ФАКТОРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛУЧЕНИЮ НАСЕЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Хватов А. Е.

аспирант кафедры теории и социологии управления Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

Ваторопин А. С.

доктор социологических наук, доцент, заведующий кафедрой теории и социологии управления Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

УДК 316.33:35(470.54)
ББК 60.561.322

Цель. Целью работы является выявление факторов, препятствующих получению населением государственных услуг в электронной форме.

Методы. В работе использованы следующие методы исследования: анкетный опрос, статистический, сравнительно-правовой анализ, синтез, моделирование.

Результаты. Среди факторов, препятствующих получению населением государственных услуг в электронной форме автор выделяет следующие: заявителям важен личный контакт с представителем органа власти при получении услуги; неудобство портала госуслуг для пользователей; процесс получения государственных услуг в электронной форме сложнее, чем это предполагали заявители; респонденты также не удовлетворены необходимостью совершить личный визит в орган власти после подачи электронного заявления. На основании выполненных автором исследований доказана перспективность использования современных информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственной власти Свердловской области в целях повышения качества и доступности государственных услуг, предложены решения для совершенствования государственной политики в сфере информатизации предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

Научная новизна. Научная новизна заключается в исследовании факторов, препятствующих формированию у населения Свердловской области готовности к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Ключевые слова: государственные услуги, электронное правительство, электронные услуги, Свердловская область, диспозиции.

FACTORS PREVENTING THE PUBLIC FROM RECEIVING PUBLIC SERVICES IN ELECTRONIC FORM

Khvatov A. E.

Postgraduate student of Department of Management Theory and Sociology of the Ural Institute of Management – branch, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620990, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

Vatoropin A. S.

Doctor of Science (Sociology), associate professor, Head of Department of Management Theory and Sociology of the Ural Institute of Management – branch, Russian Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620990, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

© Хватов А. Е., Ваторопин А. С., 2017

Хватов А. Е., Ваторопин А. С.

Purpose. The purpose of the work is to identify factors that prevent the public from receiving public services in electronic form.

Methods. The following research methods were used in the work: questionnaire survey, statistical, comparative legal analysis, synthesis, modeling.

Results. Among the factors preventing the public from receiving public services in electronic form, the author points out the following: personal contact with the representative of the authority when receiving the service is important to the applicants; Inconvenience portal of public services for users; The process of obtaining public services in electronic form is more complicated than the applicants intended; Respondents are also not satisfied with the need to make a personal visit to the authority after filing an electronic application. On the basis of the researches carried out by the author, the prospects for using modern information and communication technologies in the activities of state authorities in the Sverdlovsk region in order to improve the quality and accessibility of public services have been proved, and solutions have been proposed for improving the state policy in the field of informatization of the provision of state and municipal services in the Sverdlovsk region.

Scientific novelty. Scientific novelty lies in the study of factors that prevent the population of the Sverdlovsk Region from being prepared to receive state and municipal services in electronic form.

Key words: state services, e-government, e-services, Sverdlovsk region, dispositions.

На сегодняшний день деятельность органов государственной власти всех уровней ориентирована на исполнение майских Указов Президента Российской Федерации. Одним из ключевых установленных показателей, оценивающих успешность проводимой в настоящее время административной реформы, является достижение к 2018 году доли жителей, получающих государственные услуги в электронной форме, не менее 70% от числа всех обращений за услугами [1]. Последние опросы Федеральной службы государственной статистики, проведенные в конце 2016 года, показывают, что значение показателя в разных субъектах значительно отличаются (от 16% в Еврейском автономном округе до 70,7% в Республике Татарстан) [2].

Реализация получения государственных услуг в электронной форме – шаг российского правительства к повышению уровня доверия населения к власти. Обезличивание процедуры взаимодействия граждан с госорганами способствует снижению коррупции и повышению качества услуг. Отставание в использовании органами власти информационных технологий при взаимодействии с гражданами подтолкнули правительство России к разработке и реализации государственной политике в сфере информатизации предоставления государственных услуг. Иными словами, к целенаправленной деятельности по внедрению современных информационно-коммуникационных технологий в деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления в целях обеспечения возможности предоставления в электронном виде государственных и муниципальных услуг жителям.

