# Противоречия в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы

С.Е. Гасумова

Обеспечение доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы, и в первую очередь к государственным информационным ресурсам, следует рассматривать как наиболее социально значимое направление государственной политики информатизации, затрагивающее интересы всего общества и призванное изменить повседневную жизнь каждого человека. Рассмотрим тенденции, проблемы и противоречия формирования и эффективного использования государственных информационных ресурсов, предоставления беспрепятственного доступа к ним и осуществления на их основе информационного обеспечения населения Российской Федерации.

В современных условиях информационные ресурсы государства или отдельного региона должны рассматриваться как стратегически важная социально-экономическая категория, сопоставимая по значимости с природными ресурсами. Социальные аспекты данной проблемы заключаются в том, чтобы создать в обществе такие условия, которые стимулировали бы носителей живых знаний к их отчуждению и фиксации в формализованном виде, пригодном для широкого социального использования. Целями государственной политики в области информационных ресурсов является обеспечение для общества и всех его членов достаточности, доступности и достоверности информационных ресурсов [8. С. 102-117].

Анализ официальных документов показал, что российское законодательство содержит многочисленные гарантии доступа к государственным информационным ресурсам. Конституция РФ обязывает органы государственной власти и органы местного самоуправления (МСУ), их должностных лиц обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом. Каждому гарантируется право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Провозглашается запрет на сокрытие должностными лицами фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, и право граждан на достоверную информацию о состоянии окружающей среды (ч. 2 ст. 24, ч. 4 ст. 29, ст. 41, 42) [9].

В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [33] информация о деятельности государственных органов и органов МСУ является открытой и свободно доступной. Важно, что лицо, желающее получить доступ к такой информации, не обязано обосновывать необходимость ее получения.

Бесплатно предоставляется информация о деятельности государственных органов и органов МСУ, размещенная такими органами в информационно-телекоммуникационных сетях; затрагивающая права и установленные законодательством РФ обязанности заинтересованного лица; иная установленная законом информация. Установление платы за предоставление информации о своей деятельности возможно только в случаях и на условиях, которые установлены федеральными законами. Мы полагаем, что неурегулированность вопроса соотношения открытости и общедоступности информации и возможности получения за нее платы с пользователей является пробелом в законодательстве, устранение которого особенно актуально для социальной сферы. Например, в некоторых регионах на сайтах органов власти есть платные разделы — и это может стать ключевой проблемой для населения.

В Указе Президента «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» [28] право на информацию признается одним из фундаментальных прав человека. Здесь же определяется, что деятельность государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц осуществляется на принципах информационной открытости, что выражается в доступности для граждан информации, представляющей общественный интерес или затрагивающей личные интересы граждан, в систематическом информировании граждан о предполагаемых или принятых решениях и др.

Между тем в России лишь 14% населения считают, что безусловно обладают свободой получать и распространять информацию [17. С. 49]. Это свидетельствует о том, что гарантии доступа к государственным информационным ресурсам на практике зачастую имеют декларативный характер и требуют разработки действенного механизма их реализации. Законодательство не дает возможности определить временные, территориальные и стоимостные характеристики доступа каждого к указанным информационным ресурсам. Большинство граждан России не имеют возможности ознакомиться с информацией, определяющей их права и обязанности и регулирующей их поведение в повседневной жизни, с минимальными затратами сил, времени и средств.

Таким образом, нами выявлено первое противоречие между прогрессивно формирующимися, декларируемыми в официальных документах гарантиями доступа граждан к информации и отсутствием реального механизма обеспечения этого доступа, вызывающим, судя по эмпирическим данным, резко негативную оценку населением собственных информационных прав и свобод.

