

## **Электронное правительство — диалог с властью?\***

Т. И. Жукова

Как уже упоминалось ранее в ряде статей автора, посвященных электронному правительству [1, 2], трактовка этого понятия иногда неправильно сводится лишь к обеспечению государственных структур информационно-коммуникационными технологиями. Зачастую во главу угла ставится прозрачность деятельности государства, доступность для граждан решений, принимаемых администрацией. В этой ситуации главное — деятельность самого государства, повышение его эффективности на основе использования новейших цифровых технологий: государство выступает одновременно в качестве заказчика и клиента инновационного проекта.

Бессмысленно спорить с тем, что цифровое присутствие государственных структур в сети Интернет является неотъемлемым элементом электронного правительства. Однако обратное неверно: не всегда такое присутствие можно назвать электронным правительством, сущность которого требует значительно более глубокой перестройки традиционных форм деятельности. На наш взгляд, очень важно более четко очертить границы изучаемого процесса, подчеркнув, что под электронным правительством мы понимаем не только способ модернизации уже существующих структур и отношений, а самостоятельную идею комплексной трансформации самих принципов организации управления государством, концепцию, направленную на повышение эффективности административной деятельности.

И самым важным критерием повышения этой эффективности должно стать удовлетворение потребностей граждан через совершенствование работы государственных структур. Это должно сопровождаться возникновением нового социального явления и, соответственно, понятия «электронная демократия», которое включает в себя такие элементы как компьютерная грамотность, универсальный доступ к информации, активное правление, электронная почта, электронное голосование, интернет и прочие аспекты информационного общества, которые активизируют социальную позицию граждан, подталкивают их к более широкому использованию своих прав и свобод. Цифровая демократия является атрибутом

---

\* Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ (проект № 03–03–00279а).

защиты гражданами своих интересов и определения форм сотрудничества с государством в рамках электронного правительства, создание которого прямо или опосредствованно оказывает содействие внедрению элементов информационного гражданского общества в жизнь.

Правительственная сетевая инфраструктура должна и может решать актуальные политические и социальные задачи, такие как:

- реализация права граждан на доступ к открытой государственной информации;
- доведение до общественности объективной и достоверной информации о деятельности органов государственной власти, что укрепляет доверие к государству и проводимой им политике;
- взаимодействие и постоянный диалог государства с гражданами и институтами гражданского общества, а также необходимый уровень общественного контроля за деятельностью государственных органов и организаций;
- объединение информационных ресурсов и сервисов органов государственной власти и местного самоуправления с целью укрепления общенационального информационного пространства;
- возможность сетевым общественным организациям принимать участие в обсуждении и принятии решений по актуальным вопросам реальной политики и экономики.

Анализ зарубежных программ внедрения проектов электронного правительства с очевидностью демонстрирует намерение властей представить его в качестве существенного элемента масштабного преобразования общества. Чаще всего зарубежные программы направлены на удовлетворение потребностей граждан через совершенствование работы государственных (правительственных) структур [3]. Причем ожидаемые выгоды носят не только виртуальный, политический характер, но и являются мерами, реально повышающими качество жизни населения. Например, правительство Новой Зеландии в 2002 г. опубликовало план, согласно которому граждане страны в течение ближайших лет получат возможность, в том числе, использовать преимущества высококачественной системы государственного здравоохранения, предоставляющей интегрированные персонализированные услуги по цепочке терапевт — специалист — больница — аптека, используя данные конкретного пациента, передаваемые и анализируемые в рамках комплексной и хорошо защищенной информационной системы.

В табл. 1 показано, что в зарубежных программах именно удовлетворение потребностей граждан и польза для них являются главными приоритетами при внедрении электронного правительства в жизнь.

