ОЛЬГА СИМАГИНА, СЕРГЕЙ ЦУКАРЬ

Обеспечение доступности государственных услуг

Недостаточная правовая информированность населения, отсутствие или неэффективность каналов передачи информации во многих случаях служат причиной нарушений прав и законных интересов граждан, девальвации духовных ценностей. Поэтому особую актуальность приобретает реализация государством информационной функции [Демин, 2004. С. 184].

Правовое информирование – это форма правового воспитания, которая заключается в предоставлении гражданам информации об их правах и обязанностях, при этом указанная информация должна обладать определенной социальной значимостью. [Минина, Лебедева, 2014].

Правовое информирование является одним из основных направлений деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. От их информационной открытости зависит не только их деятельность, но и уровень доверия населения к властям. А кроме того, согласно «Основам государственной политики в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан» (далее – Основы), утверждённым Президентом Российской Федерации Д.А. Медведевым 4 мая 2011 года, правовое информирование является мерой государственной политики в области совершенствования законодательства Российской Федерации и правоприменения. Основы, по своей сути, программный документ, реализация которого позволит наладить диалог власти и общества. Все ветви власти должны подробно и бесплатно информировать граждан о способах защиты их прав, предоставлять им свободный доступ к квалифицированной юридической помощи, постоянно разъяснять жителям Российской Федерации их обязанности, правила общежития и уважения законных интересов других лиц независимо от расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений и других обстоятельств.

Среди мер государства по совершенствованию законодательства и правоприменения можно назвать следующие:

– создание условий для обеспечения доступности правовой информации;

– развитие комплекса мер по правовому просвещению граждан;

– обеспечение функционирования информационно-справочных систем;

– обеспечение для всех категорий граждан доступности юридических услуг;

– внедрение практики оказания адвокатами и нотариусами юридических консультаций и содействия гражданам при получении ими государственных услуг, а также их участие в правовом просвещении граждан и развитии правосознания населения [1].

Важнейшими конституционными гарантиями правового информирования населения являются положе-

1 Основы государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан (утв. Президентом Российской Федерации 4 мая 2011 года) [Электронный ресурс]. Режим доступа http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071558/

ОЛЬГА СИМАГИНА, доктор экономических наук, заместитель директора Сибирского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (630102, Новосибирск, ул. Нижегородская, 6). E-mail:common@sapa.nsk.su

СЕРГЕЙ ЦУКАРЬ, аспирант Сибирского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (630102, Новосибирск, ул. Нижегородская, 6). E-mail:common@sapa.nsk.su

Аннотация: Одним из немаловажных аспектов проблемы доступности государственных и муниципальных услуг является низкий уровень информированности граждан о наличии соответствующих прав на их получение. Зачастую граждане даже не догадываются, что могут, например, получить то или иное пособие, имеют право на получение каких-либо льгот по определенной сложившейся жизненной ситуации. Как правило, каналами получения такой информации являются не государственные органы и организации, а газеты, соседи, знакомые, родные, что является в современном правовом государстве не совсем верно. Одной из основных функций государства должно стать обеспечение равного доступа к информации о своих правах и должное «полезное» информирование граждан о них. Поэтому особую актуальность приобретает реализация государством информационной функции. Основная цель статьи – выявление основных факторов низкого уровня информационной доступности и разработка управленческих решений по повышению уровня информационной доступности государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.Предлагаемая автором в статье модель использования возможностей информационно-коммуникационных технологий для правового информирования граждан направлена на реализацию информационной функции государства в рамках концепции сервисного государства.

Ключевые слова: информационно-коммуникационные технологии, электронное государство, правовое информирование, государственные услуги, сервисная модель.

ния ст. 15 и 24 Конституции Российской Федерации. Так, ст. 15 Конституции указывает на необходимость обязательного опубликования всех нормативных правовых актов, затрагивающих права, свободы и обязанности человека и гражданина, а ст. 24 – обязанность органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц обеспечить каждому возможность непосредственного ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы.

Система правового информирования населения определена Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324 «О бесплатной юридической помощи» (далее – Закон № 324-ФЗ). Закон № 324-ФЗ стал первым нормативным актом, принятым во исполнение Основ. В статье 28 Закона № 324-ФЗ определены уполномоченные на правовое информирование субъекты: те, кто обязан и те, кто вправе осуществлять указанную деятельность, участвовать в правовом информировании населения – федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им учреждения, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и подведомственные им учреждения, органы управления государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и должностные лица. Обязанность по правовому информированию населения может быть возложена и на государственные юридические бюро, адвокатов и нотариусов.

