

Кшеменецкая М. Н.

ОСОБЕННОСТИ ТРАНСФОРМАЦИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ: МОБИЛЬНОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО

Аннотация. Предметом исследования в статье является процесс трансформации электронного правительства в современном мире, рассмотрение его этапов – трансформирующегося, электронного и повсеместного правительства. При этом мобильное правительство рассматривается как элемент развития электронного и повсеместного правительства, относящийся к обоим: в первом случае как технология, а во втором случае как стратегия, активизирующая становление повсеместного общества. На примере Республики Корея проиллюстрированы особенности и проблемы использования информационных технологий в процессе построения повсеместного правительства и повсеместного общества. Методология исследования включает в себя как теоретический анализ трансформирующегося, электронного и повсеместного правительств, а также мобильного правительства, так и прикладной эмпирический анализ построения повсеместного правительства и повсеместного общества в Республике Корея, связанный с изучением электронного инструментария государственных услуг в сети Интернет. Новизна исследования заключается в поэтапном рассмотрении ключевых этапов в становлении электронного правительства – трансформирующегося, электронного и повсеместного правительств. На примере Республики Корея показываются основные особенности и вызовы, с которыми сталкивается данный процесс. Элементом новизны также является анализ электронного инструментария мобильного и повсеместного правительства.

Ключевые слова: электронное правительство, трансформирующееся правительство, повсеместное правительство, мобильное правительство, повсеместное общество, Республика Корея, Интернет, государственные услуги, информационно-коммуникационные технологии, электронная демократия.

Abstract. The subject of this research is the process of transformation of e-government in the modern world, as well as the examination of its stages – transforming, electronic, and universal government. At the same time, mGovernment is reviewed as an element of development of electronic and universal government and is referred to both: in the first case as technique, and in the second case as strategy that activates the establishment of universal society. On the example of the Republic of Korea the author illustrates the peculiarities and problems of the use of information technologies in the process of formation of the universal government and universal society. Scientific novelty consists in the gradual examination of the key stages in the establishment of e-government – transforming, electronic, and universal government; and on the example of the Republic of Korea the main peculiarities and challenges faced by this process, are being demonstrated. The novelty also includes the analysis of electronic tools of mGovernment and universal government.

Key words: Internet, Republic of Korea, universal society, mGovernment, universal government, transforming government, e-government, State services, Information-communication technologies, e-democracy.

Стремительное развитие информационных технологий в конце XX – начале XXI вв. поставило вопрос о необходимости и возможности их наиболее эффективно внедрения в сфере государственного управления. При этом электронное правительство всегда рассматривалось как панацея от всех недостатков государственного управления. Впервые его начали практически внедрять в масштабах всей страны в США в 1991 г., в том числе, в сфере оказания государственных услуг. В результате в США в 1991-1992 гг. появились первые проекты по внедрению электронной коммерции в сферу государственных финансов [1], а в начале нулевых годов XXI в. была разработана соответствующая нормативно-правовая база электронного правительства (Electronic Government или E-Government). Одним из первых исследователей электронного правительства, давший в 2003 г. его классическое определение, стал американский исследователь Т.В. Райли, описавший электронное правительство как интеграцию на электронной платформе межведомственных операций исполнительной (включая федеральные и региональные правительства), законодательной и судебной ветвей власти, их взаимодействие с внешней средой и эффективное использование объединенных в сеть информационных систем для достижения большего качества оказания государственных и муниципальных услуг [2].

Согласно докладу группы Всемирного Банка, электронное правительство подразумевает под собой использование информации и коммуникационных технологий в целях улучшения производительности, эффективности, прозрачности и ответственности правительства [3]. Организация Объединенных Наций обращает внимание на другой аспект электронного правительства, отмечая, что оно представляет собой правительство, которое применяет информационно-коммуникационные технологии для трансформации взаимодействий как во внутригосударственной, так и во внешнегосударственной среде [4]. Однако на практике, несмотря на все большее использование государственными органами власти и учреждениями сети Интернет при оказании государственных услуг,

предоставлении информации о своей работе, многим государствам пока не удалось добиться использования всего потенциала сети и равного участия различных групп граждан в работе электронных институтов. Можно отметить, что на современном этапе развития электронного правительства задача состоит не столько в дальнейшем развитии информационных технологий, а сколько в адекватном соразвитии образовательных и организационных способностей граждан, которые бы позволили им вместе с государством перейти на следующий этап развития государственных услуг.

