



## СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

### КЛАССИФИКАЦИЯ И ЗНАЧЕНИЕ ФАКТОРОВ ФОРМИРОВАНИЯ У НАСЕЛЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОТОВНОСТИ К ПОЛУЧЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

**Ваторопин А. С.**

доктор социологических наук, профессор, заведующий кафедрой теории и социологии управления Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), Россия, Екатеринбург, ул. 8 Марта, 66, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

**Хватов А. Е.**

аспирант Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), Россия, Екатеринбург, ул. 8 Марта, 66, a.e.hvatov@gmail.com

УДК 316.33:35(470)  
ББК 60.561.322

**Цель.** Статья посвящена изучению влияния различных факторов на формирование готовности у групп населения к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Авторы разделяют получателей услуг на несколько групп в зависимости от частоты обращения за государственными и муниципальными услугами, классифицируют факторы формирования готовности к получению услуг в электронной форме и анализируют степень влияния факторов на готовность выделенных групп к получению услуг в электронной форме.

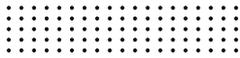
**Методы.** Авторы использовали следующие методы исследования: сравнительный анализ, синтез, моделирование.

**Результаты и научная новизна.** На основании выполненного авторами исследования получены новые данные, описывающие влияние различных социальных установок на разные категории получателей государственных и муниципальных услуг.

Изучив факторы, влияющие на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, с позиции влияния на выделенные группы получателей государственных и муниципальных услуг, авторы пришли к выводу что для каждой пары «фактор – группа заявителей» формируется собственная система взаимоотношений, что иллюстрирует многогранность и сложность изучаемого социологического процесса.

С практической точки зрения материалы статьи могут быть использованы органами власти для повышения эффективности реализации своих полномочий в части предоставления государственных и муниципальных услуг и оптимизацию соответствующих расходов.

*Ключевые слова:* госуслуги, электронные услуги, портал госуслуг, диспозиции, электронное правительство.



*Ваторопин А. С., Хватов А. Е.*

## CLASSIFICATION AND SIGNIFICANCE OF THE FACTORS OF FORMATION IN THE POPULATION OF THE SVERDLOVSK REGION OF READINESS TO OBTAIN STATE AND MUNICIPAL SERVICES IN ELECTRONIC FORM

**Vatoropin A. S.**

doctor of Sociological Sciences, Professor, Head of the Chair of Management Theory and Sociology of Ural Institute of Management – branch, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), Russia, Yekaterinburg, 8<sup>th</sup> March str., 66, alexandr.vatoropin@ui.ranepa.ru

**Khvatov A. E.**

post-graduate student of Ural Institute of Management – branch, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), Russia, Yekaterinburg, 8<sup>th</sup> March str., 66, a.e.hvatov@gmail.com

**Purpose.** The article is devoted to the study of the influence of various factors on the formation of readiness among population groups to receive state and municipal services in electronic form. Authors divide the recipients of services into several groups depending on the frequency of circulation for state and municipal services, classify the factors of the formation of readiness for receiving services in electronic form and analyze the degree of influence of factors on the willingness of the allocated groups to receive services in electronic form.

**Methods.** The authors used the following research methods: comparative legal analysis, synthesis, modeling.

**Results and scientific novelty.** Based on the research carried out by the authors, new data have been obtained that describe the influence of various social attitudes on different categories of recipients of state and municipal services.

The authors of the article come to a conclusion about the advisability of developing mechanisms for providing in electronic form, first, those state and municipal services, to which the applicants apply most often.

*Key words:* state services, electronic services, public services portal, dispositions, e-government.

Актуальным вектором развития системы государственного и муниципального управления на сегодняшний день признана цифровизация процессов взаимодействия различных социальных групп населения с органами власти и местного самоуправления. В качестве одной из таких социальных групп выступают граждане, обращающиеся за государственными и муниципальными услугами, а оцифровке в данном случае подлежит сам процесс предоставления государственных и муниципальных услуг.

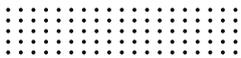
В соответствии с Указом Президента Российской Федерации в 2018 году показатель по доле жителей, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме (далее – показатель), должен составить не менее 70% [1].