На добровольных началах в правовом информировании населения вправе участвовать юридические клиники организаций высшего образования и негосударственные центры бесплатной юридической помощи. В ст. 28 Закона № 324-ФЗ определён перечень информации, которую указанные субъекты обязаны доводить до граждан. Сегодня действующее законодательство не содержит легального определения «правовое информирование», в теории также ведутся дискуссии относительно содержания этого термина. Однако, представляется, что исходя из смысла ст. 28 Закона № 324-ФЗ, правовое информирование – это доведение до граждан указанной информации различными способами, перечень которых является открытым. Так, уполномоченные субъекты обязаны доводить до сведения граждан информацию посредством размещения в местах, доступных для них, в средствах массовой информации, в сети Интернет либо иным способом.

В настоящее время создана необходимая нормативная база, направленная на регулирование деятельности уполномоченных субъектов по правовому информированию населения. Детально процедуру правового информирования населения регламентируют нормы ряда федеральных законов:

а) от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) от 22 декабря 2008 года № 262 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

в) от 9 февраля 2009 года № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В отличие от Закона № 262-ФЗ, Закон № 8-ФЗ в ст. 6 закрепляет открытый перечень способов доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

До принятия Закона № 8-ФЗ правовое регулирование вопросов доступа к информации о деятельности органов власти носило общий характер: основу составляли ст. 24 и 29 Конституции Российской Федерации и отдельные нормы Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», закрепляющие лишь общие аспекты права на доступ к информации. Такое положение вещей негативным образом отражалось на практике реализации гражданами указанного права.

Статья 10 Закона № 8-ФЗ обязывает государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности создавать официальные сайты в сети Интернет с указанием адресов электронной почты, а ст. 13 содержит перечень информации, которая может быть размещена на официальных сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления. [Минина, 2013].

Безусловно, каждый из указанных законов является инструментом повышения правосознания граждан, обеспечивает поддержание информационной открытости органов государственной власти и местного самоуправления, однако обозначенные в законодательстве меры не решают суть проблемы, которая состоит не столько в обеспечении физического доступа к правовой информации, а сколько в ее информационной доступности и полезности. Под информационной доступностью будем понимать такое качество информации, которое облегчает опознавание получателем выраженной информации, ее смысла и назначения. Под полезностью (ценностью) информации понимаем ее релевантность с конкретными нуждами и запросами ее потребителей.

Проблема правового информирования населения заключается в том, что оно зачастую не несет социальной значимости. На фоне полезной информации мы видим информационный шум, который мешает найти нужную информацию. Это происходит из-за того, что органы государственной власти видят свою задачу в простом информировании, которое зачастую заключается лишь в размещении нормативно-правовой документации на информационных стендах органов власти или на их официальных сайтах, при этом, каким образом информация будет воспринята и будет ли она доведена до конечного потребителя, вопрос не поднимается.

Рассмотрим некоторые аспекты обозначенной проблемы:

1. *Понятность информации.* На формирование правовой культуры влияют такие факторы, как понятность, доступность и эффективность законода-

тельства. Исследователи наблюдают ситуацию, когда доступность, понятность законодательства способствуют правильной трактовке и реализации своих прав гражданами, а также говорят о возможном упрощении законодательного языка[2].

Письменный характер закона, размещение законодательного акта в сети Интернет еще не обеспечивает его доступность и понятность для граждан. Необходимо не только официально доводить до сведения населения содержание законов, но и обеспечивать доступность нормативно-правовых актов. Со стороны властей это могут быть официальные и неофициальные способы донесения информации о содержании законов. [Исаков, 2012].

Решить проблему повышения уровня полезности может трансформация правовой информации в язык государственных услуг и функций. Если мы сможем обеспечить перевод нормативно-правовых актов в понятные для граждан запросы, жизненные ситуации, если мы трансформируем правовые вопросы граждан в получение конкретной услуги или осуществление функции и заведем под нее стандарты и порядки предоставления, то это поможет существенно сократить расходы, прежде всего, временные, на поиск необходимой информации.

