

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ

*С.Н. Шевурдяев*

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ САЙТОВ  
РОССИЙСКИХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ**

Препринт WP8/2007/02

Серия WP8

Государственное и муниципальное  
управление

Москва  
ГУ ВШЭ  
2007

УДК 303.443.2:004.738.5  
ББК 32.973.202  
Ш 37



Издание осуществлено в рамках  
Инновационной образовательной программы ГУ ВШЭ  
«Формирование системы аналитических компетенций  
для инноваций в бизнесе и государственном управлении»

Редакторы серии WP8  
«Государственное и муниципальное управление»  
*А.В. Клименко, А.Г. Барабашев*

**Шевердяев С.Н.** Методика оценки сайтов российских органов власти. Препринт WP8/2007/02. — М.: ГУ ВШЭ, 2007. — 68 с.

Настоящая методика разработана для мониторинга и оценки содержания веб-порталов органов власти. Методика предназначена для комплексного исследования реализации Постановления Правительства «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» № 98 от 12 февраля 2003 г., а также других аналогичных задач. При ее создании были тщательно изучены передовые наработки отечественных и зарубежных исследовательских групп и институтов. Методика построена с учетом возможности гибкой замены критериев оценки сайтов, поэтому может быть легко усовершенствована в ходе мониторинга.

УДК 303.443.2:004.738.5  
ББК 32.973.202

Препринты ГУ ВШЭ размещаются на сайте:  
<http://new.hse.ru/C3/C18/preprints ID/default.aspx>

© С.Н. Шевердяев, 2007  
© Оформление. Издательский дом ГУ ВШЭ, 2007

## Содержание

I. Обзор международного опыта по разработке и использованию методики мониторинга доступности информации на правительственных веб-сайтах .....	4
II. Методика проведения мониторинга доступности для граждан информации, размещаемой органами власти в информационных системах общего пользования.....	23
III. Инструменты экспертной оценки информационных ресурсов, размещаемых органами власти в информационных системах общего пользования.....	44
IV. Рекомендации по использованию методики мониторинга доступности для граждан информации, размещаемой органами власти в информационных системах общего пользования.....	56

# 1. Обзор международного опыта по разработке и использованию методики мониторинга доступности информации на правительственных веб-сайтах

## 1. Е-готовность России и практика исследования открытости российских органов власти

### 1.1. Оценка Е-готовности России

Е-готовность означает состояние развития информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и в этом смысле является одним из наиболее общих показателей развития страны в целом. Одним из базовых параметров Е-готовности выступает степень развития электронного правительства наряду с такими критериями, как доступ населения к информационным технологиям, человеческий капитал, бизнес-климат, государственное регулирование, поддержка электронного бизнеса, развитие информационно-го сектора в образовании и культуре.

Следует иметь в виду, что проблема открытости правительственных сайтов не эквивалентна проблеме развития электронного правительства, поскольку предполагает лишь внешнюю, поверхностную оценку состояния информационного обмена. Техническое и программное оснащение органов власти, состояние внутриведомственного документооборота (G2G), финансовое обеспечение, развитие кадрового потенциала государственной службы по критерию информационно-технологической грамотности и т.д. являются самостоятельными отраслями политики развития электронного правительства.

Несмотря на это обстоятельство, открытость правительственных сайтов можно признать ключевым аспектом развития электронного правительства, характеризующим прозрачность деятельности правительства, что является, в свою очередь, важнейшим элементом не просто телекоммуникационной инфраструктуры, а инфраструктуры демократии в целом. По этой причине развитие только технической стороны информационного общества признается паллиативом в построении электронного правительства.

Сегодняшнее положение России по критерию Е-готовности вызывает обоснованные опасения, и это с учетом того, что ключевая программа развития электронного правительства — ФЦП «Электронная Россия» — уже проходит свою практическую фазу. Так, в соответствии с докладом UN Global E-government Readiness Report 2005<sup>1</sup> Департамента экономических и социальных вопросов ООН в 2005 г. по критерию Е-готовности Россия занимала 50-е место следом за Хорватией, Украиной и Уругваем. Правда,

<sup>1</sup> <http://www.unpan.org/egovernment5.asp>.

можно отметить хотя и недостаточную, но все же положительную динамику рейтинга России: в соответствии с тем же докладом за 2003 г. Россия занимала 58-е место.

### 1.2. Практика исследования открытости российских органов власти

К настоящему времени оценка открытости сайтов российских органов власти проводилась неоднократно. Среди исследований в качестве примеров можно отметить следующие.

1) «Готовность России к информационному обществу» (Институт развития информационного общества, 2004 г.).

