

УДК 369:004(045)

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

*Захарова Наталья Михайловна, ст. преподаватель Департамента общественных финансов, Финансовый университет, Москва, Россия*  
NMZaharova@fa.ru

В статье рассматриваются вопросы реализации государственных гарантий доступа граждан к информации в области социальной защиты населения. Предмет исследования – основные механизмы реализации информационной открытости системы социальной защиты населения. Цель работы – выявление основных проблем, сдерживающих информационную доступность органов государственной власти и местного самоуправления, в компетенцию которых входят вопросы социальной защиты и социального обслуживания населения. В работе представлены результаты анализа законодательной базы, регулирующей правоотношения по обеспечению доступа граждан к информационным ресурсам социальной сферы, рассмотрена практика их реализации. В результате проведенного исследования были сделаны выводы о необходимости поддержания постоянной и действенной взаимосвязи органов социальной защиты и получателей социальных услуг с целью повышения эффективности и результативности системы социальной защиты населения.

**Ключевые слова:** социальная защита населения; информационная открытость; потребности общества; государственные гарантии; доступ к информации; интернет-портал; информационные ресурсы; государственные и муниципальные услуги.

## Information Openness of the Social Protection System

*Zakharova Natalya M., senior lecturer of the Public Finance Department, Financial University, Moscow, Russia*  
NMZaharova@fa.ru

The paper addresses the issue of how the state guarantees the citizens' access to information in the field of social protection of the population. The subject of the research is the key mechanisms that ensure the information openness of the social protection system. The purpose of the work was to identify the main problems that hamper the information accessibility of state authorities and local governments whose competence includes the issues of social protection and social service. The paper presents the results of an analysis of the legislative framework governing the legal relations in terms of ensuring people's access to social information resources and examines the law enforcement practice. As a result of the study, conclusions were made about the need to maintain permanent and effective interrelations between social protection bodies and recipients of social services with the purpose to improve the efficiency and performance of the social protection system.

**Keywords:** social protection of the population; information openness; public needs; state guarantees; access to information; Internet portal; information resources; state and municipal services.

### Реализация государственных гарантий доступа граждан к информации в области социальной защиты

Необходимость совершенствования системы социальной защиты населения в Российской Федерации вызвана объективными потребностями общества. Обязанность государства по социальной защите граждан закреплена в Конституции Российской Федерации и ряде федеральных за-

конов и определяется исходя из необходимости удовлетворения потребностей каждого человека и создания для него комфортных условий проживания. Переход российского государства к социально-ориентированной рыночной экономике требует создания и развития целостной и многообразной системы социальной защиты, а также наличия обеспечивающих ее эффективных механизмов.

Социальная защита представляет собой систему мероприятий, осуществляемых государством и общественными организациями по обеспечению гарантированных минимальных достаточных условий жизни, поддержанию жизнеобеспечения и деятельного существования человека [1]. Ее основными составляющими являются социальное обеспечение, социальное страхование и социальная помощь. К числу социальных гарантий относятся:

- права, закрепленные Конституцией на труд и льготы, связанные с его условиями, образование и медицинское обслуживание, отдых, жилище;
- права, установленные законодательными и нормативными актами: минимальная заработная плата, уровень пенсионного обеспечения, стипендий, пособий социального страхования, пособий отдельным категориям населения.

Кроме сугубо социальных гарантий на современном этапе, все большее значение приобретает реализация государственных гарантий в области доступа граждан Российской Федерации к информации, в том числе и по вопросам социальной защиты. Эта сфера профессиональной деятельности напрямую связана не только с понятием социального благополучия общества в целом, но и со здоровьем и удовлетворением различных потребностей каждого члена общества. В этой связи возникает необходимость предотвращения любой вероятной угрозы оказания некачественных услуг либо предоставления услуг недобросовестными субъектами социальной работы, либо не оказания своевременной помощи ввиду отсутствия у граждан информации о возможности ее получения [2]. Обеспечение доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы, в первую очередь к государственным информационным ресурсам, необходимо рассматривать как наиболее социально значимое направление в поддержании социальной справедливости в экономике, затрагивающее интересы всего общества. Социальная справедливость предполагает равномерность распределения основных социальных благ в обществе и должна быть обеспечена законами о социальных гарантиях и наделении граждан определенными правами.