На основании тенденций социально-экономического и общественно-политического развития России Министерством экономического развития РФ и Министерством связи и массовых коммуникаций России была разработана Концепция административной реформы в Российской Федерации, включающая направления по:

- повышению качества и доступности государственных услуг;
- повышению эффективности деятельности органов исполнительной власти;
- внедрению в органах исполнительной власти принципов и процедур управления по результатам;
- разработке и внедрению стандартов государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, а также административных регламентов в органах исполнительной власти;
- созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организации предоставления государственных услуг в электронной форме;
- оптимизации функционирования органов исполнительной власти и введение механизмов противодействия коррупции в сферах деятельности органов исполнительной власти;
- повышению эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и гражданского общества, а также повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти;
- модернизации системы информационного обеспечения органов исполнительной власти. [3]

Многими современными исследователями рассматриваются вопросы реализации государственной политики в сфере взаимодействия с населением при предоставлении государственных услуг, тем не менее в исследованиях не отражены в полной мере вопросы готовности населения к получению государственных услуг в электронной форме и факторы,

препятствующие получению населением государственных услуг в электронной форме.

Отметим, что государственная услуга в электронной форме осуществляется по запросам заявителей посредством информационно-коммуникационных технологий в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [4]. Особенностями предоставления услуг в электронной форме являются экстерриториальность их предоставления, возможность применения электронной подписи для заверения подаваемых документов, возможность мониторинга процесса оказания услуги посредством личного кабинета на портале госуслуг, возможность получения результата услуги в режиме онлайн.

Нормативно-правовую основу деятельности органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, а также нормативные правовые акты, изданные федеральными органами исполнительной власти и органами государственной власти субъектов Российской Федерации во исполнение законодательства Российской Федерации.

Основополагающим нормативным правовым актом является Федеральный законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Данный федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением заявителям государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия. Действия данного закона распространяется также на деятельность иных организаций, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Данный федеральный закон предусматривает возможность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в электронной форме, начиная с процедуры подачи заявления на услугу, заканчивая получением непосредственного результата услуги в виде электронного документа, заверенного электронной подписью органа власти (ответственного должностного лица).

Реализация указанного закона обеспечивается следующими подзаконными нормативно-правовыми актами:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», которым утверждены положения и правила ведения федеральной государственной информационной системы «Единым портал государственных и муниципальных услуг (функций)», определен оператор федеральных систем – Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Согласно положению, Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» обеспечивает:

а) доступ физических лиц и организаций к сведениям о государственных и муниципальных услугах, функциях по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля;

б) предоставление заявителям в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также предоставление таких услуг учреждениями (организациями);

в) учет обращений заявителей, связанных с функционированием единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить в электронной форме отзыв о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг (осуществления функций), а также предоставления таких услуг учреждениями (организациями);

г) доступ заявителей к иной информации, связанной с предоставлением государственных и муниципальных услуг и исполнением государственных и муниципальных функций, содержащейся в государственных и муниципальных информационных ресурсах, размещение в открытом доступе которой предусмотрено законодательством Российской Федерации;

д) доступ заявителей к сведениям, размещаемым в информационных системах в соответствии с абзацем вторым пункта 5 настоящего Положения;

е) возможность электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для получения государственной, муниципальной услуги, услуги, предоставляемой учреждениями (организациями), исполнения государственной или муниципальной функции, а также для получения результата предоставления такой услуги или исполнения функции (далее – электронная запись). Электронная запись осуществляется в соответствии с требованиями к интеграции информационных систем органов и учреждений (организаций), предоставляющих услуги,

с единым порталом в целях обеспечения электронной записи, утверждаемыми Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в случаях, если возможность электронной записи предусмотрена административным регламентом предоставления (исполнения) государственной или муниципальной услуги (функции) или порядком предоставления услуги учреждения (организации);

ж) выполнение административных процедур (действий) в электронной форме при исполнении государственных услуг (функций) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. [5]

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 394 «О мерах по совершенствованию использования информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных органов» утверждает положение о координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельность государственных органов. Положение определяет цели координации мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий, созданию, развитию, модернизации, эксплуатации информационных систем и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, осуществляемых федеральными органами исполнительной власти и органами управления государственными внебюджетными фондами, полномочия участников координации мероприятий по информатизации, общие вопросы подготовки планов информатизации и правила подготовки заключений об оценке документов, используемых в рамках планирования и реализации мероприятий по информатизации.

В целях организации исполнения требований вышеперечисленных федеральных нормативных правовых актов, органами законодательной и исполнительной власти Свердловской области также принят ряд нормативно-правовых актов, регулирующих процесс предоставления услуг, в том числе в электронной форме, с использованием механизмов межведомственного электронного взаимодействия.

