



«Единственное преимущество власти заключается в том, что она может оказывать благодеяния всем»

В. Грасиан

«Наилучшая власть есть та, которая делает себя излишней»

В. Гумбольдт

Переход к постиндустриальному обществу предполагает неизбежную трансформацию политических институтов и государственного управления с учетом требований информационной эпохи. С конца 1980 годов новые информационные интегративные технологии получили широкое распространение в индустриально развитых странах. Резко (примерно в 1,5 раза в год) увеличивается количество лиц и институтов, имеющих доступ в Интернет. Чрезмерно централизованные структуры оказываются не в состоянии реагировать с необходимой скоростью на изменения окружающего мира. Возрастают потребности в большей гибкости и мобильности государственных служб на принципах прозрачности, политической нейтральности и т.п. Расширяются возможности для использования политических и социальных технологий в управлении (с неоднозначными результатами). Для обеспечения необходимого уровня международного сотрудничества в условиях углубления глобализационных процессов национальные правительства вынуждены реагировать на последние инфо-технологические достижение и тенденции.

«Электронное правительство»: теория и практика



Юрий ИРХИН
– доктор философских наук,
профессор кафедры политологии
и политического управления РАГС

Концепция «электронного правительства».

Интернет-технологии, обеспечивающие информационное взаимодействие органов власти с населением и институтами гражданского общества, получили в современной литературе наименование «электронного правительства» (e-Government), которое рассматривается как единое социально ответственное и информационно открытое, с постоянной обратной связью, учреждение (институт).

В концепции «электронного правительства» вся система органов исполнительной власти функционирует как единая сервисная организация, предназначенная для оказания услуг населению. Деятельность правительства должна быть достаточно открытой, информационно прозрачной и доступной для граждан. Особое внимание уделяется принципу обратной связи, скорости и качеству предоставления услуг посредством широкого использования централизованных

систем Интернета. Все это призвано повысить качество оказываемых государством населению услуг, а также эффективность функционирования самого правительства. В целом «электронное правительство» определяется как специализированная комплексная система взаимодействия структур исполнительной власти с гражданами, гражданским обществом и бизнес-структурами посредством Интернета.

Прямой перевод словосочетания e-Government не вполне раскрывает сущность рассматриваемого явления. Точнее было бы говорить об *электронной инфраструктуре государственного и муниципального управления*, включающей в себя технологии Интернет-взаимодействия между органами власти, с одной стороны, и гражданами, институтами гражданского общества, бизнес-структурами и общественными объединениями – с другой. Однако термин «электронное правительство» получил необходимое международное признание, широко используется в научной и управленческой литературе, имеет свои достоинства (лаконичность, целеполагание, инновационность). По аналогии с ним выделяют подсистему электронных муниципалитетов, используются понятия: электронный бизнес (e-Business) и электронный гражданин (e-Citizen). В рамках «электронного правительства» предполагается взаимодействие (прямое и обратное) внутри государственных структур, между государством и гражданами, государством и бизнесом и т.д.

Процесс становления системы «электронного правительства» можно условно разделить на три основные стадии-направления: «публичность», «участие» и «онлайн-транзакции».

«*Публичность*» – означает использование новейших коммуникационных технологий для расширения доступа граждан и институтов гражданского общества к интересующей их информации органов государственной власти и местного самоуправления.

«*Участие*» – подразумевает расширение возможностей участия граждан в управлении государственными и общественными делами на всех уровнях власти и на протяжении цикла подготовки и принятия политических решений; предполагает публикацию на соответствующих сайтах государственных и муниципальных структур контактных адресов электронной почты, а также форм для обратной связи.

«*Онлайн-транзакции*» – обеспечивают предоставление услуг государственных и муниципальных учреждений через Интернет – оплату коммунальных платежей, заполнение налоговых деклараций и сбор налогов, регистрацию общественных объединений, а в перспективе – предпринимателей без образования юридического лица, предприятий малого бизнеса и др. На этой стадии формируется «информационная экономика», которая представляет собой новую ступень с точки зрения экономического эффекта, получаемого в результате постоянного интерактивного функционирования государственных порталов.

Преимущества «электронного правительства» очевидны – упрощение бюрократических процедур, значительное сокращение сроков

при оформлении необходимых документов, обеспечение легко верифицируемой, строгой налоговой подотчетности юридических и физических лиц посредством введения унифицированной системы электронного учета, повышение уровня бюджетных поступлений, сокращение масштабов коррупции и, соответственно, рост доверия граждан к институтам власти [1].