Эффективное построение гражданского общества в России во многом зависит от соблюдения принципов социальной справедливости во всех

сферах общественной жизни, в том числе в экономике. Реализация этих принципов осуществляется через справедливое распределение деятельности, социальных благ, уровня и качества жизни, информации и культурных ценностей. Справедливое распределение информации требует создания условий для формирования устойчивой потребности в ней у всех членов общества, обеспечения равного (независимо от социального положения и места проживания) доступа к информации.

Государственные гарантии по доступу граждан к информации закреплены в ряде нормативно-правовых актов. В первую очередь в Конституции Российской Федерации<sup>1</sup>, где в ст. 29 определяются права граждан на свободный поиск, получение, передачу и распространение информации. В то же время ст. 24 обязывает органы государственной власти и местного самоуправления обеспечивать возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими права и свободы каждого человека.

В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и защите информации»<sup>2</sup> достоверная информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления является открытой и доступной. Граждане и организации вправе осуществлять поиск и получение любой информации в любых формах и из любых источников без обоснования необходимости ее получения. Государственные органы и органы местного самоуправления обязаны обеспечивать доступ, в том числе с использованием информационно-коммуникационных сетей, к информации о своей деятельности. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>3</sup> закрепляет способы обеспечения доступа к информации. Одним из

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ. «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изм. на 19.12.2016) (редакция, действующая с 01.01.2017).

<sup>3</sup> Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и дополн. на 09.03.2016).

таких способов получения общедоступной информации неограниченному кругу лиц является ее размещение в сети Интернет в форме открытых данных. Для этого органы государственной власти и местного самоуправления должны создавать официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователь информации может направить запрос и получить запрашиваемые данные. Отнесение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления к общедоступной информации, периодичность ее публикации и сроки обновления определяются постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 585 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“» в форме открытых данных». Обязательные к размещению наборы открытых данных публикуются в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 10.07.2013 № 1187-р «О перечнях информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, размещаемой в сети „Интернет“ в форме открытых данных».

Анализ законодательной базы по обеспечению доступа граждан к информационным ресурсам показал, что целями государственной политики в области информационных ресурсов является обеспечение для общества и всех ее членов доступности, доступности и достоверности информационных ресурсов [3]. Однако на сегодняшний момент информационная политика государства до конца законодательно не оформлена и носит во многом фрагментарный характер. В связи с этим поиск эффективных путей и механизмов реализации информационной открытости органов власти и местного самоуправления продолжается. Но пока информационно-телекоммуникационные сети являются скорее своего рода «информационной витриной» деятельности органов власти и местного самоуправления [4].

### **Основные механизмы реализации информационной открытости системы социальной защиты населения**

Функционирование и развитие социальной сферы в современных условиях невозможны без обмена информацией. Информация и коммуникации

представляют собой ключевые аспекты процесса управления социальной сферой. В современном мире ни одна организация, а тем более социальное учреждение, не может функционировать без полноценного информационного сопровождения своей деятельности, без использования современных информационно-коммуникационных технологий. Информационное сопровождение деятельности органов социальной защиты подразумевает сбор и распространение социальной информации через коммуникационные каналы, доведение ее до населения, налаживание постоянной взаимосвязи непосредственно между органами социальной защиты и получателями социальных услуг с целью повышения эффективности и результативности системы социальной защиты населения [5].

В современном мире наиболее удобным и эффективным способом получения любой информации является глобальная компьютерная сеть для хранения и передачи информации «Интернет» (Интернет). В настоящее время около 80 млн совершеннолетних россиян пользуются им не менее одного раза в месяц, а около 69 млн человек — ежедневно, что составляет 70 и 59% соответственно [6]. По уровню проникновения Интернета во все сферы жизни населения Россия стоит на 8-м месте в мире, уступая только таким странам, как США, Австралия, Великобритания, Япония, Германия, Франция и Испания. Поэтому должны создаваться и развиваться государственные интернет-ресурсы с подробным описанием существующих мер государственной социальной помощи и поддержки, перечня социальных услуг, которые можно получить в функционирующих в регионах социальных службах.

В России эта сфера информатизации относится к ведению Министерства труда и социальной защиты. Однако, несмотря на то, что российское законодательство содержит многочисленные гарантии доступа граждан к информационным ресурсам органов власти вообще, включая ведомство социальной защиты, эти гарантии реализуются не в полном объеме и охватывают в основном вопросы социального обеспечения. При этом область социального обслуживания, которая не менее важна, сегодня практически не представлена в информационном пространстве. Граждане России не располагают доступной и комплексной информацией о всей системе социальной защиты [7].