Приведенными нормативно-правовыми актами закреплены требования к созданию информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, связывающей органы власти всех уровней, для целей организации информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждены требования к обеспечению возможности использования гражданами современных информационных технологий для целей взаимодействия с органами власти, определены направления развития и дальнейшего применения информационных технологий в государственном управлении. Таким образом сфера информатизации госуслуг, по мнению автора, в полной мере охвачена нормами правового регулирования.

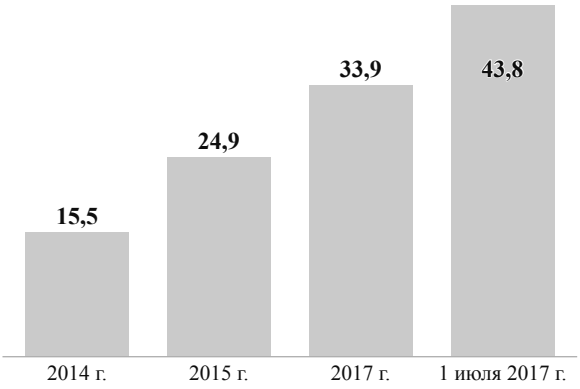


Рис. 1. **Динамика регистрации жителей Свердловской области на Едином портале государственных и муниципальных услуг (составлено автором по [6])**

В той ситуации, когда необходимо ускоренными темпами переходить на электронное взаимодействие, государство стимулирует граждан к использованию электронных услуг. Такими мерами являются 50 % скидки на госпошлины в случае заказа услуги в электронной форме, сокращением сроков предоставления услуги, разработка удобных мобильных приложений, рекламная компания на федеральном уровне. Но вместе с тем остаются барьеры к более глубокому охвату населения электронными услугами – отсутствие широкополосного доступа в Интернет в малых населенных пунктах, необходимость личного визита с оригиналами некоторых документов в орган власти (даже в случае подачи заявления с портала госуслуг), нет возможности бесплатного получения электронных подписей, хотя бы для социально незащищенных категорий граждан.

В Свердловской области активная работа по продвижению портала госуслуг началась в 2014 году с открытия первых пунктов подтверждения регистрации жителей на портале. До этого момента подтвердить регистрацию можно были либо кодом, высылаемым в заказном письме (срок доставки которого составлял в среднем 2 недели) либо в единственном офисе ПАО «Ростелеком» в г. Екатеринбурге). За период с 2014 по 2017 год в регионе было открыто более 400 пунктов подтверждения регистрации. Результат этой работы – уверенный рост пользователей портала из числа жителей области (рис. 1).

В Свердловской области с населением 4 329 тыс. человек за 2016 год государственные и муниципальные услуги получали более 75 % жителей [7], и из них только 42,5 % [2] выбрали электронную форму получения услуг. Показатель Свердловской области ниже

среднероссийского 51,3 % [2] и ниже планового показателя в 50 %, установленного на 2016 год. Таким образом, перед Правительством Свердловской области стоит проблема недостаточной динамики достижения установленного Указом показателя по доле граждан, использующих электронные услуги. Для выявления факторов, препятствующих получению жителями Свердловской области государственных и муниципальных услуг в электронной форме в марте-апреле 2017 года автором проведено социологическое исследование. Цель исследования состояла в том, чтобы изучить практику получения государственных услуг жителями Свердловской области и диспозиции, влияющие на готовность населения к использованию электронных услуг.

Диспозиции – фиксированные социальным опытом человека его предрасположенности к определенному восприятию условий деятельности и к определенным действиям в данных условиях; формы психологической готовности человека к той или иной направленности его социальной активности в определенных ситуациях, внутренние психологические регуляторы этой направленности ценностные ориентации и социальные установки всех уровней обобщенности и конкретности (убеждения, интересы, стремления, склонности, желания, влечения и т. п.) [6].

Применительно к теме исследования диспозиции определяют готовность к использованию электронных услуг и уровень доверия к ним. Согласно диспозиционной концепции генезис диспозиций начинается с первой «встречи» актуализировавшейся потребности с реальными условиями для ее удовлетворения. При неоднократном сочетании актуальной потребности и определенных ситуаций ее удовлетворения у субъекта формируются соответствующие фиксированные диспозиций, впоследствии оказывающие на поведение человека в аналогичных ситуациях опосредованное ориентирующее влияние.