Для реорганизации системы государственного управления в парадигме «электронного правительства» необходим ряд условий. Среди них: принятие соответствующих государственных решений; достаточный уровень «интернетизации» общества (не менее 30% самодеятельного населения страны и большинства государственных институтов); разработка рациональной концепции «электронного правительства» и создание необходимых информационно-технологических предпосылок и электронных форм (документов, подписи и др.), финансового обеспечения, подготовки новых кадров в алгоритме данного правительства; учет сложнейших социальных и административно-правовых проблем, возникающих при внедрении новых электронно-организационных управленческих моделей в жизнь, традиций развития общества, особенностей его управления, бюрократии; «снятие» узкотехнологических подходов при формировании и деятельности «электронного правительства» («информационные технологии решат все проблемы»); преодоление возможностей его использования в антиобщественных целях; рационально-критическое использование накопленного зарубежного опыта.

«Электронное правительство» и общество за рубежом.

Создание национальных «электронных правительств» в постиндустриальных странах происходит в русле глубокого реформирования всей системы государственного управления. Речь идет об адаптации администрации к условиям постиндустриального, информационного общества, процессам глобализации. Новое государственное управление предполагает его большую открытость и «отзывчивость»; внесение в государственные службы конкурентных и договорных начал; создание обособленных специализированных управленческих структур с усилившейся ответственностью за результаты деятельности; повышение роли этических требований, демократических ценностей; активное взаимодействие с гражданским обществом; переориентацию государственных интересов на нужды и потребности граждан и др. Речь идет о становлении современной модели государственного управления, ориентированной на эффективность деловых процессов, разграничение между политикой и практикой, умножение производственных показателей. Она органически включает в себя как исторический, так и инновационный опыт управления, достижения менеджмента, информациологии, теорию и практику «электронного правительства» [2].

При использовании информационно-кибернетических систем в современном государственном управлении учитывается также социально-политическая, экономическая, культурная, ментальная среда (окружение) и иные факторы (протестантская или конфуцианская этика труда, правовые традиции), влияю-

щие на весь характер взаимоотношений «власть-общество».

Глава аппарата советников премьер-министра Великобритании Майкл Барбер обращал внимание на важность реализации ключевых демократических и управленческих ценностей и принципов в современной государственной службе и «электронном правительстве» (см. табл.)

Концепция «электронного правительства» была разработана в начале 1990-х годов в ряде ведущих индустриальных стран. В конце XX в. она была реализована в начальной стадии («публичность») в большинстве постиндустриальных стран Запада и Востока. Большинство государств предлагают постоянно обновляющиеся информационные услуги, включающие в том числе загрузку и распечатку разрешенных официальных бланков и документов на персональные компьютеры Интернет-пользователей. Возможности для осуществления собственно *интерактивных* транзакций через Интернет представляют менее 20 государств. В ряде стран Запада есть специальные государственные должности — уполномоченные наблюдать за соблюдением конституционных прав граждан на доступ к информации: в США — главный ответственный по информации (Chief information officer), в Великобритании — электронный посланник (e-envoy).

С конца 1990-х годов в постиндустриальных странах началось использование и более высоких стадий-направлений «электронного правительства» («участие» и «он-лайн-транзакции»). Стратегия компьютеризации функций государственного управления включает в себя задачу перевода большинства видов правительственных услуг в режим «он-лайн». Ведущую роль в этом направлении играют официальные системно-сетевые порталы для электронного доступа к государственным услугам.

В рамках деятельности «электронного правительства» в режиме «он-лайн» стали реально доступными и удобными многие виды государственных услуг. Среди них: электронный запрос многих видов информации (документов, законов, постановлений, статистических сведений и о вакансиях, географических карт); оплата различных платежей по электронным формам (от квартплаты до штрафов и налогов) при наличии механизмов персонификации; получение распространенных форм официальных документов, их заполнение и отправка с идентификацией электронной подписи (включая прием налоговых деклараций, постановку на учет в службе занятости); многие запросы в государственные органы, их регистрация, возможность проверки

Качества, ориентиры	Содержание
Профессионализм	Высокая компетенция, преданность принципам демократии; честность /отсутствие коррупции; «говорить правду людям»; политическая неангажированность
Открытость	Свобода слова / информации; прозрачность; отчетность и ответственность
Польза для общества	Результативность; действенность; приоритет – интересы граждан; отдача от вложенного – на длительный срок
Средства	Максимальное применение информационных технологий в управлении

Источник: [3].