Законодательством Российской Федерации предусматривается конкретное содержание информации, которую должен разместить в Интернете каждый орган власти, в данном случае это Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, региональные органы социальной защиты, а также органы местного самоуправления, в структуре которых есть отделы или управления социальной защиты. Конкретные требования к содержанию информационных ресурсов в Интернете органов власти всех уровней содержатся в ст. 13 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». В декабре 2013 г. был принят закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»<sup>4</sup>, вступивший в силу с 1 января 2015 г. Он гарантирует населению возможность быстрого доступа к унифицированной информации о деятельности всех функционирующих в стране социальных служб (государственных и негосударственных).

Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (<http://www.gosmintrud.ru>) можно рассматривать как информативный и достаточно полезный ресурс. На начало апреля 2017 г. он содержал разделы, представляющие информацию о Министерстве и его структуре, основных программных документах, системе «Открытое Министерство», бюджете, международном сотрудничестве, докладах и выступлениях основных должностных лиц, эксплуатируемых информационных системах, государственных услугах, планах деятельности, общественном совете, контактной информации. Предусмотрена подача обращений от заявителей в электронной форме (раздел «Общественная приемная»). На сайте представлены ссылки на ряд других ведомственных интернет-ресурсов, которые могут быть полезны для удовлетворения информационных потребностей населения. Например, ссылка на «Пенсионный калькулятор», предназначенный для расчета условного размера пенсии по старости, на портал Федеральной службы по труду и занятости «Работа в России», где представлен перечень вакансий, в том числе раздел «Трудоустройство инвалидов» [8].

<sup>4</sup> Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изм. и дополн. от 14.07.2014).

В то же время приходится констатировать тот факт, что до сих пор требования законодательства к содержанию официальных сайтов органов власти выполняются не в полном объеме. Так, на основе мониторинга государственных сайтов, который осуществляет Министерство экономического развития Российской Федерации для оценки открытости информации о деятельности органов государственной власти и доступности государственных информационных ресурсов для граждан, официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации занимает только 40-е место из 72 на предмет соответствия законодательству Российской Федерации по обеспечению доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. По техническим параметрам работы позиция сайта немного выше — 30-е место. Здесь учитываются доступность сайта в целом, целостность ссылок, время отклика сервера и время генерации страниц, частота обновления содержания страниц и корректность их отображения. Итоговый рейтинг ставит сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации на достаточно низкое 52-е место по показателям открытости сайта, ежедневного мониторинга технических параметров, а также по интерактивному рейтингу пользовательских мнений и предложений [9].

На уровне субъектов Российской Федерации и тем более муниципальных образований ситуация не столь благополучна. Часть информации, доступ к которой гарантирован законодательством, вообще отсутствует. Большинство муниципальных образований ограничивается формальным наполнением своих сайтов. Вместо социально-значимой информации на сайтах присутствует только информация о самом органе, его задачах, функциях, структуре и т.д. Таким образом, контент не соответствует потребностям и интересам целевой аудитории. Кроме того, на сайтах отсутствует оперативная обратная связь или интерактивные разделы, в рамках которых посетители могли бы обращаться с текущими проблемами.

До сих пор не выработан единый подход к формированию структуры официальных сайтов, недостаточно внимания уделяется соблюдению сроков и периодичности размещения такой социально-значимой информации, как отчетность, сведений о реализации целевых программ, данных о выпол-

нении работ и оказании услуг для государственных нужд, статистической информации, сведений об использовании бюджетных средств. Зачастую на сайтах содержатся нормативно-правовые акты в уже устаревших редакциях [2].

Таким образом, органы исполнительной власти, в компетенцию которых входит социальная защита населения, не достаточно эффективно используют свои официальные сайты как средство распространения информации о своей деятельности и обеспечения доступа граждан к общедоступным социально-значимым государственным информационным ресурсам.

### Создание информационных порталов власти

В последнее время большой интерес вызывает такое понятие, как «информационный портал органа власти». Законодательство Российской Федерации не содержит требований к созданию таких порталов, однако все больше ведомств открывают их по собственной инициативе для более эффективного информирования населения. У Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации до сих пор нет собственного ведомственного портала, хотя у других ведомств социальной сферы — Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства культуры Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации они успешно функционируют. Отсутствие официального портала социальной защиты населения, который бы велся на федеральном уровне, существенно осложняет процесс формирования социального благополучия в российском обществе. Плохая информированность различных социальных слоев общества в вопросах государственной социальной поддержки, их социальная некомпетентность еще больше обостряют все существующие в обществе социальные проблемы.