Для решения этих проблем Г.Т. Артамонов предлагает разработать и принять федеральный закон «О государственном информационном стандарте», устанавливающий государственные гарантии доступа всех граждан к определенному набору информационных ресурсов. В этом законе были бы определены градации и типология информационных стандартов, учитывающие интересы различных слоев населения, организаций и существующий уровень развития информационной инфраструктуры в различных регионах страны, а также порядок разработки и ввода в действие информационных стандартов и ответственность должностных лиц за их несоблюдение. Для удовлетворения наиболее массовых потребностей физических лиц в информировании целесообразно установить минимальные государственные информационные стандарты, выполнение требований которых органы МСУ должны быть обязаны обеспечить путем организации справочного обслуживания граждан. Отсутствие у большинства граждан возможностей реализовать свое конституционное право искать и получать информацию, необходимую им в повседневной жизни, существенно сдерживает их общественную активность, с одной стороны, и позволяет недобросовестным деятелям создавать антиобщественные настроения — с другой [1. С. 1619].

Действительно, данные мониторинга Левада-Центра за 2006 г. свидетельствуют о том, что 42% россиян воспринимают власть как «далекую от народа, чужую» (в 1998 г. таких было лишь 8%). 32% респондентов (для сравнения в 1998 г. — 6%) отметили, что в 2005 г. положение дел во влиянии простых людей на государственные дела изменилось к худшему [15. С. 76-77]. В 2007 г. правительству доверяли лишь 19% россиян, региональным властям — 20% [21. С. 137-140].

Серьезность проблемы обеспечения доступа населения к государственным информационным ресурсам отмечается во многих официальных документах. Концепция использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года и Концепция управления государственными информационными ресурсами направлены на формирование государственных информационных ресурсов и обеспечение их открытости и широкого социального использования [10].

В первом документе сформулированы приоритеты использования информационных технологий в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты, адресной помощи, трудоустройства и миграции человеческих ресурсов, трудовых отношений и условий труда и культуры. Обеспечение информационной открытости должно осуществляться путем создания интернет-ресурсов, содержащих информацию о деятельности органов власти, а также предоставления доступа к ним граждан и организаций; единой системы навигации по интернет-ресурсам органов государственной власти; инфраструктуры пунктов общественного доступа к информации о деятельности федеральных органов государственной власти; систем учета и обработки запросов граждан о предоставлении информации и контроля их исполнения.

Второй документ содержит жесткую критику того, что для органов власти всех уровней остается характерным отсутствие ориентации создаваемых информационных ресурсов на массовое информационное обслуживание населения по вопросам, связанным с деятельностью этих органов. Это способствует сохранению закрытости и недемократичности российской власти.

В Доктрине информационной безопасности Российской Федерации признается, что необеспеченность прав граждан на доступ к информации, манипулирование информацией вызывают негативную реакцию населения, что в ряде случаев ведет к дестабилизации социальнополитической обстановки в обществе [4]. Сегодня в соответствии с российским законодательством открытость и доступность общественному контролю, объективное информирование общества выступают одним из основных принципов построения и функционирования системы государственной службы [32. Ст. 3]. Однако на практике информационная доступность управленческих структур социальной сферы отстает от других отраслей, оставляя желать лучшего. Например, в рейтинге информационной открытости органов власти за 2003 г. ведомства культуры, образования, труда и социального развития получили экспертную оценку 5 баллов из 9, здравоохранения (на тот момент отдельного министерства) — всего 3 балла [13].

Характерно, что при этом сами чиновники понимают важность информационной открытости. Экспертный опрос работников федеральных, региональных и муниципальных структур управления (всего 230 чел.), проведенный Российской академией государственной службы при Президенте РФ в 2007 г., показал, что они среди путей совершенствования государственной информационной политики на 1 -е место ранжируют информационное обеспечение — предваряющее, аналитическое, прогностическое — осуществляемых реформ (коэффициент полезности 3,57 балла по пятибалльной шкале оценок), а среди недостатков государственной политики на 3-е место определяют ограниченный доступ граждан к управленческой информации (коэффициент угрозы 2,9 балла из 5) [7. С. 86-96].