Согласно докладу, степень Е-готовности России по критерию открытости правительственных сайтов была оценена на 3 балла из 4 возможных (1 балл означает отсутствие онлайн-государственных ресурсов; 2 балла — малое количество сайтов, предоставляющих лишь общую информацию; 4 балла — все государственные органы размещают информацию о своей деятельности на соответствующих сайтах, а некоторые используют Интернет для взаимодействия с общественностью). Присвоение 3 баллов России по существу означает, что подавляющее большинство федеральных органов власти, значительная часть региональных органов и некоторые муниципальные органы размещают официальную информацию на своих веб-сайтах<sup>2</sup>.

2) Global E-Government (Университет Брауна, Провиденс, США, 2005).

Один из авторитетнейших центров мировых исследований по данной проблеме (подробнее см. далее).

3) «Рейтинг открытости сайтов федеральных органов власти» (Ассоциация менеджеров России, 2003 г.)<sup>3</sup>.

Это, пожалуй, наиболее известное российское внутреннее исследование из числа тех, которые проводились до недавнего исследования Института развития свободы информации. Сайты органов власти оценивались по трем группам критериев: полнота представления официальных сведений, информационная открытость и удобство пользования сайтом. Любопытно, что наибольшее значение придавалось критериям групп «Официальные сведения» и «Информационная открытость», в то время как в зарубежных исследованиях основной акцент делался на предоставлении госорганами электронных услуг. Это связано с тем, что развитие сектора электронных услуг в настоящее время находится в зачаточном состоянии. В рейтинге лидировали МПТР, Совет Федерации, Минсвязи, Правитель-

<sup>2</sup> Готовность России к информационному обществу. Оценка ключевых направлений и факторов электронного развития: Аналитический доклад / Под ред. С.Б. Шапошникова. М.: Институт развития информационного общества, 2004. С. 213.

<sup>3</sup> <http://www.amr.ru/doc735.html>.

ство, а на последних позициях находились Агентство по судостроению и Фельдьегерская служба. Рейтинг открытости сайтов органов власти, так же как и общее описание исследования, доступен в сети Интернет<sup>4</sup>. К сожалению, более подробная информация о методике данного исследования закрыта, поэтому в дальнейшем его результаты не используются.

4) Мониторинг сайтов федеральных органов исполнительной власти (Институт развития свободы информации, Санкт-Петербург)<sup>5</sup>.

В конце февраля 2006 г. состоялось обобщение данных по этому исследованию, кроме того, была опубликована методика его проведения. В основе методики мониторинга лежит 14 базовых параметров, каждый оценивается по группе критериев (от 2 до 11): 1. Общая информация о федеральном органе; 2. Структура федерального органа; 3. Информационная поддержка; 4. Статистическая информация; 5. Нормотворческая деятельность органа; 6. Порядок работы; 7. Деятельность органа; 8. Проведение конкурсов, тендеров и пр.; 9. Работа с населением; 10. Кадровое обеспечение; 11. Бюджет. Налоги. Финансы; 12. Внешнее взаимодействие на международном уровне; 13. Критерии WAI; 14. Общественно значимые критерии. Кроме того, Институт развития свободы информации располагает итоговыми данными по другим направлениям исследования открытости органов власти. Так, например, имеются результаты оценки степени готовности федеральных органов исполнительной власти отвечать на сообщения граждан, полученные по электронной почте. Из 84 участвовавших в исследовании ведомств только 2 ответили по электронной почте, а в 10 случаях ответ был направлен по обычной почте<sup>6</sup>.

Методика Института развития свободы информации представляет интерес для совершенствования модели проведения мониторинга несмотря на наличие целого ряда недостатков, среди которых можно отметить следующие: а) 12 из 14, т.е. подавляющее большинство базовых параметров оценки (соответственно 68 из 84 подпараметров) раскрывают только одно качество сайтов — полноту информации; б) субъективность некоторых направлений оценки, которая допускает присвоение различных баллов в отношении одного и того же критерия (например, при оценке степени развернутости); в) наличие несоответствий в методике и итоговом представлении результатов (например, давность обновления и актуальность рассматриваются в итоговой таблице мониторинга как разные критерии оценки, в то время как в методике они считаются единым критерием) и т.д.

<sup>4</sup> <http://www.amr.ru/ob.html>.

<sup>5</sup> <http://www.svobodainfo.org/info/page?tid=633200006>

<sup>6</sup> <http://svobodainfo.org/info/page?tid=633200007&nd=458201102>

## 5) Прочая информация

Динамика размещения сведений согласно перечню, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации № 98 (на личном сайте адвоката А. Серго, по состоянию на 2003 г.)<sup>7</sup>.

Внимания заслуживает также весьма интересное исследование «Власть и СМИ — взаимное влияние» (Республиканский центр развития предпринимательства, 2005)<sup>8</sup>. Несмотря на то, что это исследование касается не мониторинга открытости правительственных сайтов, а экспертной оценки открытости органов власти для журналистов, разнообразие приемов исследования делает его весьма полезным для обогащения методологического инструментария.