В 2010 г. с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>5</sup> в Российской Федерации вводится еще одно инновационное направление в организации информирования населения — это

создание интернет-порталов государственных и муниципальных услуг. Портал государственных и муниципальных услуг — это государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг. В 2011 г. постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 861<sup>6</sup> утверждены требования к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, а также к региональным portalам государственных и муниципальных услуг. Определен уполномоченный орган по ведению Единого portalа государственных и муниципальных услуг — Министерство экономического развития Российской Федерации. С этого момента все государственные и муниципальные услуги в Российской Федерации, включая услуги Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, должны предоставляться населению в электронной форме через Интернет. Единый портал обеспечивает доступ к сведениям об услугах, возможность в электронной форме подать запрос на оказание той или иной услуги, получить сведения о ходе выполнения и результатах предоставления услуги, оплатить государственную пошлину.

У Единого portalа государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru>) удобный интерфейс, он прост в использовании. Для поиска необходимой услуги можно воспользоваться классификаторами. Предусмотрена возможность оставить мнение пользователей portalа, указан телефон «горячей линии» для консультаций [10].

Однако Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации предоставляет сегодня на portalе только две услуги — проведение медико-социальной экспертизы и информирование граждан и работодателей о положении на рынке

<sup>5</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 28.12.2016).

<sup>6</sup> Постановление правительства от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (ред. от 16.02.2015).

труда в Российской Федерации, правах и гарантиях в области занятости населения и защиты от безработицы. В сравнении с другими ведомствами, это крайне мало. Например, Пенсионный фонд Российской Федерации и Фонд социального страхования Российской Федерации предоставляют 20 и 16 услуг соответственно. По предлагаемой Пенсионным фондом Российской Федерации услуге по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг в 2014 г. было осуществлено 6,5 тыс. запросов пользователей, а в 2015 г. — уже 47 тыс. запросов [11]. Подобное направление обслуживания целесообразно развивать в области социальной защиты, где у населения огромная потребность в информации о видах государственной социальной помощи, поддержки и социальных услуг.

На главной странице Единого портала государственных и муниципальных услуг выведены наиболее популярные у заявителей государственные услуги. Среди них на сегодня одна услуга из девяти относится к вопросам ведения Пенсионного фонда Российской Федерации — это информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевого счетов в системе обязательного пенсионного страхования. С помощью этого сервиса каждый гражданин может узнать о количестве пенсионных баллов и длительности трудового стажа, учтенных на его индивидуальном счете в Пенсионном фонде Российской Федерации. Это ключевые параметры, влияющие на размер будущей страховой пенсии в соответствии с новой пенсионной формулой. При этом ни одна из услуг Федеральной службы по труду и занятости, Фонда социального страхования или по проведению медико-социальной экспертизы, относящихся к курируемым Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, пока не стала популярной. Это означает, что ведомству еще предстоит работа по более эффективной их организации, дальнейшему переводу в электронную форму и популяризации. Ведь наиболее популярными на портале становятся именно электронные услуги.

Таким образом, можно сделать вывод, что Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации лишь отчасти обеспечивает доступ населения к информации о пособиях, субсидиях, льготах, компенсациях и практически не предлагает получение таких услуг в электронной

форме. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации не использует данный портал как инструмент в информировании граждан, игнорируя его потенциально высокую эффективность в предоставлении государственных услуг. В 2016 г. ежемесячная посещаемость Единого портала достигла 33,5 млн человек [11].

Для устранения сложившейся ситуации Правительством РФ предпринят ряд мер, направленных на повышение качества услуг, оказываемых в электронном виде. При этом подчеркивалась необходимость исключения дублирования на региональных сайтах тех электронных услуг, которые выведены на Единый федеральный портал государственных и муниципальных услуг [12]. В связи с этим принято решение в дальнейшем осуществить интеграцию региональных порталов в интерфейс Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации. Это позволит улучшить процесс предоставления региональных и муниципальных услуг, а также сократить расходы регионов на поддержку собственных порталов. В декабре 2016 г. жители 10 субъектов Российской Федерации (Ростовская, Саратовская, Томская, Челябинская, Ярославская, Калининградская области, Приморский и Ставропольский края, Республика Бурятия, Ханты-Мансийский АО) уже получили доступ к государственным федеральным и региональным услугам по принципу «единого окна» на Едином портале.