Информационное обеспечение граждан органами государственной власти и местного самоуправления, а также общественными объединениями в России осуществляется в первую очередь через «традиционные» средства массовой информации в порядке, предусмотренном соответствующим законодательством. В соответствии с Законом РФ «О средствах массовой информации» [5. Ст. 38] граждане имеют право на оперативное получение через средства массовой информации (периодические печатные издания, радио-, теле-, видеопрограммы, кино- хроникальные программы и иное) достоверных сведений о деятельности государственных органов и организаций, общественных объединений, их должностных лиц. Социально значимые телерадиопрограммы и издания в целях улучшения информационного обеспечения населения России с 1996 г. отнесены к продукции для федеральных государственных нужд [24]. Расходы, связанные с их оплатой, предусматриваются в федеральном бюджете.

Особое внимание в официальных документах уделяется реализации прав инвалидов на доступ к информации в условиях информатизации и их информационному обеспечению. В указе Президента РФ «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов» [29] и постановлении Правительства РФ «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» [22] регламентируются такие мероприятия, как поддержка редакций, издательств и предприятий полиграфии, осуществляющих выпуск периодической, научной, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературы для инвалидов и по проблемам инвалидности; увеличение выпуска кино- и видеопродукции с субтитрами для глухих; разработка долгосрочной государственной комплексной программы научного обеспечения и информатизации проблем инвалидности и инвалидов, включающей создание национального банка данных по проблемам инвалидности и инвалидов, региональных центров информации.

Однако в условиях информатизации современного общества информационное обеспечение граждан не может осуществляться только через «традиционные» средства массовой информации. В информационном обществе с этой целью должны использоваться электронные СМИ, новые ИТ. Тем более что в России резко (примерно в 1,5 раза в год) возрастает количество лиц и институтов, имеющих доступ в Интернет и использующих его для удовлетворения своих потребностей [6. С. 73-82]. Все социально значимые информационные ресурсы общества должны переводиться в электронную форму для обеспечения их доступности для граждан, в том числе на основе удаленного доступа в сетевом режиме.

Рассмотрим проблемы и перспективы формирования информационных ресурсов социальной сферы в российском сегменте сети Интернет. Вообще, саму возможность использования в социальной сфере массового, свободного, удаленного доступа населения к информации, касающейся актуальных проблем жизнедеятельности граждан, которую предоставляет сеть Интернет, необходимо рассматривать как одну из величайших ценностей современного общества. Сегодня подобная технология позволяет, наконец, реализовать целый ряд законодательных гарантий доступа граждан к информации, носивших ранее во многом декларативный характер.

Статья 12 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [33] предусматривает развитие информационных систем различного назначения для обеспечения граждан (физических лиц), организаций, государственных органов и органов МСУ информацией, обеспечение взаимодействия таких систем, а также создание условий для эффективного использования в Российской Федерации информационнотелекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет. Государственные органы, органы МСУ в соответствии со своими полномочиями должны создавать информационные системы и обеспечивать доступ к содержащейся в них информации. Специалисты отмечают, что в этот закон должны быть внесены изменения, уточняющие конкретный порядок использования сети Интернет государственными органами и формирования в ней государственных информационных ресурсов с целью обеспечения граждан информацией о деятельности этих органов. Целесообразно предусмотреть обязательную публикацию в сети Интернет вступивших в силу законодательных актов. Необходимо закрепить положение об обязательном обеспечении доступа в Интернет учреждениям социальной сферы на некоммерческой основе. Федеральные органы государственной власти должны объявить и начать проводить, в том числе средствами нормативного регулирования, политику государственной поддержки развития Интернета в России, подобно тому, как это уже происходит в США, странах Европейского союза и других развитых странах мира. Важно урегулировать предотвращение общественно опасных деяний, совершаемых в Интернете (в частности, распространения оскорбительной и непристойной информации, антиобщественных призывов), создать нормативные условия для эффективного выявления и наказания лиц, совершающих такие правонарушения [12. С. 1926].