Федеральная служба государственной статистики (Росстат) ежегодно проводит опрос населения во всех регионах России с целью рассчитать текущее значение установленного показателя. По итогам опроса, проведенного Росстатом в 2017 году, значение показателя в зависимости от региона разнится в несколько раз. Так, показатель по Московской области составил 86,2%, в Тюменской области – 72,2%, в Свердловской области – 47,2%, в Чукотском автономном округе – 19,2% и так далее. Поскольку в контексте формиро-

вания и развития цифровой экономики в Российской Федерации электронным услугам, как средству взаимодействия различных социальных групп с органами власти, уделено значительное внимание, авторы в настоящей статье ставят целью классифицировать и описать факторы, формирующие готовность населения к получению электронных государственных и муниципальных услуг, а также выявить степень их влияния на различные группы населения, получающие такие услуги, на примере Свердловской области.

С точки зрения социологии данные факторы интересны, поскольку они затрагивают социальные группы, участники которых выполняют определенные социальные роли и функции в политической и экономической жизни региона. Социальные группы потребителей государственных и муниципальных услуг формируют жители региона, в основном в возрасте от 18 до 72 лет. Это экономически активные группы населения, обладающие избирательным правом, повышение качества жизни которых является первым приоритетом для власти в регионе [2].

Ежегодные затраты консолидированного бюджета Российской Федерации на внедрение информационных систем по предоставлению государственных и муниципальных услуг составляют сотни миллио-



*Ваторопин А. С., Хватов А. Е.*

нов рублей, затраты федерального бюджета за период 2011–2017 годы составили порядка 30 млрд рублей, ежегодные затраты бюджетов субъектов Российской Федерации на развитие электронного правительства измеряются десятками миллионов рублей [3].

Долгое время законодательно не были определены требования к регламентации и качеству предоставляемых государственных и муниципальных услуг, что оказывало негативное влияние на отношение жителей к самой процедуре получения услуг.

Реализация возможности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме – необходимый и своевременный шаг государства к повышению уровня одобрения действий власти населением. Упрощение процедуры взаимодействия граждан с органами власти способствует снижению коррупционных проявлений и повышению качества оказываемых услуг. Отставание в уровне информатизации процессов государственного управления и процессов взаимодействия государства с жителями от ведущих мировых держав, высокий уровень дифференциации цифровизации в регионах России в конечном счете привел к необходимости выработки единого подхода ко внедрению информационных технологий на все уровни государственного и муниципального управления, и в частности, к целенаправленной деятельности по внедрению современных информационных технологий в целях обеспечения возможности предоставления в электронном виде государственных и муниципальных услуг.

На основании тенденций социально-экономического и общественно-политического развития России Минэкономразвития и Минкомсвязи разработали Концепцию административной реформы в Российской Федерации, включающую направления по:

- повышению качества и доступности государственных услуг;
- повышению эффективности деятельности органов исполнительной власти;
- внедрению в органах исполнительной власти принципов и процедур управления по результатам;
- разработке и внедрению стандартов государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, а также административных регламентов в органах исполнительной власти [4].

Вместе с тем, официальная статистика, предоставляемая Росстатом, иллюстрирует по большинству регионов России достаточно слабую динамику роста заинтересованности населения в электронных услугах. По мнению авторов, с точки зрения социологии ответ на вопрос о причинах недостаточной динамики роста популярности электронных услуг нужно искать посредством исследования готовности населения к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для описания степени готовности человека к совершению определенных действий психологами и социологами используется термин «диспозиция». Серьезный вклад в исследование диспозиций внес выдающийся российский социолог В. А. Ядов, согласно которому диспозиция – это предрасположенность личности к совершению того или иного действия, а набор диспозиций образует иерархическую систему, отвечающую за поведение и поступки человека [5].

По мнению авторов, готовность населения к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме включает в себя иерархию диспозиционных образований, формируемых различными факторами – историческими, социокультурными, личным опытом и т.д. Перед авторами стоит задача – сгруппировать выявленные факторы и описать степень влияния каждой группы факторов на различные группы получателей услуг.