2. *Отсутствие системного подхода к решению проблемы.*

Информирование граждан об их правах и обязанностях не соответствует современному уровню развития нашего общества. Государственная власть, которая призвана обеспечивать реализацию этой функции, работает разобщенно, на государственном уровне, на уровне регионов отсутствует система мер по повышению правовой культуры граждан и их информированности. Общественные организации и другие элементы гражданского общества не уделяют должного внимания данному вопросу, не все из них способны оказать профессиональную помощь гражданам по определению их законных прав и обязанностей.

Информирование населения об их правах и обязанностях это целостная система, цепь, которая включает в себя источники, каналы передачи и потребителей информации. Каналами коммуникации могут быть различные способы правового информирования населения, в ходе осуществления которых проходит их знакомство с содержанием законодательства, со всеми законодательными техниками, системой правовых знаний, которые нужны для обеспечения доступности законодательства страны. [Червяковский, 2009].

3. *Каналы информирования населения*. Предоставление информации может осуществляться различными способами:

1) индивидуальное общение с гражданами при их непосредственном обращении в орган власти, при проведении различных информационно-массовых мероприятий (дней открытых дверей, информационных встреч);

2) публично – через средства массовой информации (телевидение, радио, периодическая печать) с целью охвата массовой аудитории (официальные сайты органов власти, подведомственных учреждений);

3) стендовая информация, справочно-информационный материал (брошюры, буклеты), располагающаяся в помещениях органов власти, в государственных учреждениях;

4) справочные правовые системы.

Основным источником получения гражданами информации о своих правах и обязанностях являются негосударственные справочные правовые системы.

Нужно отметить, что доступ к таким системам, как правило, является платным и обычно малодоступным для простого гражданина. Воспользоваться данными системами можно либо по месту работы, либо в общественных центрах правовой информации. Кроме того, компьютерные правовые системы ориентированы на людей с высшим юридическим образованием.

Массовым источником получения правовой информации становится информационно-коммуникационная сеть Интернет. Граждане могут использовать для получения информации официальные сайты органов власти, порталы региональных правительств, системы поиска нормативно-правовой информации, получать юридические консультации, обсуждать свои проблемы в виртуальном пространстве, задавать вопросы в общественную интернет-приемную, высказывать свое мнение на порталах различных организаций, их форумах. Однако можно отметить существование множества факторов, которые мешают гражданам получать доступную для них правовую информацию посредством сети Интернет. Это как объективные факторы (недостаточно качественный уровень информации, публикуемой в сети, отсутствие инфраструктуры доступа), а также и субъективные причины (недостаточный уровень навыков работы с компьютером и интернет источниками).

Основная часть населения черпает правовую информацию из средств массовой информации, это, как правило, телевидение, пресса и радио. Они сообщают гражданам о принятии новых законов, разъясняют положения некоторых нормативных актов, выполняют просветительную функцию. Особую роль играют популярные судебные телепередачи, такие как «Суд идет», «Час суда», «Федеральный судья», однако в среде профессионалов по поводу данных передач высказываются неоднозначно, с одной стороны, они привлекают внимание зрителей к правовым проблемам и вопросам, имеют познавательную нагрузку. С другой стороны, отмечают их исключительную коммерческую направленность, популизм и далекую от реальности картину происходящего в зале телевизионного суда.

2 Основы государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан (утв. Президентом Российской Федерации 4 мая 2011 года) http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071558/

С данной позиции можно отметить негативное воздействие средств массовой информации на правовое сознание населения. Кроме того, в печати встречается множество юридических ошибок, информация доводится до потребителя мозаично [Червяковский, 2009].

4. *Невыраженная целевая направленность.* Как правило, размещение правовой информации о порядке предоставления государственных услуг, порядке обжалования действий органов власти носит всеобщий массовый характер и найти в этом хаосе именно то, что нужно, зачастую не представляется возможным. Отсюда непригодные системы поиска и навигации на официальных сайтах органов власти.

При этом отсутствует какое-либо маркетинговое продвижение информации, в данном случае – государственных услуг. Во-первых, отсутствует привлечение внимания к объекту (государственной услуге). Во-вторых, формирование или поддержание интереса к объекту также отсутствует. В-третьих, продвижение услуг, подобно рыночным, не свойственно для государственных организаций.