Все это дает основания для выделения второго противоречия между необходимостью формирования «человеческого капитала» как основы инновационной экономики, базирующейся на знаниях, и низким приоритетом в государственной информационной политике мероприятий социальной направленности, ее ориентацией на компьютеризацию при недостаточном внимании к интеллектуализации и медиатизации, провоцирующем формирование информационного неравенства в обществе, отсутствие возможностей социальной адаптации различных социальных групп посредством ИТ.

Критика существующей ситуации с доступом к электронным ресурсам содержится в ФЦП «Электронная Россия (2002 — 2010 годы)» [23], что, на наш взгляд, крайне прогрессивно, поскольку свидетельствует об осознании этой проблемы государством. Отмечается, что открытые информационные системы пока недоступны для граждан с невысокими доходами, а также существенно ограничена возможность их использования образовательными и научными учреждениями, учреждениями здравоохранения и культуры, бюджетными организациями, местными СМИ, органами государственной власти и МСУ.

Для решения проблемы предусматриваются мероприятия по двум направлениям: содействие развитию общей телекоммуникационной инфраструктуры страны и создание пунктов подключения к общедоступным информационным системам. Значительная часть средств, выделяемых на «Электронную Россию», направляется именно на создание компьютерных сетей в бюджетных организациях и пунктов доступа в Интернет в российской глубинке. Пункты доступа создаются на почтах, в учебных заведениях, в библиотеках, и их количество достигает более 13,5 тыс. по России [25]. Проект «КиберПочт@» по развертыванию сети пунктов коллективного доступа в Интернет предусматривает помощь специалистов всем желающим вне зависимости от возраста и уровня знания компьютерных и интернет-технологий вести поиск работы, получать дистанционное образование, заказывать товары в электронном магазине. Желающим помогают также завести собственный электронный адрес, распечатать электронные письма, газеты или нужный материал из сети Интернет. К 2010 г. программой «Электронная Россия» предусмотрено открытие таких пунктов во всех отделениях почты [14].

В то же время отметим, что за рубежом, в отличие от России, создаются пункты бесплатного общественного доступа в Интернет (например, в Великобритании — на базе библиотек [41]). Учитывая проблему информационного неравенства, считаем необходимым использовать этот опыт в России и сформировать сеть пунктов общественного доступа в Интернет на некоммерческой основе для вовлечения в процесс информатизации малообеспеченных социальных групп.

Вообще, первоначально ФЦП «Электронная Россия» только косвенно затрагивала социальную сферу. Однако мониторинг отношения общественности к программе, проведенный ВЦИОМ в 2003 г., обнаружил приоритет для населения именно мероприятий социальной направленности, таких как телемедицина, дистанционное образование, обучение компьютерной грамоте, создание возможностей для доступа к глобальной сети — например бесплатных интернет-пунктов. За обеспечение прозрачности государственной власти высказались более 40% россиян [16]. В результате разработчики пришли к выводу о некоторых недоработках программы и необходимости придания ей «социального характера» путем выделения конкретных проектов, нацеленных на удовлетворение насущных потребностей как общества в целом, так и отдельных граждан. К ним отнесены федеральные проекты «Телемедицина», «Дистанционное обучение», федеральная система оперативного контроля состояния природных ресурсов и опасных объектов и комплекс проектов по реализации концепции «электронного правительства» [30. C. 13]. Действительно, подобные технологии, на наш взгляд, не только резко повышают качество и оперативность информационного обеспечения населения по самым разнообразным направлениям повседневной жизни и деятельности, но и позволяют существенно уменьшить информационную нагрузку на государственных и муниципальных служащих и даже сократить их штат.

Мало кому известно, что с 2003 г. существует конкретный перечень обязательных для размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет) сведений о деятельности Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти [19]. Данный перечень рекомендован также органам исполнительной власти субъектов РФ и органам МСУ для принятия мер по обеспечению доступа граждан и организаций к информации о своей деятельности. К обязательным для размещения в сети Интернет сведениям относятся: нормативные правовые акты, регулирующие сферу деятельности, и акты органа власти; порядок деятельности органа власти; сведения о реализации федеральных целевых программ; сведения об официальных мероприятиях; тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей; сведения о проектах разрабатываемых законов; аналитические доклады и обзоры информационного характера; сведения о взаимодействии с иными органами государственной власти, общественными объединениями, политическими партиями и другими организациями; обзоры обращений граждан и организаций, результаты рассмотрения обращений и принятые меры; сведения об основных показателях, характеризующих ситуацию в отрасли и динамику ее развития; прогнозы; официальная статистическая информация и др.