этапов их прохождения, получение ответа с указанием результата и ответственных за его принятие; поступление в вузы на дистанционные, интерактивные формы обучения; заявления в полицию (в случае кражи или угона автомобиля).

Первой страной в мире, принявшей закон об электронных услугах, была Финляндия (2001). Закон содержит положения о правах, обязанностях и ответственности органов государственного управления и их клиентов в сфере электронных услуг, о ключевых требованиях в отношении электронной идентификации личности граждан. В соответствии с законом власти должны предоставлять общественности возможность выбора электронной доставки уведомлений, счетов и других аналогичных документов и сообщений. Органы власти и клиенты могут скреплять свои решения электронной подписью.

Правительство Великобритании в 1999 г. приняло стратегическую программу «Модернизация государственной власти», охватывающую 5 млн государственных служащих страны. Ее ключевым элементом является внедрение электронной системы управления. Правительственный портал «Великобритания онлайн» (htpp:// www. open.gov.uk) позволяет всем государственным учреждениям предоставлять гражданам электронный доступ ко всем формам документов. Граждане – пользователи Интернет - связи – через UK Online могут получать актуальную информацию, распечатывать различные формы документов в любое удобное для них время. При использовании технологии электронно-цифровой подписи формуляры могут заполняться прямо на экране и отправляться по электронным каналам связи.

«Электронное правительство» США представляет «Официальный правительственный веб-портал» (htpp:// www. FirstGov. com). Он соединяет сайты федеральных, штатных и местных органов власти, содержит 27 млн веб-страниц и предоставляет свыше тысячи электронных форм и реальных услуг. Классифицированные разделы услуг: «государственные блага», «государственные гранты», «государственные работы», «получение лицензий», «вопросы социальной безопасности», «получение паспортов», «иммиграция», «объявления и заявки потребителей» и др. Портал предоставляет возможности интерактивного диалога в режиме реального времени. (С 2006 г. Посольство США в РФ принимает заявки на предоставление виз российским гражданам и другие услуги в основном по Интернету.)

Канадский правительственный веб-портал называется «Государственная служба Канады», или кратко – «Канадский сайт» (http:// www.canada.gc.ca). Он предоставляет централизованный доступ почти к 1000 государственных программ и услуг, дает «возможность канадцам иметь электронный доступ ко всей открытой государственной информации, многим услугам, в удобное для них время и в удобном месте».

Официальный веб-портал Сингапура (http://www.gov.sg) объединяет все сферы жизнедеятельности: государственное управление, бизнес, образование, науку, медицину и даже индустрию развлечений. Портал подразделяется на четыре взаимосвязанных раздела: «Прави-

тельство», «Граждане-резиденты» (постоянные жители), «Бизнес», «Нерезиденты». По всем разделам в режиме текущего времени предоставляется большое количество информационных услуг, действует интерактивная связь. Для этого нужно предварительно зарегистрироваться (указать пароль, логин и шифр пользователя) и получать необходимую информацию по любому из подразделов. Раздел «Граждане-резиденты» при раскрытии его интерфейса обозначается как e-Citizen («Электронный гражданин»): http://www.ecitizen.gov.sg. В службе e-Citizen можно получать информацию и взаимодействовать по направлениям: «Образование, обучение и работа», «Семья и коммунальное развитие», «Здоровье и окружающая среда», «Домовладение», «Защита и безопасность», «Культура и спорт», «Транспорт и путешествия».

Официальный веб-портал Финляндии (htpp://www.om.fi) предоставляет большое количество специализированных услуг: заказы и запросы (Агентство по делам потребителей); представление юридических документов (Министерство юстиции); заказ и оплата услуг, связанных с досугом (Национальный совет лесного хозяйства); обратная связь с пользователями в плане их информирования о национальных проектах участия (МИД, отдел муниципалитетов); уведомления о вакансиях, рабочих местах и возможностях для получения образования (Министерство труда); уведомление о смене адреса (Центр переписи населения); служба «Виртуальная Финляндия» (МИД) и др.