Согласно описанию, исследование проводилось за период с апреля по декабрь 2004 г. по ряду критериев и имело форму рейтинга. При этом рейтинг состоял из двух частей: информационная доступность государственных органов власти и достоверное освещение деятельности органов государственной власти средствами массовой информации (СМИ). Участники одной части рейтинга являлись экспертами другой его части, и наоборот. Оценивание уровня информационной доступности федеральных органов государственной власти осуществлялось на основе следующих критериев: 1) полнота предоставляемой информации; 2) оперативность предоставления информации; 3) регулярность и частота проведения специальных мероприятий для журналистов (брифинги, пресс-конференции и т.п.); 4) активность (готовность к контактам со СМИ); 5) доступность сотрудников подразделения по взаимодействию со СМИ; 6) возможность контакта с руководителем подразделения.

Экспертная оценка выставлялась по каждому критерию с использованием 9-балльной шкалы: оценка 1—3 балла соответствует низкому уровню; 4—6 баллов — среднему уровню; 7—9 баллов — высокому уровню.

## 2. Подход к выбору методик

### 2.1. Разнообразие методик

Многообразие методик оценки открытости правительственных сайтов в разных странах мира обусловлено различиями юридической составляющей понимания открытости, практически достигнутым уровнем решения проблемы удаленного доступа к правительственным сайтам, конкретными задачами каждого исследования-мониторинга и другими причинами.

Для того чтобы сузить круг обзора, следует выделить некоторые общие черты подобного рода методик с тем, чтобы направить внимание на клю-

<sup>7</sup> <http://www.internet-law.ru/intlaw/laws/post-98isp.htm>

<sup>8</sup> <http://www.rcrp.ru/r-itogi04.htm>

чевые аспекты проблемы мониторинга, оставив в стороне очевидные или несущественные моменты.

В большинстве случаев получение данных о доступности информации на сайтах органов власти основывается на Интернет-серфинге, т.е. непосредственном изучении состава открытых информационных ресурсов, за поддержку которых отвечают соответствующие органы власти. Базовым элементом в разработке методики мониторинга является определение набора критериев, по которым проводится оценка доступности информации. Именно этот параметр составляет основу различия большинства имеющихся методик. Собственно же мониторинг, его практическая фаза, заключается в оценке соответствия информации на сайте избранным критериям в процессе Интернет-серфинга. Что касается обобщения результатов исследования, то в основном используется система выставления баллов по каждому критерию и их аккумуляция для обозначения итоговой оценки доступности информации. Характер присвоения баллов во многих случаях весьма субъективен, чего можно избежать дроблением, конкретизацией критериев оценки и устранением вкусовых параметров. Кроме того, субъективизм при проведении сравнения степени доступности информации на различных сайтах нивелируется применением единой (т.е. в равной степени субъективной) методологии.

## 2.2. Параметры выбора методик

Поскольку важнейшей частью разработки методики, как указано выше, является формирование группы критериев оценки, основное внимание при анализе международного опыта следует уделить применяемым в методиках системам критериев оценки доступности информации, их обоснованию и разнообразию.

Важным параметром в выборе отдельных методик является их универсальность. Под универсальностью понимается применимость методик к оценке открытости и доступности информации безотносительно к страновой или ведомственной специфике, а также безотносительно к особенностям исходного правового регулирования наполнения правительственных сайтов, что особенно важно в связи с наличием так называемых «белых пятен» в российском законодательстве.

Авторство методики, авторитетность источника также можно рассматривать как значимый аспект выбора, поскольку в этом случае гарантируется предсказуемость высокого качества результата. С сожалением следует отметить, что исследования многих известных организаций, считающих подобного рода методики своим коммерческим продуктом, не предоставляют широкому кругу пользователей информацию о исходном инструментарии своих исследований, предлагая только конечный результат. По этой причине мы ограничимся общедоступными данными на этот счет.

Итак, выбор отдельных методик для сравнения увязывается с удовлетворением по меньшей мере следующих базовых параметров: разнообразие критериев оценки, универсальность и авторитетность (помимо, разумеется, таких обязательных требований, как аргументированность, пракτικότητα и т.д.).

## 3. Анализ некоторых методик мониторинга

### 3.1. Исследование Университета Брауна (Провиденс, США)<sup>9</sup>

Данное исследование является одной из наиболее известных в мире профильных работ по мониторингу правительственных сайтов. Проводится ежегодно с 2001 г. В последнем исследовании, результаты которого были опубликованы в сентябре 2005 г., проанализированы 1797 правительственных сайтов 198 стран мира. В итоговом отчете все страны, принимавшие участие в исследовании, ранжированы в зависимости от состояния развития правительственной веб-инфраструктуры. Кроме того, Университет Брауна ежегодно готовит сравнительный обзор о состоянии развития правительственных сайтов на уровне штатов (подробнее см. далее).