Как результат, мы имеем информацию, которая не доходит до получателей, задачи и цели информирования не решаются, и в результате имеем классический декларативный подход к реализации информационной функции государства.

В литературе проблему низкого уровня правовой информированности граждан связывают не только с субъективными факторами, которые зависят от самих граждан, их активности в изучении действующих норм права, но и от ряда объективных обстоятельств. Так, например, В.М. Сырых отмечает следующие факторы:

1) доступность государственных источников права, их открытость для всех категорий населения и иных лиц;

2) понятный, лаконичный язык источников права для людей без специального узкопрофильного образования;

3) образованность, грамотность населения;

4) вероятность получения профессиональной юридической помощи в государственных органах или других институтах гражданского общества. [Сырых, 2012.]

Таким образом, произошел разрыв между обществом и государством в понимании реальных информационных потребностей граждан и механизмах их реализации. Мы видим отсутствие со стороны государства мотивации по формированию спроса на информационные услуги. Государство подходит к решению проблемы с чисто декларативной точки зрения, т.е. достаточно разместить правовую информацию в доступном для граждан месте. Однако, как показывают практика и реальные потребности населения, информация должна быть размещена ещё и в доступной форме.

Власть, с точки зрения реализации концепции сервисного государства, должна подходить к проблеме с позиции простого потребителя, которому не совсем обязательно знать, в чьем ведении находится тот или иной вопрос. Реализация информационной функции государства должна заключаться в обеспечении гражданина всей необходимой информацией о его правовом статусе и возникающими в этой связи его правами и обязанностями в публично-правовой сфере.

Предлагаемая автором модель использования возможностей информационно-коммуникационных технологий для правового информирования граждан направлена на реализацию информационной функции государства в рамках концепции сервисного государства. Безусловно, она включает не все аспекты правового информирования граждан, и главным образом направлена на формирование персонифицированного предложения со стороны государства по перечню государственных услуг, данный подход является примером использования в коммерческой среде программ лояльности по отношению к клиенту.

Программы лояльности – это совокупность элементов, формирующих привязанность клиента к бренду, которые работают в определенной единой системе, распределенной по времени. К таким элементам относятся не только установленные стандарты общения с клиентами (вежливые слова, обязательные улыбки), призванные дарить им положительные эмоции и хорошее настроение, но и различные проводимые акции, предоставляемые бонусы и скидки, предлагаемые подарки, сюрпризы, подарочные сертификаты и даже поздравление клиентов с днем рождения.

Так, например, Минэкономразвития Российской Федерации подготовило два законопроекта, которые направлены на стимулирование спроса на электронные услуги. В частности, устанавливается скидка при оплате госпошлины за оказание государственной услуги в размере 50%. Скидка предоставляется в том случае, если заявитель направит все необходимые документы в электронной форме и получит результат без посещения уполномоченного органа власти (в электронном виде или посредством почтовых отправлений) [3].

Важно отметить, что в рамках рассмотрения концепции электронного государства вопросы территориальной доступности отходят на второй план, вопросы физической доступности несколько модифицируются в связи с переходом к вопросам о доступе к средствам связи, т.е. к информационно-коммуникационной сети Интернет, вопросы финансовые переходят к аспектам цены за доступ к инфраструктуре связи и телекоммуникаций, но что самое важное, вопросы информационной доступности, обозначенные выше, выходят на первый план.

Именно в целях повышения информационной доступности государственных услуг необходима их персонификация, т.е. обеспечение целевого характера их назначения. Это позволит добиться индивидуального подхода к каждому гражданину и формированию личного перечня услуг. Создание на государственном информационном ресурсе сервиса, построенного на

3 Хилов П.Е. Услуги подорожают [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://d-russia.ru/uslugi-podorozhayt.html

алгоритмах рекомендательных систем, позволит сформировать для каждого гражданина, зная информацию о его правовом статусе, предложение с набором возможных государственных услуг, на которые имеет право гражданин.

Рекомендательные системы – это программные системы, которые пытаются предсказать, какие объекты (в данном случае услуги) будут интересны (подходить) пользователю, имея определенную информацию о его предпочтениях (статусах).

Во-первых, в контексте развития информационно-коммуникационной сети Интернет необходимо обеспечить единую точку доступа для получения необходимой информации о правах и обязанностях публично-правового характера гражданина, порядке оказания и возможности получения государственных услуг, мер поддержки со стороны государства.