В России проект по внедрению электронного правительства облучен статусом федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [4], утвержденной правительством в 2001 г. (государственным

Таблица 1

Цели и приоритеты зарубежных программ создания электронного правительства

Великобритания	<p>Приоритеты электронного правительства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Правительственные онлайн-услуги должны формироваться и оказываться с учетом того, <i>насколько они действительно полезны и удобны гражданам</i>;</li> <li>— открыть возможности получения онлайн-услуг для бизнеса и некоммерческих организаций;</li> <li>— создать институты, которые будут способствовать проведению преобразований в жизнь.</li> </ul>
Нидерланды	<p>Цели правительственной программы применительно к электронному правительству:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Повысить электронную доступность правительства;</li> <li>— <i>улучшить услуги населению</i>;</li> <li>— улучшить работу правительства изнутри.</li> </ul>
Сингапур	<p>Цели электронного правительства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Улучшить и развить оказание услуг в электронном виде</i>;</li> <li>— развивать новые способности и потенциал;</li> <li>— экспериментировать с новыми технологиями с прицелом на обучение населения и развитие новых возможностей для людей;</li> <li>— задание тенденций в развитии государственного сектора.</li> </ul>
Канада	<p>Руководящий принцип создания электронного правительства: <i>организация услуг и информации в соответствии с потребностями и ожиданиями граждан</i>. Правительство работает над тем, чтобы электронные правительственные услуги: — были общедоступными, простыми в использовании и <i>соответствовали приоритетам канадцев</i>; — не требовали больших затрат времени и денег; — были качественными и всесторонними; — были конфиденциальными и безопасными; — <i>отвечали потребностям населения Канады</i>.</p>
Австралия	<p>Ключевые задачи электронного правительства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Обеспечить всем австралийцам максимальные возможности для получения пользы от информационной экономики</i>;</li> <li>— обеспечить получение образования и навыков, необходимых австралийцам для участия в информационной экономике;</li> <li>— стимулировать развитие инфраструктуры мирового уровня для информационной экономики;</li> <li>— значительно увеличить использование электронной коммерции австралийским бизнесом;</li> <li>— предоставлять все правительственные услуги в он-лайн-режиме.</li> </ul>

заказчиком-координатором программы является Министерство Российской Федерации по связи и информатизации). Сопоставление целей российского проекта и его зарубежных аналогов позволяет сделать вывод, что если зарубежные программы в основном направлены на удовлетворение потребностей граждан через совершенствование работы властных структур, то российская программа направлена на модернизацию самих государственных структур через использование информационно-коммуникационных технологий. То, что в зарубежных программах является средством, в российской программе — ожидаемый результат.

Сущностью электронного правительства в российском варианте, коротко говоря, становится использование современных информационно-коммуникационных технологий для совершенствования деятельности и популяризации (в лучшем случае) принимаемых административных решений. В отличие от аналогичных зарубежных программ, ориентированных на удовлетворение потребностей граждан страны, клиентом «Электронной России» является само правительство. Естественно, это не означает, что граждане и бизнес не выиграют в случае успешной реализации программы, однако выгоды для них, согласно концепции программы, будут следствием или вторичным результатом ее реализации.

В то же время автор статьи неоднократно подчеркивал продуктивность рассмотрения электронного правительства как некоторой сетевой структуры, которая обладает мощным потенциалом преобразования взаимоотношений между государством и обществом в направлении расширения гражданских прав и обеспечения участия членов общества в управлении государством. С точки зрения общественных отношений, самый важный сектор электронного правительства — это развитие информационной инфраструктуры и поддержание сетевых сообществ, обеспечивающих полноценное участие граждан в процессе принятия политических решений на государственном уровне.

К сожалению, в ФЦП «Электронная Россия» вопросы содействия созданию локальных сетевых сообществ граждан-потребителей разрабатываемых информационных услуг не проработаны вообще. В настоящее время в России отсутствует какая-либо система подготовки кадров, специализирующихся в вопросах компьютерно-опосредованного взаимодействия граждан и государства. Отсутствует и научно разработанная концепция взаимодействия государственных систем «электронного правительства» и общественных сетей, являющихся связующим звеном между государственными программами и интересами отдельно взятого гражданина.

Понятие «сетевое сообщество» появилось в 90-х гг. прошлого века как результат бурного развития всемирной информационной системы. Интернет, в силу присущей ему интерактивности, постепенно превращает современный отчужденный мир в подобие глобального сообщества, которое существует в виртуальном киберпространстве, осуществляя

двустороннюю коммуникацию посредством различных интернет — технологий. Наряду с термином «сетевое сообщество» зачастую используются и другие термины, такие как «виртуальное сообщество» (*virtual community*), указывающее на виртуальный характер общности людей в киберпространстве, «онлайновое сообщество» (*online community*), подчеркивающие в противопоставление реальным сообществам интерактивность общения и взаимодействия людей в киберпространстве в реальном времени.