В ходе мониторинга международная бригада исследователей под руководством профессора политологии Университета Брауна Даррелла Уэста (Darrell M. West) изучала сайты государственных органов всех ветвей власти, включая сайты ключевых органов исполнительной власти (правительства и основных министерств), при этом оценивание состояния сайтов региональных государственных органов и органов местного самоуправления не проводилось.

Оценивалось соответствие следующим основным критериям:

**1) Онлайн-информация** (количество, общий объем и разнообразие доступной пользователям информации)

а) справочная информация о контактных телефонах органов власти и их подразделений

б) адреса органов власти и их подразделений

в) ссылки на другие сайты

г) публикации

д) базы данных

е) аудиоклипы

ж) видеоклипы

(Согласно результатам исследования, в абсолютном большинстве случаев информация предоставлялась по пунктам а) — г), д) — в 53% случаях, е) — 9%, ж) — 11%).

<sup>9</sup> <http://www.insidepolitics.org/>

## 2) Цифровые услуги

Возможность распечатать форму какого-либо документа непосредственно с сайта, отправив ее далее обычной почтой, не относится к разряду цифровых услуг. В качестве цифровых рассматриваются услуги, осуществляемые полностью в сети.

Согласно результатам исследования, в большинстве случаев цифровые услуги не предоставлялись вовсе (81%), в 8% — предоставлялась одна услуга, в 3% — две, в 8% — три и более. По этому показателю лидирует Северная Америка (56%), реже всего такие услуги предоставлялись в России и странах Центральной Азии (3%), при том что в Африке — 7%.

Среди услуг подобного рода встречаются:

- поиск работы;
- заполнение лицензий, разрешений и т.п.;
- подписка на публикации, обновления и т.п.;
- услуга «e-cards», обеспечивающая доступ к электронным сервисам (например, в Великобритании, Андорре);
- агентства по окружающей среде предоставляют гражданам информацию об экологических рисках в различных районах при приобретении ими жилья (Великобритания);
- в странах с развитой туристической индустрией широко развит сервис по удаленному заказу/бронированию путевок (Доминиканская республика, Багамские Острова);
- возможность загрузки карт интенсивности дорожного движения в режиме реального времени (live traffic map) (Таиланд);
- возможность просмотра в режиме веб-камеры (Словенский парламент, Президентский дворец в Чили и Панаме);
- флэш-презентации, рассказывающие о правительственном сайте и особенностях навигации (Нигерия);
- оплата кредитной картой (анализ правительственных сайтов показал, что оплата кредитной картой принимается только в 5% случаев, а электронная подпись при осуществлении денежных переводов — только в 2%).

Наиболее широкий перечень предоставляемых правительственными сайтами цифровых услуг зафиксирован в Великобритании, Сингапуре, Тайване и Канаде. Помимо отмеченных «e-cards», это также:

- выписка направления к врачу;
- получение (продление) водительских прав;
- получение рекомендаций по страхованию;
- получение свидетельства о рождении;
- заполнение налоговых деклараций;
- доступ к картам зонирования (районирования).

## 3) Охрана персональных данных при сетевом обмене информацией с правительственными сайтами («Privacy and Security»)

а) техническая поддержка правового запрета на коммерческое использование пользовательской информации;

б) использование «cookies» или индивидуальных профилей посетителей сайта;

в) закрытость персональной информации (без прямого согласия пользователя);

г) закрытость персональной информации для иных государственных структур.

Реальную политику по охране персональных данных правительственные сайты проводят только в 18% случаев по показателю охраны тайны частной жизни (Privacy) и в 10% случаев по показателю безопасности данных (Security). Это обстоятельство вызывает особое беспокойство у команды исследователей Университета Брауна.

### 4) Обеспечение доступа к информации для людей с ограниченными возможностями

Анализ по данному критерию проводился с использованием специального программного обеспечения Bobby 5.0, разработанного компанией Watchfire<sup>10</sup> на основе рекомендательных стандартов международной организации World Wide Web Consortium (W3C). В ходе тестирования правительственных сайтов установлено, что лишь 19% из них обеспечивают доступ к информации с учетом нужд людей с ограниченными возможностями.

### 5) Обеспечение доступа к информации для иноязычных пользователей

Речь в данном случае идет о каких-либо сервисах для иноязычных граждан, связанных с переводом текстовой информации на другие языки. 49% сайтов обеспечивают такие возможности, причем в 77% случаев тексты (по крайней мере, часть текстов) переводятся на английский язык.