На место такого ресурса может претендовать портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru. Однако в настоящее время, в целях повышения информационной доступности, портал нуждается в доработках на предмет классификации государственных услуг, создания интуитивно-понятного интерфейса взаимодействия с пользователем, эффективной системы поиска и навигации на информационном ресурсе. Информация, представленная на портале, носит мозаичный, отрывочный характер, направлена на неограниченный круг лиц, не имеет целевой направленности.

В настоящее время ведется работа в данном направлении. Минкомсвязи России пытается сделать электронные государственные услуги более доступными для населения. 14 июля 2014 года вышла бета-версия обновленного портала «Госуслуг» — beta.gosuslugi.ru. Она представляет собой дополнение к основному сервису с улучшенным интерфейсом.

Во-вторых, необходимо реализовать принципы качественного информирования, представленные в системном проекте формирования в Российской Федерации электронного правительства.

1. *Доступное для понимания информирование*

Государственные органы должны доносить информацию для граждан доступным способом без использования специальной терминологии:

– об электронной услуге и порядке ее оказания;

– об особенностях (а также преимуществах и недостатках) форм оказания услуги в традиционном (кабинетном) виде и электронном;

– последствиях, рисках и возможных проблемах, которые связаны с оказанием услуги в электронном формате;

– о требованиях к программно-техническим (форматы файлов, протоколы взаимодействия, иные спецификации), телекоммуникационным (ширина канала связи) средствам, средствам аутентификации, использование которых необходимо для оказания услуги в электронной форме.

2. *Широкое информирование*

Пользователи электронного правительства должны иметь возможность найти информацию об услуге:

– при помощи распространенных средств поиска в сети Интернет;

– с использованием встроенных средств поиска и навигационных средств на официальных сайтах органов власти, на Едином портале государственных услуг;

– на стендах информации в местах оказания услуги в традиционной (кабинетной) форме.

Поиск и навигация на официальных сайтах и Едином портале государственных услуг должны использовать:

– классификацию для государственных услуг по самым различным основаниям (по характеру назначения, жизненным ситуациям, социально-демографическим группам, по частоте оказания, по уровням власти и др.);

– теги (ключевые слова), которые описывают содержание услуги [4].

В-третьих, необходимо развивать сервисы единого портала в части реализации алгоритмов рекомендательных систем для формирования персонифицированного перечня государственных услуг, на которые имеет право гражданин. Алгоритмы рекомендательной системы построены на принципах сопоставления жизненного (правового) статуса гражданина с имеющимся набором государственных услуг и выбором подходящих для него услуг.

Для формирования жизненного статуса гражданина у государства есть часть информации об этом, она содержится в соответствующих информационных системах. Так, в Новосибирской области подобную задачу призвана решить информационная система «Социальный паспорт гражданина». Паспорт представляет собой комплексный набор социально-значимых показателей, в полной мере отражающий текущую жизнедеятельность гражданина. Под социально-значимыми показателями подразумеваются любые наборы данных о гражданине, подлежащие обработке. Это могут быть: личные данные, адреса, документы, сведения о семье, платежные реквизиты, социальные категории, право на льготы.

Информацию о правовом статусе гражданина необходимо получать и из других государственных информационных систем, в которых она содержится, в таком случае потребуется интеграция существующих информационных систем, а единой шиной информационного обмена может стать система межведомственного электронного взаимодействия, которая также применяется в целях предоставления населению государственных услуг.

При этом создаваемые сервисы должны позволять человеку самостоятельно формировать его жизненный статус, поскольку государство может располагать не всей информацией об активности гражданина в право-

4 Системный проект формирования в Российской Федерации электронного правительства. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sp-egov.ru/blog/chapter6/s65

вом поле. Поэтому у гражданина должна быть возможность узнать о возникновении новых прав и обязанностей, уточнив свой жизненный статус, свою ситуацию, например, заполнив соответствующую анкету.

В-четвертых, необходимо обеспечить популяризацию ресурса (портала), его преимуществ (удаленное взаимодействие, круглосуточный режим, скидки) и возможностей (формирование персонифицированного набора услуг). Ресурс должен быть популярным, пользоваться спросом и быть узнаваемым, как например, в свое время номера служб 01,02,03,04, или в настоящее время 911, 112. Также гражданин должен знать, что ответы на вопросы о предоставлении государственных услуг, правах на их получение, а также любую другую правовую информацию, связанную с ними, он может получить на портале www.gosuslugi.ru.