Так, большинству государств в целом удается дать старт развитию T-Government (правительства, трансформирующегося в процессе перехода к электронным форматам работы), развитыми и некоторыми развивающимися странами ставится задача построения E-Government (электронного правительства на уровне современных технологий), однако лишь отдельным развитым странам (Республика Корея, Австралия, Сингапур [5]) удается подойти к созданию U-Government (вездесущего или повсеместного правительства, функционирующего на основе беспроводных технологий и электронных сетей преимущественно на платформе мобильных, телевизионных и компьютерных устройств). Здесь важно учитывать, что при широком толковании электронное правительство включает в себя все вышеприведенные этапы, а при узком толковании – оно представляет собой только второй этап (E-Government).

Мобильные устройства, беспроводной доступ к сети Интернет ознаменовали собой новый виток развития электронного правительства, отчасти приблизив его к конечному потребителю государственных услуг. Отчасти это было обусловлено сравнительно низкой стоимостью инфраструктуры мобильного правительства (Mobile Government), эффективнее всего реализуемого как разновидность повсеместного правительства (U-Government), отчасти быстрым и широким распространением среди широких слоев населения мобильных устройств, уровень проникновения которых в развитых и многих развивающихся странах превысил 80-85% населения [6]. Ожидается, что к 2018 г. количество исполь-

зуемых мобильных телефонов и смартфонов на планете сравнивается с количеством жителей [7].

Мобильное правительство как можно рассматривать с двух точек зрения: в узком смысле, это совокупность технологий, которые используются на мобильных устройствах с целью оказания государственных услуг, в широком смысле, это стратегия применения данных технологий, которая в зависимости от особенностей развития конкретной страны может применяться на любом из трех этапов становления электронного правительства – T, E и U-Government.

Стратегия развития мобильного правительства в процессе своей реализации не направлена на вытеснение существующих онлайн и офлайн инструментов оказания государственных услуг, но призвана дополнить и улучшить их качество с помощью использования беспроводных возможностей мобильных телефонов, ноутбуков, планшетных компьютеров, карманных персональных компьютеров и др. В этой связи можно говорить о том, что мобильное правительство представляет собой элемент развития электронного и повсеместного правительства, имеющий отношение к обоим: в первом случае как технология, а во втором случае как стратегия, активизирующая становление повсеместного общества (U-Society), которое активно влияет на проводимую государством практику оказания государственных услуг и стремится к более демократическому процессу принятия решений.

На практике мобильное правительство предоставляет такие государственные услуги как удаленный вызов врача, навигация, трудоустройство, правовая поддержка, денежные переводы и в целом мобильный банкинг, получение дистанционных образовательных услуг и др. Но важнейшей особенностью мобильного правительства является предоставление индивиду самой возможности быть мобильным при обращении и получении государственной услуги, выступать не только активным потребителем, но также и соавтором мобильных приложений за счет распространения правительством в сети соответствующего программного обеспечения с открытым кодом и привлечением частных компаний для их разработки.

Экономическим и социальным вкладом мобильного правительства, активизирующим становление повсеместного общества, может стать реализация целей развития государств, отраженных в Декларации тысячелетия ООН, включая борьбу с бедностью, рост уровня образования, искоренение различных форм дискриминации и неравенства, поддержка демократической формы правления, основанной на широком участии и воле народа, защита окружающей среды [8].

Признавая важность достижения данных целей, Международный союз электросвязи, Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН и Организация экономического сотрудничества и развития на регулярной основе предоставляют свои аналитические доклады по развитию мобильного правительства, касающиеся значимости мобильных технологий для экономического и социального развития стран, ключевых принципов гибких и повсеместных государственных услуг, важности последовательной государственной политики в этой сфере, разнообразной экспертной помощи правительствам, а также улучшения распространенности, эффективности и результативности мобильного оказания государственных услуг [9].

Несмотря на то, что мобильные технологии и технологии мобильного правительства становятся эффективным инструментом преодоления цифрового разрыва между различными группами населения, а также между различными странами, существует достаточно большое количество проблем, возникающих при реализации стратегии мобильного правительства:

- 1) низкий уровень доступа к сети Интернет во многих странах мира,
- 2) неразвитая информационная инфраструктура, включая недостаточную зону покрытия сети Интернет,
- 3) отсутствие государственной политики в области внедрения мобильных технологий в сферу государственного управления,
- 4) социокультурные особенности общества и проблемы в сфере образования, препятствующие распространению электронных коммуникаций.