### 6) Реклама, платный доступ к услугам

Реклама на правительственных сайтах встречается в 4% случаев. Чаще всего речь идет об органах управления туристической индустрией. При этом рекламируется широкий спектр фирм, начиная от туристических агентств и авиакомпаний, заканчивая службами по аренде автотранспорта (Багамские Острова, Вьетнам, Замбия, Марокко, Нидерланды). Алжирская телекоммуникационная служба размещает рекламу телеканалов и телешоу, а также программы телепередач.

<sup>10</sup> <http://bobby.watchfire.com>.

Что касается платного доступа к услугам, то такая практика встречается в 2% случаев при обеспечении доступа к базам данных и публикациям. По нашему мнению, при проведении мониторинга к этому критерию оценки открытости сайтов следует подходить осторожно. С одной стороны, отсутствие платы за обязательные сервисы является справедливой практикой, которая должна всячески поддерживаться, в то время как введение платы за элементарные обязательные услуги следует рассматривать как ограничение доступа. С другой стороны, если сайты помимо обеспечения обязательной информацией позволяют дополнительно на платной основе получить доступ к расширенному перечню материалов, охраняемых авторским правом или защищаемых другими интеллектуальными правами, развитие таких сервисов может рассматриваться положительно.

### **7) Наличие специальных интерактивных возможностей («Public Outreach»)**

- а) наличие возможности задать вопрос по электронной почте и получить ответ от служащих органов власти;
- б) наличие поисковых механизмов, опции поиска по сайту;
- в) наличие возможности оставить комментарий на сайте (обсуждения, форумы, чаты и т.п.);
- г) наличие почтовой рассылки с новостями/обновлениями сайта;
- д) наличие персонализации на сайте для индивидуального учета и удовлетворения интересов посетителя;
- е) наличие специальных возможностей для загрузки страниц с использованием карманного персонального компьютера (PDA), а также сотового телефона (WAP).

Согласно исследованию, услуги, обозначенные в пункте а), обеспечиваются в 80% случаев, б) — 54% (по данным за 2002 г.), в) — 37%, г) — 16%, д) — 2%, е) — 4%.

**Обобщение результатов мониторинга.** Каждой из 198 стран-участниц исследования был присвоен соответствующий индекс, который складывался следующим образом. Сайту присваивалось 4 балла за наличие следующих параметров: публикации, базы данных, аудиоклипы, видеоклипы, поддержка иностранного языка, отсутствие рекламы, отсутствие наценок, отсутствие абонентской платы, обеспечение доступа к информации людям с ограниченными возможностями, политика охраны тайны частной жизни, обеспечение безопасности пользовательской информации, поддержка электронной подписи и электронных платежей, поддержка возможности оплаты кредитной картой, возможность задать вопрос по электронной почте, возможность оставить комментарий на сайте (наличие форумов), обеспечение почтовой рассылки новостей сайта, опция персонализации пользователя на веб-сайте, возможность доступа к сайту с использованием КПК.

Совокупность этих баллов обеспечивает максимум 72 балла для каждого сайта.

Дополнительно каждому сайту присваивалось от 0 до 28 баллов за наличие онлайн-сервисов (1 балл за одну услугу, 2 — за две услуги и т.д.). Совокупный индекс страны исчисляется соответственно от 0 до 100 баллов путем определения среднего балла всех правительственных сайтов страны, имеющихся в выборке.

Лидирующее положение в рейтинге занимает Тайвань (57,2%). Это означает, что каждый правительственный сайт этой страны имеет в общем выражении более половины необходимых/важнейших опций для обеспечения информационной доступности. Другие страны верхней части списка — Сингапур, США, Китай, Канада, Германия, Австралия, Ирландия. Россия в этом рейтинге (с результатом 24,2%) находится между Венгрией и Эквадором, с одной стороны, и Хорватией, Таиландом и Замбией — с другой.

### **3.2. Особенности исследования Университетом Брауна доступности правительственных сайтов штатов США<sup>11</sup>**

Следует обратить внимание на более пристрастный подход рабочей группы к правительственным сайтам штатов в данном исследовании, что связано с динамичным развитием веб-инфраструктуры США в целом и давней политико-правовой традицией открытости правительственной информации (закон об открытости был принят еще в 1966 г.).

Поэтому в дополнение к описанным нами выше критериям оценки сайтов в данном исследовании применяется более развернутый их перечень. Так, вводятся следующие параметры оценки: наличие новых сервисов, указание неверных ссылок, проблемы с поиском нужной информации, проблемы дизайна, читабельность.