Основным понятием здесь является понятие “community”, означающее «сообщество». Это понятие весьма неоднозначно. Как элемент социологического словаря, этот термин использовался в целом ряде различных значений. Социолог Робин Хэман [5] упомянул о существовании основных 94 определений понятия «сообщества» и пришел к выводу, что, пожалуй, единственное, что их объединяет — это то, что они относятся к людям. Несмотря на это, он выделил еще несколько совпадений: большинство ученых согласны в том, что для жизни сообщества характерны социальное взаимодействие, среда и общие связи. Ввиду важности понятия «сообщество» для дальнейшего изложения мы будем понимать его как «(1) группу людей (2) которые участвуют в социальном взаимодействии (3) и каких-либо общих связях между собой и другими членами группы (4) в одном пространственно-временном промежутке».

Предпосылки формирования сетевых сообществ связаны с процессами урбанизации, глобализации социальных процессов, а также с внутренними психологическими мотивами и потребностями современного человека, сформировавшегося в ходе глобальных социальных процессов.

Компьютерно-опосредованное общение (*computer-mediated communication*) - превосходная отправная точка для расширения и укрепления сетевого взаимодействия, является многообещающим инструментом, который способен содействовать формированию коммуникативной общности между гражданами путем формирования новых групп и сообществ по интересам, которые не обязательно существуют вне сети.

Сегодня сетевые сообщества являются зафиксированным социальным фактом, требующим дальнейшего осмысления и эмпирического изучения. К сожалению, приходится констатировать, что их возникновение, функционирование и эволюция являются во многом стихийным процессом, в то время как важность их существования нельзя недооценивать.

Наиболее важный аспект общественных сетей заключается в их огромном потенциале трансформации взаимоотношений граждан и государства, именно сетевые сообщества могут реально способствовать политическому участию граждан в общественном диалоге. Политическое участие мы рассматриваем как коммуникативный процесс, в котором индивидуальные граждане имеют возможность непосредственно довести свои требования или пожелания до представителей политических властей. Этот процесс включает в себя как горизонтальную, так и вертикальную

размерность: горизонтальный уровень выражен в достигнутом уровне политического информирования, политической заинтересованности, готовности и мотивации к участию; вертикальный, с другой стороны, относится к немедленным сдвигам в правительственных действиях и влиянии на политических представителей.

Политическое участие, поэтому, по существу описывает возможности частных граждан реально влиять на процессы принятия решения в пределах различных сфер социальной жизни. Однако проблемы возникают, когда новые коммуникационные потенциалы интерактивных компьютерных технологий ни полностью не исследуются, ни используются. Вместо помощи интеграции между гражданскими сообществами, гражданами и другими группами в пределах сферы политической элиты «новые платформы участия» ограничены и сведены к простому «информационному насыщению». Как следствие, процессы обмена мнениями, общественное обсуждение или обдумывание становятся скорее приятным исключением, чем общепринятой, ожидаемой и оцененной практикой в этом новом политическом пространстве.

К сожалению, данные относительно интерактивного политического участия, восприятие демократического потенциала Интернета среди его пользователей, и их критического отношения относительно ограниченного взаимодействия государственных web-сайтов ясно показывают существующую пропасть между положительными ожиданиями, с одной стороны, и практическими ограничениями этих потенциалов, — с другой. Бурный рост интерактивного присутствия институциональных единиц стал наиболее доминирующим образцом распространения политических учреждений в Интернете. Вопрос в том, до какой степени правительственные учреждения используют Web-представительство как мост к их гражданам... Для реализации электронного правительства необходим переход от ведомственной ориентации деятельности государства к ориентации на нужды и задачи граждан.

Нынешнее состояние дел в области реализации ожидаемых преимуществ не внушает особого оптимизма. На недавнем заседании в Минекономразвития России (от 8 ноября 2005 г.) состоялось очередное обсуждение концепции создания электронного государства, основной целью которого вновь подтверждено улучшение качества государственного управления, повышение прозрачности, оперативности и подотчетности государства перед обществом за счет совершенствования базовых его институтов, таких как учет, раскрытие информации, административные процессы, контроль с применением информационно-коммуникационных технологий. Несмотря на то, что федеральная программа начала функционировать с 2002 г., до получения конкретных результатов, по-видимому, пока далеко.