Порталы включают не только официальную информацию, но и сведения о предоставлении услуг в соответствии с «жизненными эпизодами», которые имеют место в реальной жизни, когда возникает потребность в целом комплексе государственных услуг. Среди них поступление в школу, поиск работы или ее смена, появление в семье ребенка, тяжелая утрата, открытие собственного дела и др. Расширяется количество государственных услуг в режиме “он-лайн” и для предприятий. Наиболее распространены социальные взносы на работников; корпоративные налоги: декларации, извещения; додача данных в статистические бюро; электронные торги и др. В Финляндии 55% всех ведомств дают своим клиентам возможность заполнять бланки заявлений и других формуляров через Интернет. Число интерактивных потребительских услуг в них составляет несколько десятков и имеет тенденцию к увеличению. Ряд услуг предусматривает использование электронного удостоверения личности.

В США службы, занимающиеся внутренними доходами (Internal Revenue Service), располагают самым посещаемым веб-сайтом общественных служб. Около 1/3 налоговых поступлений в 2000 г. было собрано посредством Интернет-связи. В штате Аризона оплата за возобновление права на вождение транспортного средства сократилась с 7 до 1,6 долл. при использовании онлайновых средств. Считается, что ориентированный на потребителя подход имеет большое значение для организации работы государственных служб. В целом происходит становление модели государственного управления, ориентированной на эффективность деловых процессов, идею разграничения между полити-

кой и практикой и умножение производственных показателей. При этом все шире используются ноутбуки и смартфоны, дающие возможность осуществлять «онлайн-транзакции» не будучи привязанным к определенному месту.

Расширяются элементы прямой и обратной связи «государство - общество». В целом, к лучшему меняется управленческое мышление. Проведение реформ в ряде стран улучшилось благодаря информационным технологиям, повышению доверия к правительству, качественной обработке нарастающего потока данных и знаний. За годы введения «электронного правительства» в Великобритании число государственных служащих снизилось с 750 тыс. (1976) до 475 тыс. человек (2004). «Электронные правительства» способствуют определенной открытости государства, соответствующей отчетности, снижению уровня коррупции и безответственности чиновников, улучшению финансового управления. Деятельность «электронных правительств» предполагает быстрые и глубокие изменения в ряде правовых документов. В Республике Корея за несколько лет было изменено до 40% нормативных актов, регулировавших государственное управление и службу. В целом совершенствуется документооборот.

Необходимо признать, что даже если есть надлежащая информационная база данных, то, чтобы разобраться в ней, требуется серьезная подготовка. Стать подлинно «электронным гражданином» (а не пользователем отдельных услуг), разбирающимся в проблемах государственного управления, ничуть не проще, чем состояться в качестве сознательного участника политических процессов [4].

В начале реформ государственной службы наблюдаются известные трудности, иногда снижается уровень управления. «Электронное правительство» создает некоторый дисбаланс между служащими различных подразделений и поколений. Возникает проблема «сбоев» при предоставлении государственными службами ряда услуг, особенно при подготовке и управлении контрактами. Это объясняется недостатком опыта всех сторон и несовершенной технологической базой.

Существуют сомнения среди граждан в отношении доступности новых технологий, качества электронного управления, выбора наилучших моделей электронного взаимодействия с правительством.

Общественность заинтересована в предоставлении услуг «электронного правительства» при условии конфиденциальности и секретности в ходе взаимодействия с государственной службой (при прозрачности для финансовых органов), гарантий от мошенничества или взлома компьютеров, бесплатной или дешевой поддержки пользователей. Движущей силой формирующейся новой модели управления являются не только вводимые денежные или технологические ресурсы, но и то, как они отразятся на жизни или хозяйственной деятельности потребителей, а также на социальных, экономических или политических изменениях в системе государственного управления. К идее «электронного правительства» благоприятно относятся богатые и занимающие высокие статусные позиции социальные группы — и наоборот, «низшие

классы» проявляют к ней гораздо меньший интерес.

Возникает вопрос о роли «электронных администраторов», владеющих непосредственными доступами к технологическим механизмам инфо-коммуникаций, похищения информации, технологических сбоев, вирусов. В 2005 г. службы США разоблачили деятельность хакеров, создавших особую программу-вирус, позволившую передать «на сторону» практически всю информацию примерно с 14 млн карточек MasterCard и Visa. Это произошло в результате нарушения безопасности компании CardSystem Solutions, обслуживавшей соответствующие платежи.

«Электронное правительство» и российское общество.

С момента подключения России к Интернету в 1991 г. он охватил все городские ареалы. Среди пользователей российской сети Интернета (Рунета) насчитывается более 25 млн человек. По общему количеству пользователей Интернета Россия уверенно входит в первые двадцать государств мира, но по уровню охвата им населения находится лишь на 40 месте (15% населения).