Вместе с тем, авторы считают, что готовность к получению услуг в электронной форме включает в себя не только иерархию диспозиционных образований личности, но и зависит от социальной группы, к которой относится получатель услуги. Далее мы рассмотрим эти группы подробнее. Пока же отметим, что деление на такие группы будет достаточно условным. Оно зависит как от разнообразия самих государственных и муниципальных услуг, так и от разнообразия жизненных ситуаций, при которых заявитель обращается за получением услуги.

В современных социологических исследованиях по тематике электронных государственных и муниципальных услуг исследователи отмечают, что на сегодняшний день оценивается, в основном, степень информатизации органов власти и домашних хозяйств, а не происходящие социальные трансформации. Для комплексной оценки ситуации в развитии электронных услуг в конкретном регионе необходимо применение специализированных инструментов [6].

Инструментами исследований выступают различные методики, основанные на проведении социологических исследований по вопросам качества предоставления государственных и муниципальных услуг, сутью которых являются изучение разницы между ожиданиями заявителей и восприятием процесса получения услуги и классификация предоставляемых услуг (федеральные, региональные, муниципальные, услуги по переданным полномочиям, элементарные, комплексные, услуги по жизненным ситуациям и так далее). Следствием разницы восприятия оказания услуги и ожиданий заявителей современные исследователи называют неудовлетворенность населения качеством государственных услуг, несоответствие заявленным стандартам, слабую доступность, сложность процесса и т. д. [4].

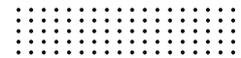


Таблица 1. Факторы, влияющие на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Классификация факторов		
Элементарные фиксированные установки, которые направлены на разрешение постоянно возникающих «предметных» ситуаций	Социальные фиксированные установки, предназначенные для нахождения баланса между социальными потребностями	Ценностные ориентации на цели и способы их достижения
Комфорт получения услуг в электронной форме	Привычка к очередям	Доверие к государственным институтам
Понятность процедуры получения услуг в электронной форме для заявителя	Предпочтение личного контакта, вместо направления электронного заявления без информации о конечном адресате	Предрасположенность к коррупционным проявлениям в целях упрощения процедуры получения услуги
Сокращение сроков получения услуг в электронной форме в сравнении с традиционным обращением за услугой	Недоверие к безопасности сети Интернет	

Современные исследователи сходятся во мнении о перспективности использования информационных технологий в деятельности органов публичной власти в целях повышения качества и доступности государственных услуг, предлагают решения для совершенствования государственной политики в сфере информатизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Говоря о Свердловской области, как о территории проведения нашего исследования, следует упомянуть основные статистические данные (приведенные по состоянию на 01.01.2017 года), такие как:

- доля домохозяйств, имеющих персональный компьютер с выходом в сеть «Интернет» – 71,8%;
- доля жителей, обратившихся в 2017 году за получением государственных и муниципальных услуг – 77,4% [7];
- доля жителей, старше 14 лет, зарегистрированных на Едином портале государственных и муниципальных услуг 43,8% [8].

Как следствие, авторы делают вывод о том, что население Свердловской области в большей части представлено городскими жителями, имеющими в большинстве своем доступ к сети «Интернет», население активно взаимодействует с органами государственной власти и местного самоуправления в части получения государственных и муниципальных услуг, однако вместе с тем жители не являются активными пользователями Единого портала государственных и муниципальных услуг.

На основе диспозиционной теории В. А. Ядова авторы в проведенном в 2017 году исследовании выделили факторы, препятствующие формированию диспозиций у населения к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Диспозиции, согласно теории В. А. Ядова, – фиксированные

социальным опытом человека его предрасположенности к определенному восприятию условий деятельности и к определенным действиям в данных условиях.

В. А. Ядов выделил три вида диспозиционных образований:

1. Элементарные фиксированные установки;
2. Социальные фиксированные установки;
3. Ценностные ориентации на цели и способы их достижения [9].

На основе указанной классификации были определены следующие факторы, влияющие на формирование указанных видов диспозиционных образований (см. таблицу 1).