И все же, определенные подвижки уже есть. Администрации территориальных единиц пытаются, используя имеющиеся в их распоряжении профессиональные и финансовые ресурсы, позиционировать себя в российском Интернет-пространстве. К сожалению, процесс этот происходит стихийно и хаотично, результаты адекватны замыслам и ресурсам, о единой государственной информационной сети говорить пока рано, тем более о широких возможностях для населения воздействовать на принятие управленческих решений на уровне государственной власти.

Результаты мониторинга состояния информатизации в субъектах Российской Федерации, который был проведен в 2003 г. [6] и в котором приняли участие 66 регионов (из 89), позволяют подвести первые итоги работ по информатизации регионов. В 97 % региональных администраций работают подразделения, занимающиеся проблемами информатизации, в 82 % регионов разработаны и официально утверждены программы развития информатизации, (отметим, что все эти программы касаются функционирования самих администраций). Около 80 % разработок в области информатизации касаются регулирования финансовой и экономической сферы, 76 % — налоговых органов, 62 % — системы здравоохранения, 52 % — системы образования.

Очевидно, что основная проблема региональной информатизации — ее «лоскутность». Да, практически во всех регионах создаются или уже функционируют определенные информационные ресурсы, различные базы данных. Но, как выясняется, в отсутствие внятного регулирования такие системы, как правило, несовместимы, нет общих стандартов представления данных, применяются совершенно разные архитектуры и т. д.

К сожалению, вообще отсутствуют данные об эффективном использовании упомянутого потенциала электронного правительства в области расширения и облегчения участия граждан в процессе принятия политических и управленческих решений.

В этих целях было проведено специальное эмпирическое исследование, позволяющее сопоставить попытки, предпринятые в различных регионах России, по внедрению элементов электронной демократии.

В основу методики исследования была положена концепция трех типов платформ политического участия населения в процессах управления государством [2]. В зависимости от качества или степени продвинутости проектов электронного правительства мы выделили три формы: *информационную* (отражающую платформу пассивного участия), *коммуникационную* (возможность получить информацию и контакты) и *форму взаимодействия* (в случае, когда предоставляются интерактивные возможности в реальном времени). Сразу оговоримся, что завершенных проектов электронного правительства в форме взаимодействия нет даже среди наиболее продвинутых зарубежных примеров.

Поэтому для проведения сопоставительного анализа ограничимся показателями, характеризующими степень и качество информированности населения о государственных делах, а также возможность быстро и достоверно установить контакты с интересующими чиновниками. Нас будет интересовать организация услуг и информации в соответствии с потребностями и ожиданиями граждан. Имеется в виду, что электронные правительственные услуги должны быть общедоступными, простыми в использовании и соответствовать приоритетам и потребностям населения. Эти услуги должны быть качественными и всесторонними, недорогими и конфиденциальными.

Центральным вопросом исследования был вопрос, в какой мере интернет-технологии повышают сегодня доступность органов власти субъектов Российской Федерации для граждан? Для ответа на вопрос исследования изучались официальные сайты субъектов РФ. При этом главное внимание уделялось тому, в какой мере представленная на сайте информация помогает гражданину установить контакты с властными структурами и имеет ли он возможность вступить с ними в диалог?

При исследовании сайтов проверялось наличие информации по двум группам характеристик. К первой группе относятся показатели, дающие возможность отнести исследуемый сайт к «информационным», причем простое суммирование значений этих показателей по конкретному сайту дает возможность получить ранговое значение его продвинутости: чем больше значение, тем большее количество показателей соответствует необходимому уровню, и значит, выше оценка развития сайта.

Во вторую группу отнесены показатели, характеризующие возможность для гражданина вступить в контакт с властью, и более того рассчитывать на ответ администратора. Все показатели, разделенные на 2 группы, приведены в табл. 2.

По результатам исследования была построена типология официальных сайтов субъектов Федерации в зависимости от того, насколько они могут быть полезны в установлении контактов граждан с властями (Интернет-адреса рассмотренных примеров представлены в приложении).

**Первую группу** составили территориальные администрации, сайты которых труднодоступны или просто *не работают*. Так, например, администрация Кабардино-Балкарской республики имеет официальный сайт (<http://www.nalnet.ru>). Его адрес включен в официальные списки и легко обнаруживается поисковыми системами. Однако при внимательном изучении оказалось, что он не работает: многие разделы не заполнены, ссылки не действуют, информация не обновляется более года.