Можно выделить следующие преимущества от использования, обозначенного авторами подхода:

а). Обеспечение доступности информации. Человеку достаточно в общих терминах описать свою жизненную ситуацию, свой жизненный статус. Персонифицированный, индивидуальный подход позволит вычленять из огромного массива информации по государственным услугам, необходимую для конкретного пользователя информацию в соответствии с его реальными потребностями и запросами.

б). Всеобщая доступность вне зависимости от категории населения. В настоящее время существуют программы по правовому информированию и бесплатная юридическая помощь, направленная на социально незащищенные категории населения. Так, в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324 «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», право на получение всех видов бесплатной юридической помощи (ст. 6), в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи имеют следующие категории граждан (ст. 20):

– граждане, с доходом ниже величины прожиточного минимума;

– инвалиды I и II группы;

– ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда;

– дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также их законные представители;

– несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

– граждане, признанные судом недееспособными и другие категории граждан.

в). Единая точка доступа к получению правовой информации. Разнородность возможных источников получения информации о своих правах и обязанностях может быть нивелирована наличием личного кабинета гражданина на едином портале государственных услуг как общероссийском информационном ресурсе о порядке предоставления государственных услуг населению и прав на их получение.

Таким образом, в настоящее время информационно-коммуникационные технологии открывают возможности для повышения уровня информированности граждан об их правах и обязанностях. Это заключается не просто в распространении информации органами власти через еще один канал коммуникации с населением, это возможности использования технологий персонификации, выделение целевых аудиторий и доведении до их сведения полезной информации.

В конце концов, можно согласиться, что профессиональную юридическую помощь вряд ли заменит должная информированность населения о своих правах и обязанностях.

В данной статье рассмотрен лишь один из аспектов возможного применения информационно-коммуникационных технологий для повышения информационной доступности государственных услуг для населения.

Литература

Демин А.В. Теория государства и права: Курс лекций. М. ИНФРА-М, 2004. 184 с.

Исаков В.Б. Официальное электронное опубликование: История, подходы, перспективы / Под ред. проф. В.Б. Исакова. М. Формула права. 2012. 320 с.

Минина А.А. Правовое информирование населения как условие повышения эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления // Юридические записки. № 1. 2013.

Минина А.А., Лебедева Е.П. Правовое информирование как условие стабилизации состояния межэтнических отношений на Северном Кавказе // Политика, государство и право. Январь 2014. № 1 [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://politika.snauka.ru/2014/01/1196.

Сырых В.М. Социология права: Учебник // Юстицинформ, 2012. 472 с.

Червяковский А.В. Актуальные проблемы правового информирования // Вестник Омского университета. Серия «Право». 2009. № 4 (21). С. 91–96.

Дополнительная литература

Системный проект формирования в Российской Федерации электронного правительства. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sp-egov.ru/blog/chapter6/s65

ASPECTS OF INFORMATION AND COMMUNICATION IN ENSURING THE AVAILABILITY OF PUBLIC SERVICES

OLGA SIMAGINA, PhD., (Economics), Deputy Director of the Siberian Institute of Management - a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (6 Nizhny Novgorod ul. Novosibirsk 630102) .E-mail: common@sapa.nsk.su

SERGEY TSUKAR, post-graduate student of the Siberian Institute of Management - a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (6 Nizhny Novgorod ul. Novosibirsk 630102). E-mail: common@sapa.nsk.su

Summary: One of the important aspects of the problem of accessibility of state and municipal services is the low level of awareness of citizens about the presence of their respective rights to receive them. Often citizens do not even know that they could, for example, be entitled to receipt of a particular benefit, are eligible for any benefits under certain existing life situation. Typically, the channels of obtaining such information are not public authorities and organizations, newspapers, neighbors, acquaintances, relatives, which is in the modern state of law is not entirely true. One of the main functions of the state should be to ensure equal access to information about their rights and proper «useful» information to citizens about them. Therefore it is especially important to the State of the implementation of the of the information function. The main purpose of this article therefore is - the identification of the main factors of low level of information accessibility and the development of management decisions to improve information accessibility of public services with the use of information and communication technologies. Proposed by the authors is the use of models of information and communication technologies for legal awareness of citizens aimed at the implementation of the information function of the state within the concept of the state public service.
Keywords: information and communication technologies, e-government, legal information, public services, service model.