Информационной открытости системы социальной защиты в России также способствуют созданные в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, которые уполномочены на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». На конец 2016 г. по всей стране насчитывалось более 13 тысяч таких точек предоставления государственных услуг, а охват населения ими составил порядка 96% [13].

## Выводы

За последние годы благодаря рассмотренным изменениям в законодательстве произошли существенные прогрессивные изменения в способах информирования населения. Однако до сих пор

они касались в основном вопросов социального обеспечения и в меньшей степени социального обслуживания. Система социального обслуживания остается по большей мере информационно закрытой, и это осложняет ее взаимодействие с населением.

В сфере обеспечения информационной открытости системы социальной защиты внедрен ряд инноваций, которые способны существенным образом повысить информированность населения при условии их эффективного использования соответствующими органами власти. В дальнейшем необходимо существенное расширение спектра и популяризации электронных услуг в области социальной защиты и социального обслуживания

на федеральном и региональных порталах государственных и муниципальных услуг. Надлежит привести содержание официальных сайтов органов социальной защиты в полное соответствие с требованиями законодательства, обеспечить их постоянную поддержку. Необходимо создание специализированных порталов по вопросам социальной защиты и социального обслуживания как на федеральном уровне, так и во всех субъектах Российской Федерации. Важно осуществлять доведение до населения в различных формах информацию о существующих интернет-ресурсах, позволяющих получать сведения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания населения.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Расковалов А.А. Социально-экономические механизмы социальной защиты населения // Наука и школа. 2013. № 1. С. 180–182.
2. Гасумова С.Е. Анализ гарантий доступа к информации о социальной защите в сети интернет в России и Великобритании // Вестник Башкирского университета. 2014, Т. 19 № 3. С. 1036–1046. URL: [http://bulletin-bsu.com/archive/files/2014/3/52\\_4578\\_Gasumova\\_v2\\_1036-1047.pdf](http://bulletin-bsu.com/archive/files/2014/3/52_4578_Gasumova_v2_1036-1047.pdf) (дата обращения: 06.04.2017).
3. Гасумова С.Е. Противоречия в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы // Вестник Башкирского университета. 2010. Т. 1. № 1. С. 67–78. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15522676> (дата обращения: 11.04.2017).
4. Козлова О.Н., Соломахин А.Н., Шахворостов Г.И. Особенности применения информационной политики как инструмента повышения эффективности государственного и муниципального управления // Регион: государственное и муниципальное управление. 2016. № 2 (06). С. 1–20. URL: <http://regiongmu.ru/wp-content/uploads/2016/07/RegionGMU020604.pdf> (дата обращения: 11.04.2017).
5. Архипова Е.Б., Панкова С.Н. Информатизация социальной сферы в условиях современных модернизационных процессов // Вестник Омского университета. 2015. № 3. С. 226–231. URL: [http://journal.omesco.ru/ru/archive/doc/2015\\_03.pdf](http://journal.omesco.ru/ru/archive/doc/2015_03.pdf) (дата обращения: 12.04.2017).
6. Аналитический бюллетень «Интернет в России. Зима 2015–2016». Вып. 52. Фонд «Общественное Мнение», 2016. URL: <http://fom.ru/posts/12610> (дата обращения: 15.03.2017).
7. Гасумова С.И. Информационная открытость системы социальной защиты в России и Великобритании // Власть. 2015. № 1. С. 66–73. URL: [http://www.isras.ru/files/File/Vlast/2015/2015\\_1/Gasumova.pdf](http://www.isras.ru/files/File/Vlast/2015/2015_1/Gasumova.pdf) (дата обращения: 13.03.2017).
8. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. URL: <http://www.rosmintrud.ru> (дата обращения: 13.04.2017).
9. Аналитический портал «Мониторинг государственных сайтов». URL: <https://gosmonitor.ru/> (дата обращения: 14.03.2017).
10. Единый портал государственных и муниципальных услуг. URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 20.03.2017).
11. Аналитический портал TAdviser. URL: <http://www.tadviser.ru/> (дата обращения 14.03.2017).
12. Поручения Президента от 28.07.2016 г. по вопросу повышения качества оказания госуслуг в электронной форме. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/52638> (дата обращения: 03.05.2017).
13. Всероссийский форум центров государственных и муниципальных услуг. Воронеж, декабрь 2016 г. URL: <https://umfc48.ru/node/661> (дата обращения: 04.05.2017).