**Вторую группу** можно назвать *рекламными сайтами*. В них можно почерпнуть много познавательных материалов о территории и ее истории, однако информация для установления контакта с представителями региональной исполнительной власти весьма скудна. Ее недостаточно,

Таблица 2

Показатели для оценки качества сайтов представительств официальной администрации субъектов Российской Федерации

<b>Группа 1. Информационные сайты</b>	Быстрота и удобство поиска сайта
	Общие положения о деятельности администрации
	Структура и список подразделений
	Функции подразделений
	Имена руководителей и сотрудников
	Зоны ответственности подразделений и сотрудников
	Почтовые адреса подразделений и сотрудников
	Телефоны подразделений и сотрудников
	Приемные часы и порядок записи на прием
<b>Группа 2. Коммуникационные сайты</b>	Существует возможность обратиться в администрацию прямо с сайта
	Регламентирован порядок таких обращений и ответов на них
	Регулярно обновляется информация
	Можно получить какую-либо государственную услугу прямо с сайта, не обращаясь лично к чиновнику

чтобы начать взаимодействие с тем или иным представителем власти: отсутствуют почтовые адреса, телефоны или фамилии руководителей и подразделений, в ряде случаев на сайте вообще не приводится полный список подразделений администрации. В качестве примеров таких сайтов можно привести сайты республик Мордовия (<http://whrm.moris.ru>) и Коми (<http://www.rkomi.ru>), Калужской области (<http://www.admobl.kaluga.ru>).

**Третью группу** составили сайты, которые обладают информацией для осуществления *контактов с властью*. Принципиальное отличие сайтов этой группы от сайтов предыдущей группы — наличие необходимой информации для установления контактов, «точки входа». Имеются структура и координаты всех подразделений региональной администрации и руководителя региона. У сайтов этой группы чаще всего полном объеме представлены функции подразделений органов исполнительной власти, что позволяет точно определить, куда нужно обращаться. В качестве примеров можно привести сайты республики Хакасия (<http://www.gov.khakassia.ru>),

Хабаровского края (<http://www.adm.khv.ru>), Московской области (контактной информации очень много, но в ней трудно разобраться) (<http://www.mosreg.ru>), а также сайты Тверской, Оренбургской, Пермской областей (<http://www.region.tver.ru>, <http://www.orb.ru>, <http://www.perm.ru>).

Сайты **четвертой группы** отличаются от предыдущей тем, что помимо справочной контактной информации они обладают **собственной электронной связью**, и можно задать вопрос или отослать сообщение непосредственно с сайта. Этот механизм обычно сопровождается инструкцией по поводу того, как отослать сообщения, и регламентом ожидания ответа. Такими сайтами обладают, например, Краснодарский край (<http://www.admkrai.kuban.ru>), а также Самарская (<http://www.adm.samara.ru>), Саратовская (<http://www.gov.saratov.ru>), Ростовская (<http://www.donland.ru>), Тюменская (<http://adm.tyumen.ru>), Свердловская (<http://www.midural.ru>) области.

Наконец, к **пятой группе** мы отнесли хорошо структурированные сайты со всей необходимой контактной информацией по подразделениям администрации. Есть полный список подразделений и ключевых сотрудников, номера телефонов, почтовые и электронные адреса. Подробно описаны зоны деятельности каждого подразделения. На некоторых сайтах размещены нормативные документы, определяющие полномочия и ответственность подразделений региональной администрации, а некоторые из них имеют отдельные страницы с более подробной информацией о своей деятельности. Но самое главное, что отличает эти сайты от всех остальных — это возможность обращаться к власти непосредственно с сайта: есть описание правил осуществления контактов между гражданами и органами региональной исполнительной власти, имеются механизмы интерактивного взаимодействия (как минимум, это возможность послать свой вопрос или сообщение для представителей Администрации и получить персональный ответ), в некоторых случаях есть возможность познакомиться с ответами на вопросы других посетителей сайта. Новый структурный элемент на сайте — **«Интернет-приемная»**, или «виртуальная приемная».

Ввиду их важности, рассмотрим более подробно содержание и структуру некоторых из подобных сайтов, которые иногда являют интересные примеры новых форм общения администрации с гражданами.