В соответствии с временными рамками потребностей индивида В. А. Ядов выделил три вида диспозиционных образований:

1. Элементарные фиксированные установки, которые направлены на разрешение постоянно возникающих «предметных» ситуаций;
2. Социальные фиксированные установки, предназначенные для нахождения баланса между социальными потребностями, возникающими в ходе групповых отношений, и социальными ситуациями, т.е. собственно аттитюды;
3. Ценностные ориентации на цели и способы их достижения, связанные с поиском компромисса между идеологией индивидуума и образом его жизни [8].

На основе указанной классификации авторами определены следующие факторы, влияющие на формирование указанных видов диспозиционных образований (рис. 2).

Данные факторы лежали в основе проведенного социологического исследования – опроса населения.

Классификация факторов		
↓	↓	↓
Элементарные фиксированные установки, которые направлены на разрешение постоянно возникающих «предметных» ситуаций, исследование направлено на изучение элементарных установок	**Социальные фиксированные установки, предназначенные для нахождения баланса между социальными потребностями, возникающими в ходе групповых отношений, и социальными ситуациями, т.е. собственно аттитюды**	**Ценностные ориентации на цели и способы их достижения, связанные с поиском компромисса между идеологией индивидуума и образом его жизни**
Комфорт получения услуг в электронной форме	Привычка к очередям	Доверие к государственным институтам
Понятность процедуры получения услуг в электронной форме для заявителя	Предпочтение личного контакта, вместо направления электронного заявления без информации о конечном адресате	Предрасположенность к использованию коррупциогенных факторов для упрощения процедуры получения услуги
Сокращение сроков получения услуг в электронной форме в сравнении с традиционным обращением за услугой	Недоверие к безопасности сети Интернет	

Рис. 2. **Факторы, влияющие на получение государственных услуг в электронной форме (составлено автором)**

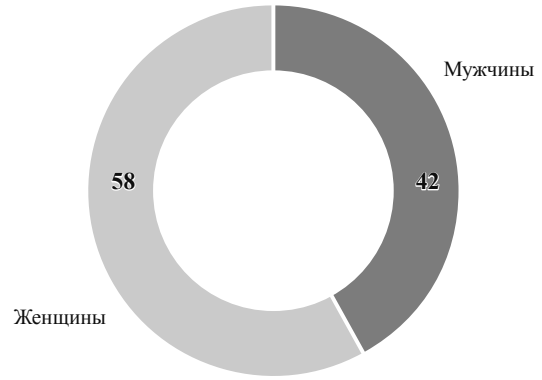


Рис. 3. **Гендерное распределение респондентов, % (составлено автором)**

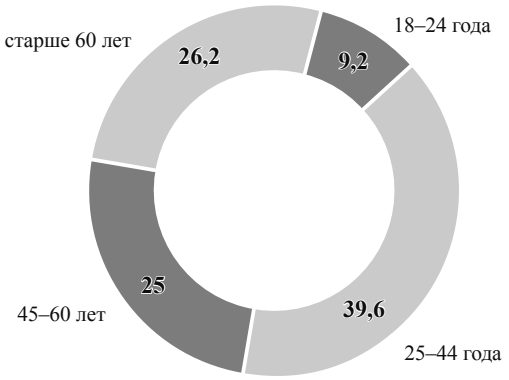


Рис. 4. **Распределение респондентов по возрасту, % (составлено автором)**

Опрос был проведен посредством сети Интернет. Всего было опрошено 1280 респондентов, принадлежащих к различным половозрастным и социально-профессиональным группам. Выборка соответствует генеральной совокупности жителей Свердловской области по гендерному и возрастному признаку.

Из общего числа респондентов 58 % составили женщины, 42 % мужчины (рис. 3).

Респонденты в возрасте от 18 до 24 лет составили 9,2 %, в возрасте от 25 до 44 лет – 39,6 %, в возрасте от 45 до 60 лет – 25 %, старше 60 лет – 26,2 % (рис. 4).

Также выборка соответствует генеральной совокупности по признаку места проживания – жители городской местности составили 85 % от общего числа респондентов, жители сельской местности – 15 % (рис. 5).

Большинство респондентов получали за последний год электронные услуги (71,4 %), не получали электронные услуги только 28,6 % опрошенных (рис. 6).