Возвращаясь к вопросу развития E-Government, следует отметить, что в США

E-Government рассматривается как направление улучшения качества оказания государственных услуг, то в ЕС взгляд на развитие E-Government несколько шире, так как он, помимо прочего, включает в себя активное включение в данный процесс самих граждан, создание интегрированных информационных систем, в которых идентификация пользователей услуг позволяет им также вовлекаться в процесс государственного соуправления. На уровне местного самоуправления это проявляется в трех аспектах: 1) электронный доступ к государственным услугам, 2) электронное соуправление, связывающее отдельных граждан и их сообщества с депутатами и государственными институтами, 3) электронные данные, способствующие развитию навыков чиновников и простых граждан, а также совершенствованию инфраструктуры оказания государственных услуг, что в конечном счете повышает конкурентные преимущества местного правительства на рынке государственных услуг.

Важно также отметить, что исследования электронного правительства в основном фокусируются на государственном и региональном уровнях управления, лишь в незначительной степени затрагивая муниципальный (локальный) уровень. В результате упускается из виду наиболее чувствительный аспект реализации электронного правительства.

В странах, которые занимают наиболее высокие позиции в рейтингах развития электронных институтов (Индекса готовности электронного правительства ООН [10], Индекс сетевой готовности Всемирного экономического форума [11] и др.), муниципальный уровень на деле оказывается наиболее важным и показательным, так как на нем видны практические результаты взаимодействия государства и граждан.

В этой связи электронное правительство на муниципальном уровне все больше сближается с электронным бизнесом (E-Business/E-Commerce), который позволяет передавать часть функций муниципалитетов различным частным компаниям, которые не только снижают издержки оказания государственных услуг, но и улучшают в ходе своей деятельности имидж электронного государства. Однако, оказание государственных услуг часто становится тем эта-

пом, дальше которого развитие электронного государства при поддержке электронного бизнеса не идет, хотя в теории оно могло бы преодолеть узкотехнологический взгляд на свою сущность и начать укреплять общественные структуры с помощью электронных данных.

Ряд исследователей, опираясь на практический опыт внедрения электронного правительства в практику государственного управления, выдвинули модель E-Government (см. рис. 1[12]), в которой в зависимости от степени вовлечения правительства и граждан в управления (вертикальная и горизонтальная оси) можно выделить 4 элемента электронного правительства, которые развиваются по третьей оси в направлении большей интеграции и модернизации Интернета и информационно-коммуникационных технологий: 1) интеграция понимаемая как процесс совершенствования техники и технологий в форме создания многофункциональных онлайн-сервисов государственных услуг – Integration (e-engineering), 2) ассимиляция понимаемая как процесс управления гражданами и их адаптации к электронному правительству через создание на порталах оказания государственных услуг индивидуально настраиваемых личных кабинетов – Assimilation (e-Citizen Relationship Management), 3) информационное замещение понимаемое как образовательное и профессиональное просвещение граждан через создание правительственных онлайн баз данных, касающихся как текущей, так и планируемой деятельности правительства – Substitution (e-information), 4) отражение понимаемое как процесс взаимодействия государства, общества и граждан в электронном пространстве – Mirroring (e-transactions).

Приведенная модель E-Government отражает эволюционный характер развития электронного правительства, где на первом этапе лишь отдельные государственные учреждения и услуги переходят в электронный вид, на втором этапе формируются центры и интернет-порталы оказания государственных услуг, а на третьем этапе происходит интеграция данных центров и порталов в единую систему повсеместного правительства (U-Government).



Рисунок 1.

На современном этапе развития электронного правительства важное влияние на него оказывают такие средовые факторы как дальнейшее ускорение в развитии информационного общества, глобализация, новые формы социальной организации и постмодернистские тренды в культуре. Прозрачность и открытость деятельности государственного аппарата позволяют ему совместно с общественными структурами работать в сфере оказания государственных услуг. При этом электронное правительство в своем становлении испытывает на себе влияние следующих процессов:

- 1) электронное администрирование, при котором правительство активно выстраивает электронные сервисы, ориентированные на оказание государственных услуг, а также изменяет свою организационную структуру, насыщая ее горизонтальными связями,
- 2) электронные сервисы, которые позволяют доставлять до конечного потребителя весь перечень государственных услуг, при этом практические потребности потребителя продолжают трансформировать систему государственных услуг как в содержательном, так и в структурном плане. На сегодняшний день электронные сервисы позволяют оформлять загранпаспорт, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД, проверять налоговые задолженности, получать и заменять водительское удостоверение, регистрировать транспортное средство, регистрироваться по месту жительства или пребывания, подавать налоговую деклара-