Аудитория Интернета распределена по территории страны неравномерно. Больше четверти всей пользователей – жители Москвы (каждый четвертый москвич) и Санкт-Петербурга. Среди федеральных округов первое место по уровню интернетизации занимает Центральный (без учета Москвы) – 17%; далее следуют Приволжский – 15%, Северо-Западный – 14%, Южный – 12%, Сибирский – 11%, Уральский и Дальневосточный – по 5% [5].

Пользователи Рунета – это в основном лица с высшим или незаконченным высшим образованием, с доходом выше среднего, в возрасте от 25 до 50 лет. Доля лиц с высшим образованием среди российских пользователей Интернета относится к их численности среди населения как 36% к 12%, а лиц с доходом 100 долл. и выше в расчете на одного члена семьи составляет 29% к 8% тех, кто имеет более низкие доходы. Соотношение корпоративных и индивидуальных пользователей сети в России соотносится как 65 к 35%. Если в 2000 г. среди российских пользователей Интернета женщин было около 33%, то в 2006 г. – почти 48%.

В целом потребность в деловой информации приближается по объему к запросам пользователей на информацию о развлечениях, компьютерных играх, спорте и т.п. А среди категории «руководители» запрос на деловую информацию является приоритетным.

Один из примеров быстрого увеличения числа «деловых» пользователей после введения ряда качественных Интернет-услуг – опыт Новосибирска, где после внедрения автоматизированной системы коммунальных платежей «Город» значительно увеличилась доля подключенных к Интернету компьютеров. В 2001 г. этот показатель был самым высоким в России – 35% от общего числа компьютеров, затем первенство снова перешло к Москве.

Директивное начало процессу внедрения в деятельность органов государственной власти России современных информационно-коммуникационных технологий положило принятие 28 января 2002 г. (Постановление Правительства РФ № 65) Федеральной целевой про-

граммы (ФЦП) «Электронная Россия (2002–2010 гг.)».

«Электронную Россию» можно рассматривать как ключевое направление на пути к созданию «электронного правительства». Основная идея проекта заключается в том, что, обладая разветвленным и инерционным, бюрократическим (далеко не во всем достаточно профессиональным и эффективно-функциональным) управленческим аппаратом, государство может, применив информационные технологии, решить определенные насущные проблемы оптимизации управления. Среди них: введение электронного документооборота, что позволит уменьшить бюрократические проволочки и ускорить принятие решений; перевод в электронную форму взаимодействия граждан с властью; осуществление более прозрачного и доступного государственного и муниципального управления; дебюрократизация государственных организаций и поддержка развития гражданского общества в России.

Программа нацеливает соответствующие службы, организации и общественные институты на решение следующих задач: формирование системы взаимодействия государства с гражданским обществом посредством передовых телекоммуникационных сетей; широкий и эффективный обмен электронными документами между населением и правительством, органами государственной власти; обеспечение гласности и прозрачности местных и региональных властей; повышение эффективности государственного управления на основе современных моделей и методов электронных технологий; создание электронной системы мониторинга и поддержки принятия решений.

В соответствии с программой «Электронная Россия» все основные государственные службы, начиная с Администрации Президента РФ, открыли свои сайты, дающие необходимую и обычно достаточно оперативную информацию по соответствующим вопросам. «Электронная Россия» представляет собой единый



сервер органов государственной власти Российской Федерации (htpp: // www. rsnet. ru) и предлагает широкий круг оперативной и архивной информации о деятельности обозначенных органов. Сервер пользуется популярностью среди активной части гражданского общества, государственных служащих, ученых-обществоведов, студентов социально-гуманитарных вузов. Вместе с тем интерактивные формы связи используются эпизодически. Актуально создание единого портала услуг (прежде всего государственных) для широкого круга пользователей. Представляется полезным создание при сервере веб-узла до делам СНГ, ЕВРАЗЕС и др., по аналогии с электронным обеспечением деятельности Министерства по делам Содружества Великобритании.