Данный показатель выше значения, полученного по итогу опроса Свердловскстата. В соответствии с указанным исследованием только 42,5 % респондентов получали государственные услуги в электронной форме. Выявленное различие обусловлено тем фактом, что исследование авторов проводилось посредством Интернет-опроса, т.е. среди жителей, активно использующих Интернет в повседневной жизни.

Среди тех, кто использовал электронные услуги, подавляющее большинство удовлетворены качеством полученных услуг (83,5 %). Данный результат ниже целевого показателя. Так согласно 601 Указу Президента, к 2018 году уровень удовлетворенности качеством полученных услуг должен составлять не менее 90 %.

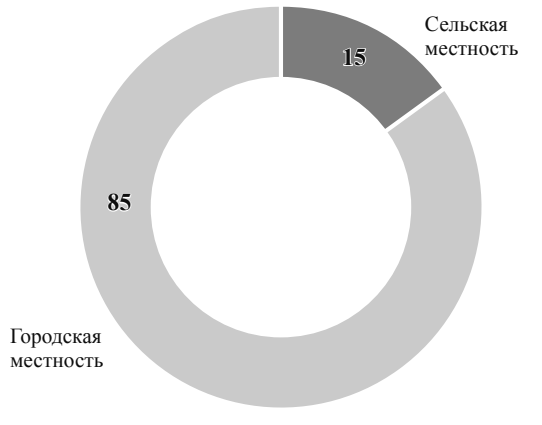


Рис. 5. **Распределение респондентов по месту проживания, % (составлено автором)**



Рис. 6. **Получение респондентами за последний год государственных услуг в электронной форме, % (составлено автором)**



Рис. 7. **Удовлетворенность качеством полученных электронных услуг, % (составлено автором)**

Из тех респондентов, которые остались неудовлетворены качеством полученных электронных услуг, подавляющая часть – 54,5 % посчитали, что процесс получения электронной услуги оказался сложнее, чем они предполагали, 51,5 % из числа респондентов, оставшихся недовольными, пришлось совершить личный визит в орган власти, у 39,4 % из числа респондентов, неудовлетворенных качеством, процесс получения услуги занял больше времени, чем предполагалось, а 9,1 % не ощутили никаких преимуществ от полученной электронной услуги.

В целом, выявленные диспозиции свидетельствуют о позитивном отношении населения к получению услуг в электронной форме:

- 92 % респондентов готовы рекомендовать своим знакомым электронных способ получения государственных услуг;
- 95 % респондентов считают, что получение услуг в электронной форме удобнее традиционного обращения в орган власти;
- 64 % респондентов считают безопасной процедуру передачи персональных данных через Интернет при получении электронных услуг;
- 65,7 % респондентов считают, что предоставление услуг в электронной форме снижает общий уровень коррупции;
- 73,6 % респондентов считают, что при получении услуги в электронной форме должно отсутствовать требование для личного визита в орган власти с оригиналами документов.

Следует обратить внимание на распределение причин, по которым часть респондентов не получали госуслуги в электронной форме (см. рис. 8).

Таким образом, следует вывод об успешности проводимой в Свердловской области государственной политики в сфере информатизации предоставления госуслуг в электронной форме. Для совершенствования реализации государственной политики необходимо:

1. На портале госуслуг необходимо реализовать онлайн консультирование заявителей с возможностью видеотрансляции специалиста службы поддержки, это привлечет заявителей, которым важен личный контакт при получении госуслуги.
2. Обеспечить возможность переноса даты визита в орган власти для получения результата услуги по просьбе заявителя
3. На портале госуслуг необходимо разместить баннеры о безопасности передачи персональных данных, дополнительная информационная кампания придаст уверенности пользователям, что их персональные данные защищены.
4. Необходимо дорабатывать наиболее популярные электронные госуслуги, исключая необходимость личного визита в орган власти для подачи оригиналов документов, развивая возможность использования электронной подписи для подачи электронного заявления на госуслугу. Например, необходимо организовать бесплатную выдачу электронной подписи для отдельных категорий получателей услуг, либо предусмотреть возможность генерации электронной подписи в личном кабинете пользователя [9].
5. Органам государственной власти усилить контроль за процедурой качественного предоставления государственных услуг. Контроль за процедурой качественного предоставления электронных государственных услуг предлагается реализовать посредством электронного опроса заявителя по факту получения результата оказания услуги. Такой механизм реализован для электронных услуг федеральных органов власти. Результаты опроса могут использоваться с целью