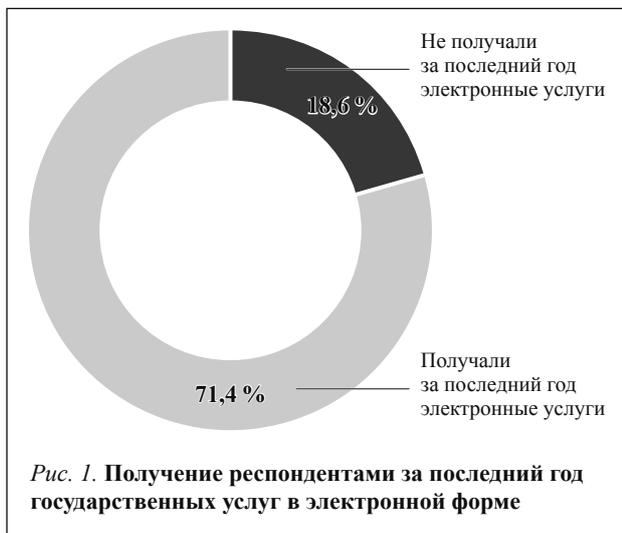
На рубеже XIX–XX вв. теорию социальных групп развивали в своих работах Э. Дюркгейм, Ф. Теннис, Г. Зиммель, Ч. Кули, Г. Тард, Л. Гумплович и другие ученые. Социальные группы включают в себя индивидов, которые группируются по определенным признакам, формируя таким образом социальную структуру общества. Среди основных признаков социальной группы Г. Е. Зборовский выделил следующие:

1. Наличие совокупности индивидов, имеющих общие интересы, групповые установки и ориентации;
2. Разработка нормативной регламентацией своей деятельности;
3. Осуществление совместной деятельности ее членов в рамках собственного пространственно-временного континуума [10].

Учитывая изложенное, под социальной группой получателей государственных и муниципальных услуг в регионе авторы понимают совокупность жителей Свердловской области, сгруппированных по определенным признакам, выполняющих социально-значимые функции и ведущие нормативно-регламентированную деятельность на территории Свердловской области в настоящее время.



Ваторопин А. С., Хватов А. Е.



В результате проведенного социологического исследования было опрошено 1280 респондентов, среди которых 58% составили женщины, 42% мужчины.

Респонденты в возрасте от 18 до 24 лет составили 9,2%, в возрасте от 25 до 44 лет – 39,6%, в возрасте от 45 до 60 лет – 25%, старше 60 лет – 26,2%.

Также выборка соответствует генеральной совокупности по признаку места проживания – жители городской местности составили 85% от общего числа респондентов, жители сельской местности – 15%.

Большинство респондентов получали за последний год электронные услуги (71,4%), не получали электронные услуги только 18,6% опрошенных (см. рис. 1) [11].

Исходя из результатов опроса, подавляющая часть респондентов получала за последний год государственные или муниципальные услуги в электронной форме.

Для решения задачи по унификации исследования, с одной стороны, и сохранения возможности учета специфики получаемых государственных и муниципальных услуг (за счет их многообразия и вариативности жизненных ситуаций), с другой стороны, авторы выделяют три социальные группы заявителей, сформированные на основе частоты обращения в государственные и муниципальные органы за предоставлением услуг:

1. «Постоянные заявители» – граждане, ведущие активный образ жизни, обращающиеся за государственными и муниципальными услугами несколько раз в год. К этой группе автор относит автолюбителей, получающих государственную услугу Министерства внутренних дел Российской Федерации «Информирование о наличии штрафов ГИБДД», родителей школьников, получающих муниципальную услугу «Информирование о текущей успеваемости учащегося».

2. «Ситуативные заявители» – граждане, обращающиеся за государственными и муниципальными услугами ситуативно, в случае необходимости раз-два в год (получатели услуги «Запись на прием к врачу»,

Таблица 2. Влияние элементарных фиксированных установок на группы заявителей

Элементарные фиксированные установки, которые направлены на разрешение постоянно возникающих «предметных» ситуаций	«Постоянные заявители»	«Ситуативные заявители»	«Разовые заявители»
Комфорт получения услуг в электронной форме	Существенное влияние, заявителям важна скорость и стабильность работы электронных услуг	Несущественное влияние, заявителям удобнее получить услугу в электронной форме, но разовое обращение может быть осуществлено при личном визите	Не влияет, обращение за услугой – исключительное событие для заявителя, в данном случае заявителю будет комфортнее получить услугу при личном визите
Понятность процедуры получения услуг в электронной форме для заявителя	Существенное влияние, заявители предъявляют высокие требования к интерфейсу и процедуре электронного обращения	Существенное влияние, заявители положительно оценят опыт обращения в электронной форме	Существенное влияние, заявителям важно доступное описание процедуры получения услуги
Сокращение сроков получения услуг в электронной форме в сравнении с традиционным обращением за услугой	Существенное влияние, заявителям выгодно экономить время на получение услуги	Существенное влияние, заявителям выгодно экономить время на получение услуги	Не существенное влияние, у заявителей не сформировано мнение о временном преимуществе получения услуг в электронной форме