К сожалению, приходится констатировать, что в настоящее время на уровне субъектов РФ, а тем более на муниципальном уровне требования данного перечня обязательных для размещения на сайте органа власти сведений пока соблюдаются далеко не в полном объеме. Более того, федеральные органы исполнительной власти зачастую лишь в принудительном порядке на основании судебных решений создают свои сайты либо дорабатывают их содержание. Что касается ведомств социальной сферы, то, к примеру, в 2004 г. суд обязал Министерство труда и социального развития (в настоящее время — здравоохранения и социального развития) привести в соответствие с законодательством содержание официального сайта. В марте 2005 г. решением суда по иску Института развития свободы информации Федеральная служба по труду и занятости и Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию были обязаны разместить на своих сайтах всю необходимую информацию [27].

Основным аргументом государственных органов власти в неисполнении требований перечня сегодня является отсутствие в штатном расписании специалистов по ведению сайтов. Как отмечают эксперты [26], к сожалению, даже создав собственные сайты, большинство федеральных органов власти пока ограничиваются формальным исполнением нормативов: заводят доменное имя, размещают там эмблему службы и фотографию ее здания, пускают по левой колонке несколько ссылок с не требующей обновления информацией.

Отметим основные недостатки российских сайтов органов государственной власти. Эксперты относят к ним отсутствие либо неоперативность обратной связи; отсутствие интерактивных разделов, в рамках которых посетители могли бы общаться и решать текущие проблемы (гостевая книга, конференция, форум); несоответствие контента потребностям и интересам целевой аудитории пользователей и отсутствие оперативного администрирования.

Соответственно можно сформулировать условия, при которых сетевые ресурсы государственных органов социальной сферы могут стать популярными. Во-первых, сайт должен презентабельно выглядеть, поскольку он являет собой виртуальную «визитную карточку» владельца. Современный дизайн, соответствие требованиям времени на уровне структуры и технологий — обязательные требования. Во- вторых, ресурс должен оперативно обновляться. Возможности сети Интернет позволяют свести разрыв от появления новости до ее публикации буквально к нескольким минутам. В- третьих, информация должна быть эксклюзивной и востребованной. Необходимо тщательно исследовать потребности аудитории для формирования контента. И, наконец, в-четвертых — интерактивность. Ничто не привлекает пользователя сильнее, чем возможность напрямую задать вопрос представителям власти или просто поделиться мнением о предпринимаемых ими действиях и получить «онлайновый» ответ [3].

Отсутствием интересных, полезных и важных для населения интернет-ресурсов обусловлены низкие темпы роста числа пользователей Всемирной сетью в нашей стране. Сравним распространение компьютеров с Интернетом и мобильных телефонов в России. Данные ВЦИОМ свидетельствуют, что в 2007 г. 33% российских семей имели дома компьютер [20]. По оценкам фонда «Общественное мнение», в 2009 г. все еще лишь 33% совершеннолетних россиян являются пользователями сети Интернет (к примеру, в Великобритании 71%) [18]. При этом мобильную связь еще в 2006 г. могли себе позволить 58% россиян, москвичей — 70% [2]. То есть по количеству владельцев мобильных телефонов мы вполне соответствуем западноевропейским нормам. Следовательно, если у населения есть возможность массово пользоваться мобильной связью, компьютеры и Интернет россияне себе тоже смогли бы позволить. Не происходит этого, очевидно, потому, что нет такой потребности. Даже когда компьютеры есть, их возможности используются далеко не всеми — нужна информация, для доступа к которой требовались бы компьютер и соединение с Интернетом. Этой информации все еще недостаточно. По оценкам фонда «Общественное мнение», большинство россиян не только никогда не бывали во Всемирной паутине, но и не испытывают желания начать ею пользоваться. Кроме того, требуется обучение населения новым информационным технологиям, нужны программы, необходимо создание инструментов и потребности в их использовании.

