действия социальных институтов [9, С. 35-51].

В октябре 2016 года Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) разработало системный проект, который был представлен общественности в октябре 2016 года. Документ описывает цели и принципы развития электронного правительства России до 2020 года.

Основным принципом развития электронного правительства предполагается реализация принципа «4Л» – чтобы любой гражданин и любое ведомство могли взаимодействовать в любом месте и в любое время.

Документ предполагает два базовых направления преобразований в области электронного правительства: переход от ориентации на инфраструктуру к ориентации на потребности пользователя и внедрение современных управленческих подходов к развитию электронного правительства. Для реализации поставленных целей необходимы следующие меры.

Должны быть организованы единая система предоставления услуг (омниканальность) и комплексные услуги по жизненным и деловым ситуациям.

На уровне выгод для граждан и организаций от электронных услуг документ предполагает следующие изменения: сокращение сроков, снижение пошлин, экстерриториальность, возможность совершения электронных платежей, ограничение одним визитом в орган власти/МФЦ и наличие персонализированной электронной среды.

Изменения на уровне электронного взаимодействия включают межведомственный обмен в режиме реального времени, голосовую и/или биометрическую идентификацию, использование сервисов электронного правительства всеми ветвями власти.

К этому же пункту относятся поддержка деятельности общественных организаций, включая НКО, интеграция информационных ресурсов сети МФЦ и электронного правительства, создание электронных архивов юридически значимой госинформации и трансграничный обмен юридически значимыми документами.

На уровне управления предполагается внедрение архитектурного подхода в координации информатизации, единая электронная система мониторинга развития электронного правительства и оказания услуг и вовлечение пользователей в процесс улучшений.

Переход к электронному правительству предполагает реализацию идей социального государства [10, С. 63-73]. Стратегия

развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014 – 2020 годы и на перспективу до 2025 года предполагает, что к указанному сроку доли электронных и традиционных госуслуг должны сравняться. В том случае, когда для получения услуги будет требоваться личное присутствие гражданина в МФЦ или органе власти, должно быть законодательно закреплено, что это должен быть максимум один личный визит. Планируется также переход к обслуживанию жизненных ситуаций: на портале госуслуг должны быть описаны различные ситуации и пути выхода из них с использованием госуслуг [19].

### Список литературы

1. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 21.10.2016) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)».
2. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 N 861 (ред. от 16.02.2015) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».
3. Стратегия развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014 – 2020 годы и на перспективу до 2025 года.
4. Мизюн В.А. Основы регулятивного управления интегрированным наукоемким производством / В.А. Мизюн // Аудит и финансовый анализ. – 2013. – № 4. – С. 265–276 (начало – 1,7 п.л.).
5. Мизюн В.А. Основы регулятивного управления интегрированным наукоемким производством / В.А. Мизюн // Аудит и финансовый анализ. – 2013. – № 5. – С. 294 – 311 (окончание – 2,17 п.л.).
6. Мизюн В.А. Интеллектуальное управление производственными системами и процессами: принципы организации и инструменты [Текст] / В.А. Мизюн. – Самара: СНЦ РАН, 2012. – 214 с.
7. Никулина Т.Н., Багдасарьян И.С. Имидж муниципального служащего в системе органов государственной власти / Основные тенденции развития Российского законодательства. 2013. № 8. С. 63-66.
8. Сочнева Е.Н. Государственное управление социальной сферой / Проблемы теории и практики управления. – 2008. -№ 10. – С. 28-32.
9. Сочнева Е.Н. Институциональные основы социальной политики / Экономика и предпринимательство. – 2011. – № 3. – С. 35-51.
10. Сочнева Е.Н. Формирование и развитие модели социальной политики в России: монография / М.: Изд. «АТИ-СО». – 2014. – 292 с.
11. Bagdasaryan I.S., Almabekova O.A., Karaseva M.V., Stupina A. Automation of information base development for multilingual adaptive training technologies // SGEM 2015 International multidisciplinary scientific Conference on social sciences and arts 2-nd international multidisciplinary scientific conference on social sciences and arts. 2015. С. 81-88.
12. Рейтинг электронного правительства ООН. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php>.
13. Электронное правительство Великобритании. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php>.
14. О будущем социального страхования. – Режим доступа: <http://r57.fss.ru/archive/225042.shtml>.
15. В США запущено два новых приложения для обеспечения безопасности граждан. – Режим доступа: <http://open.gov.ru/events/5515132/>
16. Закон Германии об электронном правительстве: Сигнал для создания более эффективного электронного правительства. – Режим доступа: [http://www.eos.ru/eos\\_delopr/eos\\_delopr\\_intesting/detail.php?ID=118038](http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_delopr_intesting/detail.php?ID=118038).
17. Электронное правительство: Швеция. – Режим доступа: <http://open.gov.ru/events/5511908/>
18. Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России). – Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/directions/4/>
19. Системный проект электронного правительства России <http://www.tadviser.ru/index.php/%>.