цию, регистрировать юридическое лицо и ПБОЮЛ и др. [13],

- 3) электронная (гибридная) демократия, понимаемая как совокупность новых электронных форм участия граждан в политике и борьбы политических партий за власть. Интернет-среда позволяет гражданам увеличивать потенциал демократического участия через возрастающий объем горизонтальных коммуникаций, через большой доступ к информационным базам данных, включая библиотеки, средства массовой информации, экспертные доклады, благодаря невозможности правительства контролировать Интернет-среду на глобальном уровне, через развитие множества виртуальных сообществ по интересам, члены которых расположены в различных регионах мира, через возможность дискутировать по различным профессиональным и политическим вопросам, через возможность прямого неформального диалога между участниками Интернет-среды,
- 4) электронное управление, касающееся деятельности правительства по отношению к электронному администрированию, электронным сервисам, электронной демократии и электронному бизнесу [14].

Важным процессом, который оказывает влияние на становление электронного правительства, является революция открытых данных. Под ней подразумевается распространение программного обеспечения с открытым кодом (чаще всего, на основе операционной системы Linux), который позволяет простым гражданам и обще-

ственным организациям адаптировать его под свои нужды и встраиваться в систему оказания государственных услуг как в рамках волонтерских, социальных проектов, так и в рамках бизнес-инициатив. В результате формирующееся повсеместное правительство может быть дополнено повсеместным обществом, которое с помощью сети Интернет создает новую виртуальную общность, пронизанную разнообразными связями и органично дополняющую повсеместное правительство.

Одним из ключевых факторов становления повсеместного правительства и повсеместного общества выступает политическое лидерство. Это хорошо заметно на примере Республики Корея, где мэр города Сеул Гох Кун в конце 1990-х – начале 2000-х гг. реализовал программу «Orep», направленную на прямое взаимодействие граждан и городских властей по всему спектру возникающих проблем в режиме реального времени по сети Интернет. Сильное политическое лидерство необходимо для выстраивания вертикального планирования в органах государственной власти, аккумуляции необходимых для этого ресурсов, мотивирования чиновников, поддержания координации между различными министерствами и политическими силами, а также обеспечения исполнимости договоров с поставщиками.

В результате проведенных в 2000-е гг. реформ в Республике Корея к настоящему моменту практически создано повсеместное правительство, включающее в себя:

- 1) единый информационный портал в сети Интернет, на котором представлены все доступные государственные услуги (www.egov.go.kr), позволяющий объединять усилия всех органов государственной власти и укреплять взаимодействие между ними в целях более оперативного и качественного оказания государственной услуги. Портал позволяет пользователю в индивидуальном порядке настраивать дизайн сайта, добавлять или скрывать те или иные функции, получать государственные услуги не только в качестве физического, но и юридического лица, заполнять и отправлять в государственное учреждение различные онлайн-формы документов, просматривать государственную статистическую информацию, пользоваться многоканальным онлайн-колл-центром, получать государственную услугу на нескольких иностранных языках, пользоваться аудиогидом для слушателей с ограниченными возможностями и т.д.,
- 2) личный кабинет в рамках единого информационного портала, позволяющий персонально настраивать доступные государственные услуги под потребности конкретного пользователя, получать государственные услуги в защищенном и конфиденциальном режиме, используя электронную подпись и в некоторых случаях систему электронных платежей,
- 3) интернет-ресурсы, предоставляющие подробную правовую и техническую информацию (руководства пользователя) о порядке получения более чем 4000 государственных услуг,
- 4) расширенный электронный поиск, позволяющий получать подробную информацию о государственных услугах, начиная от адреса соответствующего сайта и заканчивая самыми современными интерфейсами для интуитивного поиска,
- 5) повсеместный электронный документооборот между государственными учреждениями и гражданами, просмотр и доставка электронных документов, запрашиваемых пользователем в результате получения государственных услуг,
- 6) система межведомственного обмена информацией, включающая в себя персональные данные граждан, информацию об их месте жительства, движимом и недвижимом имуществе, полученных доходах и уплачиваемых налогах, предпринимательской деятельности и др.,
- 7) систему электронного планирования, мониторинга и контроля практики оказания государственных услуг, их систематическую профилактику, а также планы оперативных действий на случай системных сбоев в том или ином электронном ведомстве.