Более того, по данным проведенного нами экспертного опроса специалистов в области информатизации Пермского края сформировалось мнение, что сегодня уже пора создавать даже детские интернет-ресурсы (например, разделы на сайтах, включая сайты органов власти, подающие информацию в доступной, забавной, визуально-экспрессивной форме).

Соответственно, выделим третье противоречие между обширностью и разнообразием электронных информационных ресурсов социальной сферы и несоответствием их содержания информационным потребностям социальных групп, обусловливающим слабую активность индивидов в овладении и использовании ИТ, низкую эффективность взаимодействия населения с органами и учреждениями социальной сферы.

Тем не менее в целом в последние годы отмечается существенный прогресс в формировании и использовании интернет-ресурсов в социальной сфере в России. Довольно активно развивающимися информационными технологиями на базе сети Интернет, на наш взгляд, можно назвать следующие:

создание и использование web-ресурсов государственными (и пока в меньшей степени — муниципальными) органами и учреждениями социальной сферы;

создание и использование интернет- ресурсов некоммерческими организациями (хотя эксперты, как показал опрос, и оценивают эти ресурсы как малодостоверные, непрофессиональные);

создание и ведение баз и банков данных по социальной тематике различными коммерческими организациями (например, БД по трудоустройству, по частным детским учреждениям, по медицинским услугам и т.п.).

Мы оцениваем как прогрессивную меру введение с 30 декабря 2006 г. в России обязанности некоммерческих организаций размещать на сайте в сети Интернет годовой отчет о формировании и использовании целевого капитала [31]. Эта беспрецедентная по важности мера позволит довести до населения и органов государственной власти сведения о деятельности фондов, автономных некоммерческих организаций, общественных организаций, общественных фондов и религиозных организаций, доходы от целевого капитала которых используются в сфере образования, науки, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, искусства, архивного дела, социальной помощи (поддержки).

Появляются отдельные примеры инновационных проектов в области использования сети Интернет в социальной сфере в России. Так, уникальный интернет-проект начал реализовываться с 2006 г. для медицинских и фармацевтических работников. Его суть — в повышении навыков использования сети Интернет в профессиональных целях путем проведения обучающих семинаров, обеспечения бесплатным доступом в сеть, осуществления бесплатного консультирования по многоканальному телефону по вопросам пользования Интернетом в повседневной работе, выхода на нужные сайты, участия в различных профессиональных форумах [11]. Без сомнения, подобные проекты необходимо реализовывать и в других областях социальной сферы: в социальном развитии, образовании, культуре.

Зарубежный опыт использования интернет- технологий в социальной сфере тоже достаточно интересен и достоин внедрения в нашей стране. Например, в каждой школе Германии висит плакат и разложены маленькие карточки с информацией о сайте Уполномоченного по защите прав детей, на котором ребенок может анонимно обратиться за советом к специалисту по поводу любых возникающих проблем, о которых дети зачастую стесняются говорить открыто (таких, как насилие в семье и т.п.). Интернет-проекты используются в решении психологических проблем профессиональной ориентации молодежи, в профилактике эмоционального выгорания педагогов [37; 38]. В г. Вустер (Великобритания) стикеры с адресом сайта кризисного центра для женщин приклеивают на двери кабинок уборных в университете и других общественных заведениях. Интересно, что реклама сайтов социальной сферы бесплатно распространяется среди населения и в виде различной сувенирной продукции (магниты на холодильник и т.п.), что обусловливает возможность использования таких предметов в быту, учебе или на работе, а следовательно, — их более длительное сохранение. В г. Бирмингем (Великобритания) в рамках программы «Электронный Бирмингем» среди населения ведется пропаганда использования бесплатного программного обеспечения, бесплатного доступа в Интернет на базе библиотек, бесплатных информационных услуг, предоставляемых всем желающим на сайтах органов государственной власти, распространяется бесплатная методическая литература об интернет-технологиях [34; 35; 36; 39; 40].