## REFERENCES

1. Raskovalov A.A. Social and economic mechanisms of social protection of the population [Social'no-jekonomicheskie mehanizmy social'noj zashhity naselenija]. *Nauka I shkola — Science and school*, 2013, No. 1, pp. 180–182.
2. Gasumova S.E. The analysis of guarantees of access to information on social protection on the Internet in Russia and Great Britain [Protivorechija v obespechenii dostupa naselenija k informacionnym resursam social'noj sfery]. *Vestnik Bashkirskogo universiteta — Bulletin of the Bashkir university*, 2014, Vol. 19, No. 3, pp. 1036–1046. Available at: [http://bulletin-bsu.com/archive/files/2014/3/52\\_4578\\_Gasumova\\_v2\\_1036-1047.pdf](http://bulletin-bsu.com/archive/files/2014/3/52_4578_Gasumova_v2_1036-1047.pdf) (accessed: 06.04.2017).
3. Gasumova S.E. Contradictions in ensuring access of the population to information resources of the social sphere [Protivorechija v obespechenii dostupa naselenija k informacionnym resursam social'noj sfery]. *Vestnik Bashkirskogo universiteta — Bulletin of the Bashkir university*, 2010, Vol. 1. No. 1, pp. 67–78. Available at: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15522676> (accessed: 11.04.2017).
4. Kozlova O.N., Solomahin A.N., Shahvorostov G.I. Features of application of information policy as instrument of increase in efficiency of the public and municipal administration. [Osobennosti primenenija informacionnoj politiki kak instrumenta povyshenija jeffektivnosti gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija]. *Region: gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie — Region: public and municipal administration*, 2016, No. 2 (06), pp. 1–20. Available at: <http://regiongm.ru/wp-content/uploads/2016/07/RegionGMU020604.pdf> (accessed: 11.04.2017).
5. Arhipova E.B., Pankova S.N. Informatization of the social sphere in the conditions of modern modernization processes [Informatizacija social'noj sfery v uslovijah sovremennyh modernizacionnyh processov]. *Vestnik Omskogo universiteta — Bulletin of the Omsk university*, 2015, No. 3, pp. 226–231. Available at: [http://journal.omeco.ru/ru/archive/doc/2015\\_03.pdf](http://journal.omeco.ru/ru/archive/doc/2015_03.pdf) (accessed: 12.04.2017).
6. The analytical bulletin “The Internet in Russia. Winter of 2015–2016” [Analiticheskij bjulleten' «Internet v Rossii. Zima 2015–2016»]. Release 52. *Fond «Obshhestvennoe Mnenie» — Public opinion fund*, 2016. Available at: <http://fom.ru/posts/12610> (accessed: 15.03.2017).
7. Gasumova S.I. Information openness of system of social protection in Russia and Great Britain [Informacionnaja otkrytost' sistemy social'noj zashhity v Rossii i Velikobritanii]. *Vlast' — Power*, 2015, No. 1, pp. 66–73. Available at: [http://www.isras.ru/files/File/Vlast/2015/2015\\_1/Gasumova.pdf](http://www.isras.ru/files/File/Vlast/2015/2015_1/Gasumova.pdf) (accessed: 13.03.2017).
8. Official site of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation [Oficial'nyj sajt Ministerstva truda i social'noj zashhity Rossijskoj Federacii]. Available at: <http://www.rosmintrud.ru> (accessed: 13.04.2017).
9. Analytical portal “Monitoring Gosudarstvennykh Saytov” [Analiticheskij portal «Monitoring gosudarstvennykh sajtov»]. Available at: <https://gosmonitor.ru/> (accessed: 14.03.2017).
10. Uniform portal of the state and municipal services [Edinyj portal gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug]. Available at: <https://www.gosuslugi.ru/> (accessed: 20.03.2017).
11. Analytical portal TAdviser [Analiticheskij portal TAdviser]. Available at: <http://www.tadviser.ru/> (accessed: 14.03.2017).
12. Orders of the President from 7/28/2016 concerning improvement of quality of rendering state services in an electronic form [Poruchenija Prezidenta ot 28.07.2016 g. po voprosu povyshenija kachestva okazaniya gosuslug v jelektronnoj forme]. Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/52638> (accessed: 03.05.2017).
13. All-Russian forum of the centers of the state and municipal services. Voronezh, December, 2016 [Vserossijskij forum centrov gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug. Voronezh, dekabr' 2016 g.]. Available at: <https://umfc48.ru/node/661> (accessed: 04.05.2017).