#### **1) Наличие новых сервисов**

- карты туристических маршрутов на правительственных сайтах, занимающихся развитием туризма (с указанием пунктов приема пищи, отдыха, сервиса, заправок и т.п.);
- оформление разрешений на управление судами, на охоту и рыболовство;
- получение прав на вождение авто- и мототранспорта;
- оформление заявок на трудоустройство;
- консультация в режиме реального времени (в форме чата);
- работа со ссылками на сайты исправительных учреждений;
- онлайн-аукционы по приватизации госимущества;

<sup>11</sup> <http://www.insidepolitics.org/>

- регистрация кондоминиумов;
- получение парковочных абонементов;
- выписывание медицинских рецептов;
- калькулятор для исчисления наименьшей цены на топливо и т.д.

#### 2) Указание неверных ссылок

В большинстве случаев связано с изменением и обновлением сайтов. Для анализа использовалось программное обеспечение The Quality Module of Watchfire's WebXM. В ходе анализа, например, выяснилось, что неверных ссылок больше всего на сайте Палаты представителей (1877), Национального научного фонда (1651) и др.

#### 3) Проблемы с поиском нужной информации

В связи с тем, что правительственные сайты становятся все более информационно насыщенными, корректно работающая опция поиска является необходимым условием доступа к информации. Правильному поиску обычно препятствует отсутствие названий материалов, ключевых слов, описаний текста.

#### 4) Проблемы дизайна

Проблемы дизайна в системе американских правительственных сайтов остаются весьма ощутимыми. Среди них обозначены следующие: сайт отмечается как устаревший и не функционирует; осуществляется перенаправление на другие сайты; некоторые сайты доступны только в локальных сетях и не доступны для внешних пользователей.

#### 5) Читательность

Этот важный критерий оценки касается стиля языка, используемого на правительственных сайтах. Во-первых, достаточно многочисленна доля неграмотного и малограмотного населения, во-вторых, официальные тексты грешат использованием канцеляризма и специальных юридических терминов, которые существенно усложняют восприятие информации. В ходе исследования использовался метод присвоения уровня сложности текста (grade-level readability) на главной странице правительственных сайтов. Для этого проводился The Flesch-Kincaid Test, который применяется Министерством обороны США. Методика основывается на делении средней длины предложений текста (количество слов делится на количество предложений) на среднее число слогов в слове (количество слогов делится на количество слов).

В исследовании отмечается, что степень сложности языка правительственных сайтов соответствует 11-му и 12-му уровням сложности, тогда как среднестатистический американец в состоянии воспринять текст не выше 8-го уровня сложности.

### 3.3. Исследования профессора Дж. Стоуэрс (Университет Сан-Франциско, США)

Профессор Джени Стоуэрс является одним из наиболее авторитетных специалистов в области исследования состояния открытости правительственных сайтов США. Далее мы будем опираться на две основные ее научные работы, посвященные этой теме: «Государство федеральных сайтов: стремление к совершенству» (The State of Federal Websites: The Pursuit of Excellence, 2002)<sup>12</sup> и «Измеряя электронное правительство» (Measuring the Performance of E-Government, 2004)<sup>13</sup>. Отличительная особенность этих работ заключается в том, что проводится не сравнительный мониторинг правительственных сайтов с последующим их ранжированием, а аналитическое исследование болевых точек в развитии правительственных сайтов. В связи с этим результаты исследования приводятся в основном не в виде таблиц со сравнительными показателями, а в виде выводов и диаграмм.

В работе «Измеряя электронное правительство» основное внимание уделено разнообразию методов, используемых для оценки правительственной веб-инфраструктуры. Так, выделяется: сбор данных в результате веб-мониторинга, выборочный телефонный опрос удовлетворенности потребителей, анализ пользовательских отзывов, оценка посещаемости, анализ затрат и результатов стоимости (cost-benefit analysis), веб-мониторинг или слежение специальными программными средствами (web tracking, включая анализ лог-файлов, данных сервера). Не все из приведенных методов прямо касаются проблемы оценки информационной доступности сайтов, так как основное внимание в исследовании уделено проблеме развития веб-инфраструктуры. Поэтому ниже подробнее рассмотрим только некоторые из предлагаемых приемов.

1) Например, в случае с **web tracking** применяются приемы оценки, которые весьма полезны для разработки комплексной методологии. Среди них можно выделить, например, следующие параметры для оценки:

- число посетителей отдельной страницы;
- число посетителей, воспользовавшихся какой-либо отдельной ссылкой;
- куда осуществлен переход по ссылке;
- время загрузки страницы;
- число повторных входов;
- число уникальных пользователей;
- средняя продолжительность времени, затрачиваемого на просмотр страницы (работу с ней);

<sup>12</sup> <http://www.businessofgovernment.org/pdfs/StowersReport0802.pdf#search='The State of Federal Websites: The Pursuit of Excellence'>

<sup>13</sup> [http://www.businessofgovernment.org/pdfs/8493\\_Stowers\\_Report.pdf#search='Measuring the Performance of EGovernment'](http://www.businessofgovernment.org/pdfs/8493_Stowers_Report.pdf#search='Measuring the Performance of EGovernment')



— средняя продолжительность времени, по истечении которого пользователь покидает сайт.