Еще одно направление использования интернет-ресурсов в социальной сфере — организация интерактивной связи органов власти с населением посредством информационных и телекоммуникационных систем, функционирующих в интерактивном режиме. Это хорошо известная в развитых странах Запада проблема, где она уже нашла свое практическое решение. Так, «электронное правительство» США («Официальный правительственный вебпортал» http://www.First-Gov.gov/ сайтов федеральных, штатных и местных органов власти) предоставляет свыше 1 тыс. электронных форм и реальных услуг, условия для интерактивного диалога в режиме реального времени. Опыт США свидетельствует, что внедрение новых интерактивных технологий в сферу деятельности муниципальных органов управления позволяет существенно повысить эффективность работы городских служб, сделать их более отзывчивыми к нуждам и запросам населения и даже создать электронный форум для обсуждения волнующих общественность вопросов. Специальные видеотерминалы, оснащенные сенсорными экранами и установленные в особых будках, размещены в библиотеках, продовольственных магазинах, торговых центрах и других общественных местах.

В Великобритании за годы существования «электронного правительства» число государственных служащих снизилось с 750 тыс. (в 1976 г.) до 475 тыс. чел. (в 2004 г.). Но самое главное — создание таких систем резко повышает качество и оперативность информационного обслуживания населения по самым разнообразным направлениям повседневной жизни и деятельности (процедуры регистрации юридических документов, информация по судебному делопроизводству, доступ к автоматизированному каталогу местной библиотеки и т.п.). Кроме того, до 40% операций производится в Интернете в нерабочее для правительственных чиновников время, что удобно для граждан [6. С. 73-82].

Электронная форма взаимоотношений с гражданами делает все услуги экономичными и оперативными, снижая издержки населения на взаимодействие с государственными чиновниками. По оценкам экспертов, в социальной сфере это — равная доступность благ и услуг образования, медицины, культуры вне зависимости от места проживания, т.е. преодоление регионального неравенства, сокращение расстояний и часовых поясов [3].

Таким образом, проведенный анализ показал существование ряда проблем и противоречий в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы и позволил сформулировать некоторые рекомендации по их преодолению.

Список литературы

Артамонов Г.Т. К вопросу об информационном законодательстве России // Информационные ресурсы России. 2000. № 2. С. 16-19.

Гагин А. Клик за границу // Рос. газ. 2006. 22 нояб.

Государственные органы социального развития и социальная сфера в Интернете: анализ отечественного и зарубежного опыта, рекомендации: обзор / Консалтинговое Интернет-агентство «Промо.ру Интерэктив» (Группа «Дот-Промо») для Минтруда России в рамках Проекта СПИЛ 2.2.5.2/25 // Уровень жизни населения России: Доходы. Социальная защита: [CD-ROM] / Мин- во труда и соц. развития РФ. Тула: ОАО «ПКТИ АСУ», 2002.

Доктрина информационной безопасности Российской Федерации: утв. Президентом РФ 9.09.2000 № Пр-1895 [Электронный ресурс]. Доступ из справ. -правовой системы «Консуль- тантПлюс».

Закон РФ «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-I (ред. от 02.11.2004) [Электронный ресурс]. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // Социс. 2006. № 1. С. 73-82.

Киричек П.Н. Современная информационная политика: императивно-модусная система // Там же. 2007. № 10. С. 86-96.

Колин К.К. Социальная информатика: учеб. пособие. М.: Акад. проект: Фонд «Мир», 2003.

Конституция Российской Федерации. М.: Приор, 2001.

Концепция использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года; Концепция управления государственными информационными ресурсами: материалы сайта М-ва РФ по связи и информационным технологиям [Электронный ресурс]. URL: http://www.minsvyaz.ru/ (дата обращения: 12.05.2008).