На примере Республики Корея можно увидеть, что использование информационных технологий способно ускорять процесс построения

повсеместного общества, которое характеризуется следующими особенностями:

- 1) подавляющее большинство граждан имеют доступ ко всем государственным услугам круглосуточно в необходимом объеме по всем возможным каналам,
- 2) конвергенция широкополосных сетей и радиочастотная идентификация позволяют сделать государственные услуги более персонализированными и направленными на удовлетворение уникального запроса от пользователя,
- 3) повышение качества жизни населения происходит за счет создания информационной инфраструктуры социальной безопасности, совершенствования научно-исследовательского инструментария в области прогнозирования природных и техногенных катастроф, процессов загрязнения окружающей среды и выброса промышленных и бытовых отходов,
- 4) опережающее развитие индустрии информационных технологий позволяют создавать больше высокооплачиваемых рабочих мест и увеличивать конкурентоспособность национальной экономики,
- 5) ответственность и прозрачность работы правительства становится более высокой, обеспечивая тем самым более эффективное государственное управление и гарантируя более высокое качество оказания государственных услуг.

Несмотря на преимущества построения повсеместного правительства (U-Government) и повсеместного общества (U-Society), существует ряд трудностей, которые неизбежно сопровождают данный процесс:

- 1) защита конфиденциальных данных. Достижение состояния полной защищенности конфиденциальных данных на современном этапе невозможно. Проблема заключается в том, что отслеживание действий пользователей в сети, обмена информацией между государственными учреждениями и конечными пользователями государственных услуг, разглашение или получение сторонними лицами доступа к персональным данным и любой другой частной информации происходит

даже в самых развитых странах, несмотря на постоянное совершенствование систем защиты и шифрования информации. В результате в сеть попадает информация, касающаяся имен, адресов, телефонных номеров, налоговых задолженностей, медицинских записей, данных о владении имуществом и др. В этом случае, правительство должно идти по пути создания атмосферы доверительного общения между гражданином и государством, создавая необходимую юридическую и культурную среду,

- 2) обеспечение информационной безопасности, которая также является критически важной переменной в процессе доверительного общения между гражданином и государством. При этом информационная безопасность включает в себя защиту целостности программного и аппаратного обеспечения, их постоянное совершенствование, создание резервных и дублирующих систем, гарантирующих сохранность информации, обучение персонала государственных организаций и надзор над практикой использования сотрудниками персональных данных граждан. Усилия государства по обеспечению информационной безопасности сталкиваются с проблемой нарушения неприкосновенности частной жизни, вторжение в которую отчасти нивелирует затраченные государством усилия,
- 3) упрощение бюрократических процедур оказания государственных услуг, сложность которых часто растет на этапе построения T-Government и отчасти на этапе E-Government. Даже в случае с проведением целенаправленной государственной политики по упрощению бюрократических процедур, они не могут быть отменены вовсе вследствие самой природы государства. Однако, при отсутствии подобной политики чиновники стремятся сохранять контроль над информационными потоками в системе оказания государственных услуг, поддерживая сложные процедуры документооборота и взаимодействия граждан с государственными организациями, так как это увеличивает их вес и влияние в государственном механизме, а также в процессе работы с гражданами.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Chung C.S. E-government vision and strategy. International symposium to embody e-Government in 21c. Seoul, ROK: Ministry of Government Administration and Home Affairs (МОГАНА). June 24. 1998.
2. Riley T.B. E-Government vs. e-Governance: Examining the differences in a changing public sector climate. URL: <http://www.eldis.org/static/DOC12044.htm>. (дата обращения: 01.04.2015).
3. World Bank, The World Bank Group E-Government Website. URL: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXT EGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html> (дата обращения: 28.08.2015).
4. United Nations Department of Economic and Social Affairs, World Public Sector Report 2003-E-Government at the Crossroads, United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2003.
5. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (дата обращения: 27.08.2015).
6. Леонтьев С. Использование мобильных телефонов в разных странах. URL: <http://www.cossa.ru/articles/152/37433/> (дата обращения: 29.08.2015).
7. M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing. OECD/International Telecommunication Union. 2011.-P. 17. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan047499.pdf> (дата обращения: 30.08.2015).
8. Декларация тысячелетия Организации Объединенных Наций. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/summitdecl.shtml (дата обращения: 30.08.2015).
9. M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing. OECD/International Telecommunication Union. 2011. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan047499.pdf> (дата обращения: 30.08.2015).
10. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (дата обращения: 25.08.2015).
11. The Global Information Technology Report 2015. ICTs for Inclusive Growth. World Economic Forum. URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR2015.pdf (дата обращения: 24.08.2015).
12. Tassabehji R., Sharif A., Wilkinson J. Evaluating the Transition of E-Government: A review of Local Authorities in England. URL: http://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/4231/1/FINAL%20-%20BAM-10149_2.pdf (дата обращения: 26.08.2015).
13. Электронное правительство. Госуслуги. URL: <http://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 27.08.2015).
14. Anttiroiko A.V. Electronic government: concepts, methodologies, tools and applications. Information Science Reference, 2008. – P. LXV
15. Бронников И.А. Политическая коммуникация и современность // Юридические исследования. – 2013. – 4. – С. 66 – 88. DOI: 10.7256/2409-7136.2013.4.702. URL: http://www.e-notabene.ru/lr/article_702.html
16. Бронников И.А. Интернет как ресурс государства // Социодинамика. – 2013. – 8. – С. 210 – 248. DOI: 10.7256/2409-7144.2013.8.8999. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_8999.html
17. Чернышев А.И. Необходимость применения современных электронных коммуникаций органами государственной власти в России // Социодинамика. – 2014. – 8. – С. 132 – 138. DOI: 10.7256/2409-7144.2014.8.13134. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_13134.html