**Сайт администрации Алтайского края** (<http://www.altairegion.ru>). Структурные подразделения органов законодательной и исполнительной связи имеют собственную страничку с описанием целей и функций деятельности и подробной контактной информацией, включая электронные адреса. Работает общественная Интернет-приемная администрации Алтайского края. Цель работы общественной приемной — оперативно обработать и довести до сведения руководителей все вопросы населения. Кроме возможности отправить обращение и ознакомиться с ответами властей на другие обращения, в Интернет-приемной работает «Форум — прямая

линия», который предполагает общение на заданную тему в режиме on-line. В заранее анонсированное время ведущий форума (глава администрации края, его заместители или руководители структурных подразделений администрации края) отвечает на вопросы посетителей сайта, как при- сланные заранее, так и непосредственно во время «прямой линии».

**Официальный сайт администрации Приморского края (<http://www.primorsky.ru>).** Помимо подробной информации о строении органов власти приводится список руководителей структурных подразделений, их адреса, телефоны, адреса электронной почты и номера кабинетов. Приводится график приема граждан руководителями администрации и органов исполнительной власти Приморского края на текущий месяц, существует база данных нормативных документов губернатора края. Работает общественная Интернет-приемная, с помощью которой любой гражданин может задать любой интересующий вопрос губернатору или вице-губернаторам Приморского края и получить на него ответ.

**Сайт администрации Кемеровской области (<http://www.kemerovo.su>)** помимо подробной контактной информации, располагает виртуальной приемной. Обращения, поступающие на виртуальную приемную, рассматриваются соответствующим подразделением администрации области, в чьей компетенции они находятся, срок рассмотрения обращений — 30 дней. Ответ на заданный вопрос появляется на странице вопроса.

Среди сайтов этой группы особенно хотелось бы выделить два сайта, которые в дополнение к позитивным характеристикам остальных сайтов, отличаются отточенностью стиля. Они очень удобны для пользователя, информация структурирована в соответствии с единым замыслом, в них видна единая концепция содержания и графического оформления, выдержанная абсолютно. Таким образом, самыми «дружелюбными», информативными и стильными (с точки зрения доступности органов власти субъекта Федерации), по нашему мнению, являются электронные представительства органов власти Москвы (<http://www.mos.ru>) и Санкт-Петербурга (<http://www.gov.spb.ru>) (мы допускаем, что это явилось результатом распоряжения, возможно, большими ресурсами, и административными, и финансовыми, однако концепция их разработки могла бы послужить эталоном при введении единообразия представления органов власти в электронном формате).

Рассмотрим для примера **официальный сервер правительства Москвы**, поскольку он предоставляет уникальные возможности по сравнению со всеми другими сайтами субъектов Федерации для оказания услуг населению, а также для интерактивного диалога с властью. Единственный возможный упрек к сайту — это невозможность найти его сразу с помощью известных поисковых систем, а загвоздка оказалась в малом: в строке поиска надо было писать не «сайт», а «сервер».

Итак, непосредственно с электронной странички можно получить много полезной и интересной информации: дана в полном объеме информация о структурных подразделениях правительства, их функциях и полномочиях, а также подробная контактная информация, включая графики работы, приема граждан, телефоны «горячих линий» всех департаментов, комитетов, управлений Москвы. Редкие возможности предоставлены для проведения интерактивного диалога: можно загрузить и распечатать некоторые формы и бланки для осуществления платежей, непосредственно с сайта можно осуществить оплату телефонной связи, предоставлена вся информация, включая контактную, о режиме и формах работы службы «одного окна», при желании можно обратиться к властям с письменными заявлениями, ознакомившись с подробными инструкциями. По самым актуальным вопросам для жителей города организован форум, с результатами работы которого регулярно знакомятся чиновники. Таким образом, пример такого сайта можно с уверенностью отнести к интерактивным сайтам, которые дают возможность получать всю необходимую информацию и некоторые услуги со стороны официальных чиновников. Конечно, список доступных услуг еще очень невелик, но сам факт обнадеживает.