2) В контексте анализа открытости сайтов любопытны приемы оценки «выходных измерений» (**output measures**):

- количество входов на сайт;
- количество загруженных документов;
- время, затрачиваемое на обработку запроса, полученного по электронной почте;
- количество направленных электронных писем;
- количество подготовленных ответов на электронные письма;
- число загруженных карт;
- число электронных платежей;
- число выданных разрешений;
- продолжительность мультимедийных презентаций.

3) Измерение онлайн-активности должностных лиц:

- число онлайн-Интернет-конференций с гражданами.

4) Оценка качества сервисов касается следующих параметров:

- общее число доступных сайтов;
- адекватность представленной информации запросам граждан;
- число навигационных и иных ошибок на сайте;
- процент времени, в течение которого сайт является недоступным;
- простота использования сервисов для начинающих пользователей.

Другая работа профессора Дж. Стоуэрс «Государство федеральных сайтов: стремление к совершенству» также касается вопросов совершенствования правительственной веб-инфраструктуры.

1) В качестве **общих требований, принципов** применительно к сайтам указываются:

- эффективность онлайн-информации и сервисов, отсутствие которых сокращает возможности полезного использования сайтов;
- эффективность информационной архитектуры (организация материалов, структуризация сайта, представление нового материала на сайте);
- наличие помощи для пользователей (консультации, справки, дизайнерские решения);
- доступность информации для людей с ограниченными возможностями;
- охрана конфиденциальности пользовательской информации.

2) **Состав основных онлайн-сервисов** должен включать:

- базовую информацию;
- документы;
- возможность коммуникации с чиновниками;
- загружаемые формы документов;

— интерактивные формы документов;

— интерактивные базы данных;

— мультимедийные сервисы;

— техническую и организационную поддержку электронной коммерции;

— опцию настраиваемого контента;

— опцию архивирования данных.

В качестве дополнительной информации на правительственных сайтах представлены:

— информация о грантах;

— информация о контрактах;

— статистика;

— публикации;

— информация о найме на работу.

3) **Информационные сервисы для помощи гражданам в ознакомлении с сайтом** должны включать следующие опции:

— информация о сайте;

— контактная электронная почта;

— часто задаваемые вопросы (FAQ);

— обратная связь;

— помощь;

— поиск;

— индекс (каталог индикации имеющихся на сайте ресурсов);

— карта сайта;

— возможность выбора другого языка и пр.

4) **Навигационные сервисы** должны использовать следующие элементы:

— ответы «от А до Я» (список ответов на вопросы по алфавиту в соответствии с ключевыми словами или темами);

— календарь официальных событий;

— «Знаете ли Вы?» или «Как я могу сделать...» (рекомендации по использованию сайта);

— перечень услуг, оказываемых ведомством (прямая ссылка);

— события (ссылка на информацию о главных событиях);

— адрес (адрес и способы проезда к правительственным офисам);

— ссылка на блок правовых норм, регулирующих порядок доступа к правительственной информации;

— «горячие» темы (ссылки на текущие или ближайшие события, мероприятия);

— «Для студентов/детей» (специальная коллекция ссылок);

— контактная информация (ссылки на все подразделения органа власти);

- карты (ссылки на карты, имеющие отношение к органу власти);
- наиболее посещаемые сайты (коллекция ссылок);
- популярные услуги (ссылки);
- «Добро пожаловать» (обращения руководителя ведомства к посетителям сайта);
- «Что нового?» (список основных обновлений сайта).

5) В части **обеспечения доступности сайта** Дж. Стоуэрс ссылается также на Bobby Analysis (<http://www.cast.org/bobby/>), о котором мы упоминали ранее, рассматривая методику Университета Брауна.

6) **Обеспечение сохранности персональных данных** и персональной пользовательской информации предусматривает следующие шаги:

- комплекс мер, направленных на обеспечение сохранности пользовательских сведений;
- описание политики обеспечения сохранности пользовательских сведений и указание на ответственность органов власти;
- описание программных продуктов, используемых для защиты пользователя.

7) **Стандартизация информационной архитектуры сайта**, направленная на адекватное восприятие его возможностей (поскольку большинство граждан не имеют четкого представления о содержании работы органа власти):

- характеристика ведомства и его подразделений, их структура, подведомственные организации;
- характеристика и структура ветви власти, к которой относится ведомство;
- описание событий, произошедших с участием ведомства;
- данные о руководителях ведомства и его подразделений;
- функции, полномочия и процедуры, осуществляемые ведомством, охарактеризованные на доступном языке;
- перечень основных дел ведомства;
- наличие сервисов, позволяющих использовать пользовательские установки при навигации;
- перечень и тексты отзывов в прессе о деятельности ведомства.