Развивается сеть российских региональных порталов, работающих в основном в рамках первой стадии-направления «электронного правительства» — «публичности». Развернутую структуру имеет сервер правительства Москвы — «Электронная Москва» (htpp//:www.mos.ru/). Он содержит следующие разделы: общие сведения, мэр Москвы, правительство Москвы, аппарат мэра и правительства Москвы, отраслевые и функциональные органы исполнительной власти, территориальные органы исполнительной власти, городские организации, правовые акты, регламентирующие деятельность правительства Москвы, законотворческая деятельность мэра и правительства Москвы, «Служба одного окна» и др. Вместе с тем официальные серверы ряда префектур округов Москвы пока не имеют «Служб одного окна» и предоставляют гражданам-пользователям обычную справочную информацию о работе префектуры, формах документов, возможности электронно-письменного обращения к ее префекту и т.п.

В условиях недостаточной интернетизации малых городов и деревень России одним из путей решения этой проблемы является создание пунктов коллективного доступа в сеть при всех узлах почтовой связи во всех местах, где проживают более 10 тыс. человек, а также библиотеках и т.п. В прошлом году их услугами воспользовалось 5 млн граждан.

Опыт «монетизации» социальных льгот показал, что в тех (к сожалению, немногочисленных) городских районах, где заранее были составлены единые электронные карты льготников и других категорий населения, а аптеки и больницы обеспечены Интернетом, данная реформа прошла относительно безболезненно.

Проблемы.

Формирование «электронного правительства» находится в неразрывной связи со всем процессом российских реформ, особенно с повышением эффективности государственной службы на основе современных методов управления.

Очевидны недостаточный уровень развития компьютерных сетей в России во многих сферах государственной и общественной жизни, отсутствие соответствующих навыков. *Поспешная реализация идеи «электронного правительства» в России может привести к возникновению нового вида социального неравенства — информационного.* Информатизация государственных органов подчас смешивается с процессом их насыщения компьютера-

ми. Остро стоит проблема подготовки управленцев нового типа, что встречает сопротивление консервативной части государственного аппарата. Психологической преградой на пути расширения деятельности «электронного правительства» в России является соответствующая бюрократическая ментальность, корпоративные интересы бюрократии. В Президентском послании Федеральному собранию РФ В.В. Путин отметил, что «задачей номер один для нас по-прежнему остается повышение эффективности государственного управления, строгое соблюдение чиновниками законности, предоставление ими качественных публичных услуг населению... В наши планы не входит передача страны в распоряжение неэффективной коррумпированной бюрократии» [6].

Роль «электронного правительства» в России, причем на всех уровнях (федеральном, региональном, местном), будет возрастать и в связи с реализацией национальных проектов, реформой местного самоуправления. Актуально функционирование информационного портала «Местное самоуправление».

Существуют технологические проблемы сохранности информации. Формирование единой базы данных в электронных системах о прописке, коммунальных платежах, владении собственностью гражданами города и др., создающей рациональный режим работы, в случае утечки информации может привести к серьезным проблемам. Министерство информации и связи РФ совершенствует документы, дополняющие Закон «Об электронно-цифровой подписи» (2002), поскольку есть сложности с ее применением.

Реализация программы «электронного правительства» неразрывно связана с общим состоянием государственного управления в стране, характера и роли бюрократии и элит в обществе, состоянием правовых институтов, управленческой ментальностью. «Электронное правительство» может функционировать как в русле демократических, так и авторитарно-корпоративных преобразований. На XXVIII Всемирном конгрессе по проблемам государственного управления (Киев, 2005) отмечалось, что ключевым подходом к пониманию современного управления по-прежнему является классическая веберовская теория бюрократии, дополненная концепцией и практикой «электронного правительства».

Литература

1. *Василенко Л.А.* Интернет в информатизации государственной службы России. М., 2000; Ирхин Ю.В. “Электронное правительство” Великобритании и России // Социально-гуманитарные знания. 2005. № 4.; Купряшин Г.Л., Соловьев А.И. Государственный менеджмент (Раздел «Электронное правительство»). М., 2004.
2. См.: Политико-административное управление / Под. ред. В.С. Комаровского и Л.В. Сморгунова. М., 2004.
3. *Барбер М.* Государственная служба: эффективная и аполитичная // Британские политические традиции и реформа власти в России. М-лы межд. научно-практ. конф. в Российской академии госслужбы при Президенте РФ и Посольстве Великобритании в РФ. М., 2005.
4. *Ирхин Ю.В.* Политология: учебник (Раздел Проблемы «электронной демократии» и «электронного правительства»). М., 2007.
5. Интернет и российское общество / Под ред. И.А. Семенова. М., 2002.
6. Послание Президента РФ В.В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации 25 апреля 2005 г. М., 2005 или http://president.kremlin.ru/