References

Chervjakovskij A.V. Aktual'nye problemy pravovogo informirovanija [Actual problems of legal information] // Vestnik Omskogo universiteta, Serija «Pravo», 2009, № 4 (21), pp. 91–96.

Demin A.V. Teorija gosudarstva i prava: Kurs lekcij [Theory of state and law], Moscow, INFRA-M, 2004, 184 p.

Isakov V.B. Oficial'noe jelektronnoe opublikovanie: Istorija, podhody, perspektivy [Official electronic publication: history, approaches, perspectives]/ Pod red. prof. V.B. Isakova, Moscow, Formula prava, 2012, 320 p.

Minina A.A. Pravovoe informirovanie naselenija kak uslovie povyshenija jeffektivnosti dejatel'nosti organov gosudarstvennoj vlasti i mestnogo samoupravlenija [Legal public awareness as a condition for increasing the efficiency of the activities of public authorities and local governments] // Juridicheskie zapiski, № 1, 2013.

Minina A.A., Lebedeva E.P. Pravovoe informirovanie kak uslovie stabilizacii sostojanija mezhjetnicheskih otnoshenij na Severnom Kavkaze [Legal information awareness as a condition of the stabilization of inter-ethnic relations in the North Caucasus] // Politika, gosudarstvo i pravo, Janvar' 2014, № 1, P.6. [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: http://politika.snauka.ru/2014/01/1196.

Syryh V.M. Sociologija prava: Uchebnik [Sociology rights: A textbook]// Justicinform, 2012, 472 p.

ЧТО ЧИТАТЬ



Российское государство и социально-экономические вызовы современности*: Статьи Международной научной конференции.Том 1-3. М.: Проспект, 2015. 464 с.*

В сборнике опубликованы статьи участников Международной научной конференции студентов и аспирантов, которая проводилась 21 мая 2014 года Институтом государственной службы и управления (ИГСУ) Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в рамках Международной научно-практической конференции «Российское государство и социально-экономические вызовы современности». В третьем томе сборника молодые ученые анализируют проблемы международного регионоведения и регионального управления, рассматривают состояние политики и экономики в современной России, характеризуют реализацию социокультурной политики в нашей стране. Особое внимание авторы уделили вопросам национальной идентичности, эволюции политических систем и политических культур, определению региональных приоритетов России, развитию экономической политологии и роли российского государства в формировании и реализации социальной и культурной политики.



Гурченко Л. А. Славяно-русские древности в «Слове о полку Игореве» и «небесное» государство Платона. *М.: Алгоритм, 2015. 463 с.*

Книга посвящена актуальной проблеме — раскрытию смысла русских древностей в виде мифологических образов и речений, не всегда поддающихся толкованию без учёта множества важных нюансов, среди которых: контекст, метод перестановки звуков, языческие символы в качестве заместителей библейских образов и др. Книга знакомит читателя с новым прочтением текста памятника, со своим взглядом на личность создателя «Слова» и Бояна. Автор уверяет, что содержанием Русского мира была воля к власти рода Ярославичей, полочан — Всеславичей и рода северян — Ольговичей, и что автор памятника отдал предпочтение монархистам Ольговичам, ибо само солнце было за них: «Солнце светится на небеси — Игорь князь в Русской земле». В разделе «Экскурсы» читатель встретит новые, заслуживающие внимания сведения о венетах, славянах и русах.

Л. А. Гурченко — член Общества исследователей древнерусской литературы при Институте мировой литературы им. Горького; автор публикаций в научных изданиях ВАК: в сборнике «Герменевтика древнерусской литературы», «Вестнике славянских культур» (2012–2013 гг.); автор книги «Геракл – праотец славян…» (2012 г.) и поэтического сборника «Первоначальная новизна. То, как есть – в стихах и прозе» (2008 г.).



Коркунов Н. М. Сравнительный очерк государственного права иностранных держав. Государство и его элементы*. М.: Ленанд, 2015. 168 с.*

Книга рекомендуется правоведам, политологам, обществоведам, философам, историкам, студентам гуманитарных вузов и всем заинтересованным читателям.