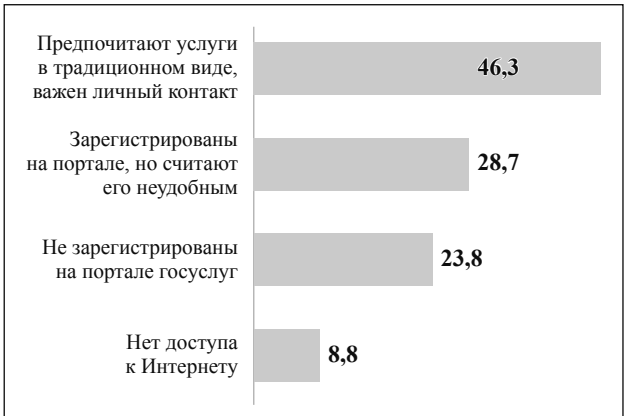


Рис. 8. **Причины не получения респондентами госуслуг в электронной форме, % (составлено автором)**

оценки качества работы специалистов в ведомствах и доработки услуг согласно пожеланию граждан.

Проблемы, затронутые в данном исследовании, имеют значение для развития сектора государственных услуг, предоставляемых в электронной форме. Полученные результаты можно использовать для дальнейшей научной работы в данном направлении. Считаем необходимым более глубокое исследование диспозиций населения к получению госуслуг в электронной форме, что в свою очередь создаст научную базу для дальнейшей практической реализации механизмов совершенствования государственного управления в современной России.

Литература:

1. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей. Таблица 5.7. Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и полу, по субъектам Российской Федерации (октябрь-ноябрь 2016 года). Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: http:// www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2016/5.7.xlsx (дата обращения: 23.07.2017).
3. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. №1789-р. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ (в ред. от 28 декабря 2016 г.) Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
5. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций): Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 №861 (в ред. от 30 мая 2017). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».
6. Материалы к заседанию подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [Электронный ресурс] URL: http:// forum.minsvyaz.ru/assets/files/2017/%D0%98%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%2012.07.2017.rar (дата обращения: 23.07.2017).
7. Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей. Таблица 5.2. оля населения, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления, по способам взаимодействия, по субъектам Российской Федерации (октябрь-ноябрь 2016 года). Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации [Электронный ресурс] URL: http:// www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2016/5.2.xlsx (дата обращения: 23.07.2017).
8. Ядов В. А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: Диспозиционная концепция. 2-е расширенное изд. М.: ЦСПиМ, 2013. 376 с.
9. О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. №2516-р. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

References:

1. On the main directions of improving the system of public administration: Decree of the President of the Russian Federation 7 May 2012 №601-FL. [e-resource]. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
2. Selective federal statistical observation on the use of information technology and information and telecommunications networks by the population. Table 5.7. Share of the population using the Internet for receiving state and municipal services, by type of settlement and sex, by subjects of the Russian Federation (October-November 2016). Official site of the Federal State Statistics Service of the Russian Federation [e-resource]. URL: http:// www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2016/5.7.xlsx (date of reference 23.07.2017).
3. The concept of administrative reform in the Russian Federation in 2006–2010: Decree of the Government of the Russian Federation of October 25, 2005 No. 1789-FL. [e-resource]. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
4. On the organization of the provision of state and municipal services: Federal Law No. 210-FL, 27 July 2010 (as amended on 28 December 2016). [e-resource]. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.

5. On federal state information systems that provide electronic and public services (functions): Decree of the Government of the Russian Federation No. 861, 24 October 2011 (as amended on 30 May 2017). In this form the document was not published. [e-resource]. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
6. Materials for the meeting of the subcommittee on the use of information technology in the provision of public and municipal services. The official site of the Ministry of Communications and Mass Media of the Russian Federation. [e-resource]. URL: http:// forum.minsvyaz.ru/assets/files/2017/%D0%98%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%2012.07.2017.rar (date of reference 23.07.2017).
7. Selective federal statistical observation on the use of information technology and information and telecommunication networks by the population. Table 5.2. Olya of the population, interacting with state authorities and local self-government, on the ways of interaction, on the subjects of the Russian Federation (October-November 2016). Official site of the Federal State Statistics Service of the Russian Federation
8. Yadov V. A. Self-regulation and prediction of the social behavior of the individual: Dispositional concept. 2 nd extended edition. Moscow: CSF&M, 2013. 376 p.
9. On the Concept of Development of Mechanisms for Providing State and Municipal Services in Electronic Form: Decree of the Government of the Russian Federation No. 2516-r dated 23 December 2013. [e-resource]. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.