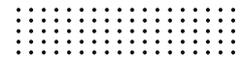


Таблица 3. Влияние социальных фиксированных установок на группы заявителей

Социальные фиксированные установки, предназначенные для нахождения баланса между социальными потребностями	«Постоянные заявители»	«Ситуативные заявители»	«Разовые заявители»
Привычка к очередям	существенное влияние, процедура подачи заявления на услугу в электронной форме не подразумевает очередь	не существенное влияние, заявители стремятся к ускорению процедуры оказания услуги	не влияет при однократном обращении
Предпочтение личного контакта, вместо направления электронного заявления без информации о конечном адресате	не существенное влияние, получаемые услуги в электронной форме обрабатываются автоматизированными системами без участия человека	существенное влияние, ситуативные обращения требуют дополнительных разъяснений для заявителей	не влияет при однократном обращении
Недоверие к безопасности сети Интернет	существенное влияние, заявители передают большой объем персональных данных при обращении за услугой в электронной форме	существенное влияние, заявители передают большой объем персональных данных при обращении за услугой в электронной форме	существенное влияние, заявители передают большой объем персональных данных при обращении за услугой в электронной форме

услуг в сфере записи актов гражданского состояния, информационные услуги пенсионного фонда, услуги Федеральной налоговой службы (оплата налогов), и другие).

3. «Разовые заявители» – граждане, обращающиеся за государственными и муниципальными услугами раз в несколько лет (услуги по выдаче (замене) документов миграционного учета, услуги по государственной регистрации недвижимости и другие).

Приведенные группы образуют единую социальную группу получателей государственных и муниципальных услуг, деятельность которой регламентирована соответствующими нормативными правовыми актами органов власти и местного самоуправления, федеральным и региональным законодательством, иными словами деятельность социальной группы в части взаимодействия с органами власти при получении услуг регулируется различными государственными институтами.

Для дальнейшего исследования стоит соотнести ранее выявленные факторы с группами заявителей и выявить влияние этих факторов на группы при получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме (см. табл. 2–4). Для этих целей нами осуществлен синтез данных, полученных эмпирическим путем в ходе проведенного социологического исследования [11], в проекции на выделенные социальные группы получателей государственных и муниципальных услуг. На основе полученных взаимосвязей будут сформулированы выводы и задачи для дальнейших исследований.

Исходя из приведенной схемы влияния, авторы делают вывод о достаточно высоком влиянии факторов, относящихся к *элементарным* фиксированным установкам, на все приведенные социальные группы заявителей. Степень влияния данных факторов зависит от частоты обращения за услугами и их содержания. На получателей «информативных» услуг (первая группа заявителей) данные факторы оказывают влияние существенно выше, чем на вторую и третью группу. Авторы полагают, что это является следствием «информационного» формата запрашиваемых услуг, иными словами заявителю важен результат «здесь и сейчас», и любые вмешательства в процесс оказания таких услуг будут для заявителя критичны.

Схема влияния *социальных* фиксированных установок схожа с предыдущей, наибольшему влиянию выявленных факторов подвержена группа «постоянных заявителей» (см. табл. 3).

Третья группа заявителей («разовые заявители») наименее подвержена влиянию различных факторов группы социально фиксированных установок именно по причине крайне редкого обращения за государственными и муниципальными услугами.

Авторы предполагают, что рассматриваемые социальные группы формируются исходя из социальных ролей получателей государственных и муниципальных услуг, поскольку именно социальная роль в данном случае является одним из ведущих факторов, влияющих на возникновение потребности к получению услуг.

Также сильное влияние на получателей услуг оказывают ценностные ориентации (см. табл. 4).