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Chung C.S. E-government vision and strategy. International symposium to embody e-Government in 21c. Seoul, ROK: Ministry of Government Administration and Home Affairs (МОГАНА). June 24. 1998.
2. Riley T.B. E-Government vs. e-Governance: Examining the differences in a changing public sector climate. URL: <http://www.eldis.org/static/DOC12044.htm>. (data obrashcheniya: 01.04.2015).
3. World Bank, The World Bank Group E-Government Website. URL: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXT EGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html> (data obrashcheniya: 28.08.2015).

4. United Nations Department of Economic and Social Affairs, World Public Sector Report 2003-E-Government at the Crossroads, United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2003.
5. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (data obrashcheniya: 27.08.2015).
6. Leont'ev S. Ispol'zovanie mobil'nykh telefonov v raznykh stranakh. URL: <http://www.cossa.ru/articles/152/37433/> (data obrashcheniya: 29.08.2015).
7. M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing. OECD/International Telecommunication Union. 2011.-P. 17. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan047499.pdf> (data obrashcheniya: 30.08.2015).
8. Deklaratsiya tysyacheletiya Organizatsii Ob"edinennykh Natsii. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/summitdecl.shtml (data obrashcheniya: 30.08.2015).
9. M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing. OECD/International Telecommunication Union. 2011. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan047499.pdf> (data obrashcheniya: 30.08.2015).
10. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (data obrashcheniya: 25.08.2015).
11. The Global Information Technology Report 2015. ICTs for Inclusive Growth. World Economic Forum. URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR2015.pdf (data obrashcheniya: 24.08.2015).
12. Tassabehji R., Sharif A., Wilkinson J. Evaluating the Transition of E-Government: A review of Local Authorities in England. URL: http://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/4231/1/FINAL%20-%20BAM-10149_2.pdf (data obrashcheniya: 26.08.2015).
13. Elektronnoe pravitel'stvo. Gosuslugi. URL: <http://www.gosuslugi.ru/> (data obrashcheniya: 27.08.2015).
14. Anttiroiko A.V. Electronic government: concepts, methodologies, tools and applications. Information Science Reference, 2008. – P. LXV
15. Bronnikov I.A. Politicheskaya kommunikatsiya i sovremennost' // Yuridicheskie issledovaniya. – 2013. – 4. – С. 66 – 88. DOI: 10.7256/2409-7136.2013.4.702. URL: http://www.e-notabene.ru/lr/article_702.html
16. Bronnikov I.A. Internet kak resurs gosudarstva // Sotsiodinamika. – 2013. – 8. – С. 210 – 248. DOI: 10.7256/2409-7144.2013.8.8999. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_8999.html
17. Chernyshev A.I. Neobkhodimost' primeneniya sovremennykh elektronnykh kommunikatsii organami gosudarstvennoi vlasti v Rossii // Sotsiodinamika. – 2014. – 8. – С. 132 – 138. DOI: 10.7256/2409-7144.2014.8.13134. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_13134.html