Таким образом, в заключении следует сделать вывод, что новые технологии обладают мощным потенциалом трансформации общественных взаимоотношений, и причина большинства отрицательных моментов во взаимоотношениях граждан с государством — не вопрос «технологического несоответствия». Проблемы и препятствия лежат, прежде всего, в политике, которая стимулирует использование технологических потенциалов, возможность Интернета для повышения доступности органов власти субъектов РФ используется пока слабо. Инвестиции в построение интернет — представительств могли бы быть более эффективными, если бы при разработке концепций сайтов учитывались потребности граждан. Структурирование информации в соответствии с этими потребностями не повлекло бы за собой дополнительных затрат, но сделало бы сайты потенциально более полезными.

А самое главное, чего не хватает всей этой деятельности — единого подхода для построения электронного правительства в целом. Как сами субъекты Федерации являются элементами строго упорядоченной иерархической структуры, точно также и их электронные представительства должны держать строй, быть унифицированными по форме и составу, удовлетворять набору необходимых критериев и сопоставимыми по содержанию.

Гражданам будет легче воздействовать на принятие управленческих решений, их мнение будет услышано, и у них появится ощущение причастности к происходящему. Государственные проекты будут основаны на приоритетах, определяемых людьми, а не исключительно правительством, что составит неоценимый вклад в построение гражданского общества в России.

## Приложение

Таблица 3

Электронные адреса официальных сайтов  
администрации территориальных единиц

1. Республика Бурятия. Официальный сервер Республики Бурятия	<a href="http://www.buryatia.ru">http://www.buryatia.ru</a>
2. Кабардино-Балкарская Республика. Официальный сервер Кабардино-Балкарской Республики	<a href="http://www.nalnet.ru">http://www.nalnet.ru</a>
3. Республика Карелия. Официальный сервер Республики Карелия	<a href="http://www.gov.karelia.ru:80">http://www.gov.karelia.ru:80</a>
4. Республика Коми. Официальный сервер Республики Коми	<a href="http://www.rkomi.ru/">http://www.rkomi.ru/</a>
5. Республика Мордовия. Официальный сервер Республики Мордовия	<a href="http://whrm.moris.ru">http://whrm.moris.ru</a>
6. Республика Саха (Якутия). Официальный сервер Республики Саха (Якутия)	<a href="http://www.sakha.ru">http://www.sakha.ru</a>
7. Республика Татарстан (Татарстан). Официальный сервер Республики Татарстан	<a href="http://www.tatar.ru">http://www.tatar.ru</a>
8. Республика Удмуртия. Администрация Удмуртской республики	<a href="http://www.udm.ru">http://www.udm.ru</a>
9. Республика Хакасия. Официальный сервер Республики Хакасия	<a href="http://www.gov.khakassia.ru">http://www.gov.khakassia.ru</a>
10. Алтайский край. Официальный сервер администрации	<a href="http://www.altairegion.ru">http://www.altairegion.ru</a>
11. Краснодарский край. Официальный сервер Администрации Краснодарского края	<a href="http://www.admkrai.kuban.ru/">http://www.admkrai.kuban.ru/</a>
12. Красноярский край. Администрация Курагинского района	<a href="http://www.krasnet.ru/web/kuragino">http://www.krasnet.ru/web/kuragino</a>
13. Приморский край. Официальный сервер администрации Приморского края	<a href="http://www.primorsky.ru">http://www.primorsky.ru</a>
14. Дума Приморского края	<a href="http://www.primorsky.ru/prim/duma/duma_new.html">http://www.primorsky.ru/prim/duma/duma_new.html</a>