Краснопольская И. Подключайтесь! Обучайтесь! Общайтесь! В России стартовал образовательный проект для медицинских и фармацевтических работников // Рос. газ. 2006. 22 сент.

Кристальный Б., Якушев М. Концепция российского законодательства в области Интернета //

Информационные ресурсы России. 2000. № 2. С. 19-26.

Круковец К. Кто делает погоду? Рейтинг открытости органов власти // Рос. газ. 2003. № 178.

Майгур В. Почта укореняется в киберпространстве // Там же. 2005. 29 дек.

Мониторинг Левада-Центра. Власть в общественном мнении // Социс. 2006. № 8. С. 76-77.

На то и мышка, чтоб клерк не дремал // Рос. газ. 2003. 26 авг.

Опросы без комментариев. Права и свободы // Социальная реальность. 2007. № 10.

Опросы «Интернет в России» // Специальный выпуск фонда «Общественное мнение». 2009. Март.

Перечень сведений о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, обязательных для размещения в информационных системах общего пользования: утв. постановлением Правительства РФ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» от 12.02.2003 № 98 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Персональный компьютер — в каждой третьей российской семье! // Пресс-выпуск Всерос. центра изучения общественного мнения. 2007. 28 нояб. № 821.

Подъячев К.В. Обращения граждан во власть: функциональные особенности // Социс. 2007. № С. 137-140.

Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» от 07.12.1996 № 1449 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Постановление Правительства РФ «О Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 — 2010 годы)» от 28.01.2002 № 65 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

Постановление Правительства РФ «Об улучшении информационного обеспечения населения Российской Федерации» от 12.01.1996 № 11 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

Статистика отрасли связи: 1-е полугодие 2006 г.: материалы сайта М-ва РФ по связи и информационным технологиям [Электронный ресурс].

URL: http://www.minsvyaz.ru/ (дата обращения: 15.03.2007).

Телехов М. Парад эмблем: почти все органы федеральной исполнительной власти обзавелись сайтами // Рос. газ. 2006. 27 янв.

Телехов М. Суд — за сайт: федеральные органы власти должны будут создавать свои Интернет- ресурсы // Там же. 2005. 21 окт.

Указ Президента РФ «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» от 31.12.1993 № 2334 (ред. от 01.09.2000) [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Указ Президента РФ «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов» от 27.07.1992 № 802 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Федеральная целевая программа «Электронная Россия»: достижения, проблемы, перспективы // Библиотечка «Российской газеты». 2003. Вып. № 15.

Федеральный закон «О порядке формирования и использования целевого капитала некоммерческих организаций» от 30.12.2006 № 275-ФЗ [Электронный ресурс]. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

Федеральный закон «О системе государственной службы Российской Федерации» от 27.05.2003 № 58-ФЗ. Ст. 3 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ [Электронный ресурс]. Доступ из справ. -правовой системы «Консуль- тантПлюс».

Access-Ability: Information for Disabled Students and those with Specific Learning Difficulties (including Dyslexia) / Equal Opportunities Centre, Disability Service, University of Worcester. Worcester, 2007.

Austin C. Access to IT: Student Network Services Guide // Information and Learning Services. 2007. № 5.

Shiel A. Electronic Resources // Information and Learning Services. 2007. № 8.

Sieland B. Das Lehrerforum als virtuelle multipro- fessionelle Lerngemeinschaft // SchulVerwaltung NRW. 2006. № 2. S. 54-55.

Sieland B., Rahm T. Personale Kompetenzen entwickeln // Handbuch Schulpsychologie: Psy- chologie fur die Schule / Fleischer T., Grewe N., Jotten B., Seifried K., Sieland B. (Hrsg). Stuttgart: Kohlhammer, 2007. S. 197-209.

Taylor A. How to find information for your assignments // Information and Learning Services. № 10.

Taylor A. Using Resources Online // Information and Learning Services. 2007. № 6.

Try free computer software at your local library / Birmingham City Council. Birmingham, 2007.