Таблица 4. Влияние ценностных ориентаций на группы заявителей

Ценностные ориентации на цели и способы их достижения	«Постоянные заявители»	«Ситуативные заявители»	«Разовые заявители»
Доверие к государственным институтам	существенное влияние, заявители ожидают получение достоверной информации	не существенное влияние, обращение заявителей связано с возникшей необходимостью	не существенное влияние, обращение заявителей связано с возникшей необходимостью
Предрасположенность к использованию коррупциогенных факторов для упрощения процедуры получения услуги	не влияет, получаемые услуги в электронной форме обрабатываются автоматизированными системами без участия человека	существенное влияние, заявители стремятся упростить процедуру получения услуги	существенное влияние, заявители стремятся упростить процедуру получения услуги

При этом можно проследить тенденцию, что чем «выше» порядок группы факторов, тем больше смещение силы влияния от «постоянных заявителей» к «разовым заявителям». Отсюда можно сделать вывод, что для социальной группы «разовых заявителей» определяющими факторами для выбора между получением услуги в электронной или «традиционной» форме являются субъективные, более высокоуровневые (например, ценностные) факторы, в отличие от «постоянных заявителей», для которых получение услуги – обыденный, привычный процесс.

Полученные в ходе исследования выводы говорят о том, что выявленные ранее авторами факторы, влияющие на готовность к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, оказывают влияние в разной степени на разные группы заявителей. Это говорит о многообразии и сложности изучаемого социологического процесса. В свою очередь полученные знания имеют практическую значимость в дальнейшем изучении проблемы влияния социальных институтов и социальных процессов на развитие электронного правительства и цифровой экономики в Свердловской области.

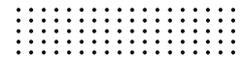
Актуальность данного вопроса подтверждается присутствием в национальных приоритетах, определенных «майским» Указом Президента России № 204 [12], направления по цифровой экономике. В частности, в составе национального проекта «Цифровая экономика» предполагается реализация федерального проекта «Цифровое государственное управление» [13].

Изучив факторы, влияющие на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, с позиции влияния на выделенные группы получателей государственных и муниципальных услуг, авторы пришли к выводу что для каждой пары «фактор – группа заявителей» формируется собственная система взаимоотношений, требующая отдельного изучения. Дополнить картину оценки факторов возможно посредством проведения отдельного социоло-

гического исследования, целью которого может стать получение эмпирических знаний о механизмах формирования диспозиций населения к получению электронных услуг, которые в дальнейшем могут стать основой для выработки механизма регулирования отношения различных социальных групп к электронным услугам и сервисам.

#### Литература:

1. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601. Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».
2. О программе «Пятилетка развития Свердловской области» на 2017–2021 годы: Указ Губернатора Свердловской области от 31 октября 2017 г. № 546-УГ. Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».
3. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)»: постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 (в ред. от 30 марта 2018 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».
4. Лукина В. А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления: социологический анализ: диссертация. 2012. [электронный ресурс]. URL: <http://cheloveknauka.com/sotsialnaya-suschnost-i-kachestvo-uslug-organizatsii-yami-naseleniyu-okazyvaemyh-organami-gosudarstvennogo-i-munitsipal-nog/> (дата обращения 02.05.2018).
5. Здравомыслов А. Г., Ядов В. Я. Отношение к труду и ценностные ориентации личности. Социология в СССР. Т. 2. М.: 1966. С. 197.
6. Бершадская Л. А. Институционализация социокоммуникативной структуры электронного правительства в современном российском обществе (на примере Санкт-Петербурга). [электронный ресурс]. URL:



*Ваторопин А. С., Хватов А. Е.*

- [https://disser.spbu.ru/disser/%7Bzashiti\\_disser\\_\\_id%7D/avtoref-Bershadskaia.pdf](https://disser.spbu.ru/disser/%7Bzashiti_disser__id%7D/avtoref-Bershadskaia.pdf) (дата обращения 01.05.2018).
- Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей. Таблица 5.7. Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и полу, по субъектам Российской Федерации (октябрь-ноябрь 2016 года). [электронный ресурс]. URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/fed\\_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2017/5.7a.xlsx](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2017/5.7a.xlsx) (дата обращения 23.04.2018).
  - Материалы к заседанию подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [электронный ресурс]. URL: <http://forum.minsvyaz.ru/assets/files/2017/12/Материалы%2020.12.2017.rar> (дата обращения 29.04.2018).
  - Ядов В. А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: Диспозиционная концепция. М.: ЦСПиМ, 2013. 376 с.
  - Зборовский Г. Е. Общая социология: учебник. М.: Гардарики. 2004. 592 с.
  - Хватов А. Е., Ваторопин С. А. Факторы, препятствующие получению населением государственных услуг в электронной форме // Вопросы управления. 2017. №3. С. 53–61.
  - О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. №204. Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».
  - Проект паспорта национальной программы «Цифровая экономика». Официальный сайт Правительства Свердловской области. [электронный ресурс]. URL: [www.midural.ru/download.php?id=\\_2018661213.pdf](http://www.midural.ru/download.php?id=_2018661213.pdf) (дата обращения 20.07.2018).
  - 2014 №313 (as amended on 30 March 2018). In this form the document was not published. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
  - Lukin V. A. Social essence and quality of services to organizations and the population rendered by state and municipal government: sociological analysis: the thesis. 2012. [e-resource] URL: <http://cheloveknauka.com/sotsialnaya-suschnost-i-kachestvo-uslug-organizatsiyam-i-naseleniyu-okazyvaemyh-organami-gosudarstvennogo-i-munitsipalnogo/> (date of reference 05.02.2018).
  - Zdravomyslov A. G., Yadov V. Ya. Attitude to work and value orientations of the individual. Sociology in the USSR. Red Sost. G. V. Osipov. V. 2. M.: 1966. P. 197.
  - Bershadskaia LA Institutionalization of the sociocommunication structure of e-government in modern Russian society (on the example of St. Petersburg): thesis. 2013. [e-resource]. URL: [disser.spbu.ru/disser/Bzashiti\\_disser\\_\\_id7D/avtoref-Bershadskaia.pdf](https://disser.spbu.ru/disser/Bzashiti_disser__id7D/avtoref-Bershadskaia.pdf) (date of reference 01.05.2018).
  - Selective federal statistical observation on the use of information technology and information and telecommunication networks by the population. Table 5.7. The proportion of the population who used the Internet for receiving state and municipal services, by types of settlement and sex, by subjects of the Russian Federation (October-November 2016). Official site of the Federal State Statistics Service of the Russian Federation. [e-resource] URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/fed\\_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2017/5.7a.xlsx](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/PublishData/Reports/Files/2017/5.7a.xlsx) (date of reference 23.04.2018).
  - Materials for the meeting of the subcommittee on the use of information technology in the provision of public and municipal services. The official site of the Ministry of Communications and Mass Media of the Russian Federation. [e-resource] URL: [forum.minsvyaz.ru/assets/files/2017/12/Materials%2020.12.2017.rar](http://forum.minsvyaz.ru/assets/files/2017/12/Materials%2020.12.2017.rar) (date of reference 04.29.2018).
  - Yadov V. A. Self-regulation and prediction of the social behavior of the individual: Dispositional concept. M.: TsSPiM, 2013. 376 p.
  - Zborovsky G. E. General sociology: textbook. M.: Gardariki. 2004. 592 p.
  - Khvatov A. E., Vatoropin S. A. Factors preventing the public from receiving public services in electronic form. // Management issues. 2017. №3. P. 53–61.
  - On the national goals and strategic objectives of the development of the Russian Federation for the period until 2024: Decree of the President of the Russian Federation of 07 May 2018 №204. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
  - Draft passport of the national program “Digital Economy”. Official website of the Government of the Sverdlovsk region. [e-resource]. URL: [www.midural.ru/download.php?id=\\_2018661213.pdf](http://www.midural.ru/download.php?id=_2018661213.pdf) (date of reference 20.07.2013).

#### References:

- On the main directions of improving the system of public administration: Decree of the President of the Russian Federation of 07 May 2012 №601. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
- About the program “Five-year development of the Sverdlovsk region” for 2017–2021: Decree of the Governor of the Sverdlovsk region of 31 October 2017. №546-DG. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
- On the approval of the state program of the Russian Federation “Information Society (2011–2020)”: Resolution of the Government of the Russian Federation of 15 April