

ную проверку технических характеристик и ежегодную экспертную оценку уровня открытости официальных сайтов, так и интерактивную оценку степени удовлетворенности пользователей к официальному сайту с помощью технологии сбора мнений пользователей [2].

Метод экспертных заключений позволяет определить уровень открытости официальных сайтов, посредством определения характеристик наличия, полноты, актуальности и удобства представления информации на официальном сайте.

Метод автоматической обработки таких параметров, как время отклика, количество ошибок в разметке страниц, количество ошибок в структуре, количество обновлений главной страницы в неделю позволяет осуществлять проверку технических характеристик официальных сайтов [2].

Портал «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) позволяет осуществлять обратную связь с гражданами и представителями бизнеса, касающуюся качества информационной и технологической составляющей сайтов [1].

#### Список литературы

1. Ваш контроль. URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения 10.02.2013);
2. Мониторинг государственных сайтов. URL: <http://gosmonitor.ru> (дата обращения 10.02.2013).

#### ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕМОКРАТИЯ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Мартакова К.А., Михайлюк Ю.С., Чаушьян Н.А.  
*Южный федеральный университет, Таганрог,  
e-mail: mihailyuk.yule4k@yandex.ru*

Распространение информационно-коммуникационных технологий и проникновение их во все сферы общественной жизни создают технологические предпосылки для развития гражданского общества за счет реального обеспечения прав граждан на свободный и оперативный доступ к информационным ресурсам, для развития электронной демократии.

Под электронной демократией понимается «использование информационно-коммуникационных технологий и информационной инфраструктуры для развития демократических институтов и расширения участия граждан в общественно-политической деятельности» [1].

Средой действия электронной демократии являются политические сети, в состав которых входят органы власти, общественные и коммерческие организации, граждане и иные, отличные от госструктур всех ветвей власти стейкхолдеры, взаимодействие которых направлено на гармонизацию развития общества, взаимный учет целей и интересов, совместное участие в принятии политических решений и осуществлении государственных функций и услуг. Концепция, рассматривающая государство как участника политической сети взаимодействия, получила название «governance», что в отечественной литературе трактуется как «руководство» [2].

Развитие электронной демократии в России находится на начальном этапе, поэтому важно учитывать возможные барьеры, препятствующие становлению данного института. К критическим факторам развития электронной демократии можно отнести во-первых инвестирование. Необходимость инвестиций в системы электронной демократии в настоящее время в большинстве случаев признана и рассматривается как критически важный фактор. Федеральные и государственные информационные офисы поставили задачу догнать частный сектор по объемам расходов.

Во-вторых, обучение, которое несомненно является ключевым элементом, который должен рассматриваться для успешного осуществления электронной демократии, при этом вложение ресурсов в человеческий капитал должно гарантировать, что люди будут знать, как использовать предоставленные им инструменты, и таким образом они смогут принимать участие в демократических дебатах и процессах. По мнению экспертов, имеется огромный потенциал в области обучения как для коммерческих, так и некоммерческих предложений, поскольку обучение непосредственно поддерживает разработку и совместное использование ресурсов и правительствами, и группами граждан, таким образом содействуя ускорению развития электронной демократии [2].

Электронная демократия – это существующая в виртуальной среде площадка для выражения общественного мнения, с которым считаются государственные лидеры всех уровней власти. В самом широком контексте электронная демократия – это способ на основе все более широкого использования информационно-коммуникационных технологий трансформировать и укрепить гражданское общество, обеспечивающее общественный контроль над принимаемыми политическими решениями.

#### Список литературы

1. Купряшин Г.Л. Соловьев А.И. Государственный менеджмент. – М., 2004.
2. Дрожжинов В.И., Штрик А.А. Электронная демократия и поддерживающие ее технологии. – URL: <http://old.conf.infosoc.ru/2003/index.html> (дата обращения 12.02.2013).

#### МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Михайлюк Ю.С.

*Южный федеральный университет, Таганрог,  
e-mail: mihailyuk.yule4k@yandex.ru*

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации, одним из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является создание многофункциональных центров [1, 2].

Целями создания многофункционального центра (МФЦ) являются [3, 6, 7]:

- организация единого места приема, регистрации и выдачи документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра с реализацией принципа «одного окна», предоставление возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; совершенствование административных процедур, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет принятия административных регламентов;

- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг [4];

- снижение интенсивности взаимодействия заявителей и должностных лиц на основе совершенствования межведомственного информационного и документационного взаимодействия [5];

- организация системы информационного взаимодействия с федеральным интернет-порталом государственных услуг, региональными порталами государственных услуг.