Продолжение таблицы 3

15. Хабаровский край. Сервер Администрации Хабаровского края	<a href="http://www.adm.khv.ru">http://www.adm.khv.ru</a>
16. Вологодская область. Администрация Вологодской области	<a href="http://www.vologda.ru">http://www.vologda.ru</a>
17. Воронежская область. Администрация Воронежской области	<a href="http://www.chernozem.ru/~viart/admin/index.htm">http://www.chernozem.ru/~viart/admin/index.htm</a>
18. Пресс-служба администрации Воронежской области	<a href="http://www.chernozem.ru/pres/index.htm">http://www.chernozem.ru/pres/index.htm</a>
19. Ивановская область. Официальный сервер Администрации Ивановской области	<a href="http://ivadm.ivanovo.ru:8001">http://ivadm.ivanovo.ru:8001</a>
20. Иркутская область. Сервер Администрации Иркутской области	<a href="http://www.admirk.ru">http://www.admirk.ru</a>
21. Калужская область. Сервер органов власти Калужской области	<a href="http://www.admobl.kaluga.ru">http://www.admobl.kaluga.ru</a>
22. Кемеровская область. Администрация Кемеровской области	<a href="http://www.kemerovo.su">http://www.kemerovo.su</a>
23. Курская область. Официальная страница Курской областной Думы	<a href="http://oblduma.kursknet.ru">http://oblduma.kursknet.ru</a>
24. Липецкая область. Официальный сервер Липецкой области	<a href="http://www.admlr.lipetsk.ru/index.htm">http://www.admlr.lipetsk.ru/index.htm</a>
25. Московская область. Официальный сервер Администрации Московской области	<a href="http://www.mosreg.ru">http://www.mosreg.ru</a>
26. Нижегородская область. Официальный сайт администрации Нижегородской области	<a href="http://www.government.nnov.ru/">http://www.government.nnov.ru/</a>
27. Омская область. Официальный портал администрации Омской области	<a href="http://www.omskportals.ru/">http://www.omskportals.ru/</a>
28. Оренбургская область. Официальный сервер Администрации Оренбургской области	<a href="http://www.orb.ru">http://www.orb.ru</a>
29. Пермская область. Пермский региональный сервер	<a href="http://www.perm.ru">http://www.perm.ru</a>
30. Ростовская область. Официальный сайт Администрации Ростовской области	<a href="http://www.donland.ru">http://www.donland.ru</a>

Окончание таблицы 3

31. Рязанская область. Официальный сайт администрации Рязанской области	<a href="http://www.gov.ryazan.ru/">http://www.gov.ryazan.ru/</a>
32. Самарская область. Администрация Самарской области	<a href="http://www.adm.samara.ru">http://www.adm.samara.ru</a>
33. Саратовская область. Правительство Саратовской области	<a href="http://www.gov.saratov.ru">http://www.gov.saratov.ru</a>
34. Сахалинская область. Администрация Сахалинской области	<a href="http://www.adm.sakhalin.ru">http://www.adm.sakhalin.ru</a>
35. Свердловская область. Официальный сервер Правительства Свердловской области	<a href="http://www.midural.ru">http://www.midural.ru</a>
36. Смоленская область. Администрация Смоленской области	<a href="http://admin.smolensk.ru">http://admin.smolensk.ru</a>
37. Ставропольский край. Администрация Ставропольского края	<a href="http://sengiley.tripod.com">http://sengiley.tripod.com</a>
38. Тамбовская область. Администрация Тамбовской области	<a href="http://www.regadm.tambov.ru">http://www.regadm.tambov.ru</a>
39. Тверская область. Администрация Тверской области	<a href="http://www.region.tver.ru">http://www.region.tver.ru</a>
40. Законодательное собрание Тверской области	<a href="http://www.zsto.tver.ru">http://www.zsto.tver.ru</a>
41. Тюменская область. Администрация Тюменской области	<a href="http://adm.tyumen.ru">http://adm.tyumen.ru</a>
42. Москва. Официальный сервер Мэрии Москвы	<a href="http://www.mos.ru">http://www.mos.ru</a>
43. Санкт-Петербург. Официальный сервер Администрации Санкт-Петербурга	<a href="http://www.gov.spb.ru">http://www.gov.spb.ru</a>
44. Красноярский край. Официальный сайт администрации Красноярского края	<a href="http://www.enicey.ktk.ru">http://www.enicey.ktk.ru</a>

## Литература

1. Жукова Т. И. Электронное правительство: реальность и перспективы // Социальные мышление и деятельность: влияние новых информационных технологий. М.: УРСС, 2004.

2. Жукова Т. И. Динамика сетевых сообществ участия. Качественный и количественный подходы // Информатика сообществ и формирование сетей. Перспективы. Подходы. Инструменты. М.: УРСС, 2004.
3. Мониторинг и оценка «электронных правительств». М., 2003 // <http://www.processconsulting.ru>.
4. Текст ФЦП «Электронная Россия» // [http://www.e-rus.org/articles/text\\_programm\\_2.shtml](http://www.e-rus.org/articles/text_programm_2.shtml).
5. Robin B. Hamman. Computer networks linking network communities: effects of AOL use upon pre-existing communities. Hypermedia Research Centre School of Communications, Design & Media University of Westminster, 2002.
6. «Электронная Россия» в регионах — дитя многих нянек // Электронный регион. 2004. № 10.