**Обобщение результатов мониторинга.** В ходе исследования избранных сайтов нескольких правительственных служб, которое проводилось на базе приведенных выше критериев, применялась следующая методика оценки. Всего было использовано 5 групп критериев оценки, по каждой из них эксперты могли выставить определенное количество баллов, исходя из полноты реализации соответствующего критерия: 1) индекс государственных услуг (от 1 до 16 баллов); 2) индекс помощи пользователям (1–10); 3) индекс навигационных сервисов (1–22); 4) индекс защиты пер-

сональных данных (1–6); 5) оценка доступности (при этом сайтам, где отсутствовали ошибки, присваивалась оценка «+1», сайтам с одной или двумя ошибками — «0», сайтам, на которых было обнаружено более двух ошибок — «-1»). Общий индекс исчислялся путем сложения всех баллов.

### 3.4. *Руководство по обеспечению доступности веб-контента (Рекомендации международной организации The World Wide Web Consortium (W3C))<sup>14</sup>*

Руководство по обеспечению доступности веб-контента (Web Content Accessibility Guidelines 1.0), подготовленное одной из наиболее авторитетных организаций в сфере разработки разнородных сетевых стандартов информационного обмена, представляет собой довольно широкий перечень критериев доступности информации на сайтах. Постановка вопроса о доступности в данном случае максимально широка. Речь идет не только о полноте информации, которая должна быть размещена на сайтах, что, как указывалось выше, является довольно тривиальной задачей сопоставления требуемого и наличного контента. Данное руководство показывает, как при конструировании сайта следует обеспечивать максимальную доступность информации для граждан вне зависимости от субъективных пользовательских условий самого разного порядка. Иными словами, это максимально широко понятый критерий оценки, обозначенный в исследовании Университета Брауна как «disability access». Руководство исходит из того, что пользователями могут быть люди:

- слабослышащие или слабовидящие, а также люди с ограниченными возможностями передвижения;
- имеющие сложности с чтением и пониманием текста и плохо владеющие языком, на котором изложены тексты сайта;
- не имеющие возможности пользоваться клавиатурой или мышью;
- имеющие монохромный или маленький дисплей устройства доступа, или медленное Интернет-соединение;
- находящиеся в ситуации, когда восприятие информации затруднено (окружающий шум, избыточная или недостаточная освещенность помещения и т.д.);
- использующие раннюю версию браузера или другой браузер, а также иную операционную систему.

Такая широкая постановка вопроса о доступности информации является принципиально важной при разработке методики мониторинга открытости российских правительственных сайтов, поскольку изначально обя-

<sup>14</sup> <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

зывает конструировать пользовательский интерфейс стратегически правильно на начальном этапе строительства электронного правительства в России, что в дальнейшем избавит от необходимости значительных затрат на переоснащение и перепрограммирование систем доступа.

Прежде всего, данное Руководство ориентировано на тех, кто предоставляет информацию, а не на тех, кому предоставляют. Но поскольку оно снабжено довольно простым логическим инструментарием и системой критериев самооценки («checkpoints») по каждому из базовых требований доступности информации, то может быть с успехом использовано для внешней экспертной оценки, т.е. с позиции пользователя.

Руководство опирается на 14 базовых критериев доступности информации, при этом каждый снабжен методическими механизмами проверки их реализации. Приведем эти критерии и некоторые основные приемы проверки ниже в авторской сокращенной переработке.

1. Эквивалентность аудио- и визуального контента:

— наличие текстовых эквивалентов для нетекстовых элементов (рисунки, графические объекты, мультимедийные презентации), и наоборот;  
— наличие достаточного количества внутренних перекрестных ссылок в каждом элементе структуры сайта.

2. Независимость от цветовой гаммы:

— наличие контекстных и графических эквивалентов цветового деления сайта;  
— наличие приемлемого контраста между текстом и фоном.

3. Продуманное использование разметки и стиля страницы:

— приоритетное использование маркированных списков по сравнению с использованием презентационных атрибутов или графических элементов.

4. Продуманное использование языка сайта:

— наличие альтернативного языка;  
— минимизация аббревиатур и сокращений.

5. Преобразование таблиц без искажений:

— при использовании разных браузеров, версий браузеров или текстовых форматов должно сохраняться корректное отображение строк, столбцов, ячеек и данных таблиц.

6. Правильное преобразование страниц, созданных с использованием новейших программ или технологий (например, для случаев, когда эти технологии или эффекты не поддерживаются оборудованием пользователя).

7. Контроль пользователя за программными изменениями контента в процессе работы:

— наличие возможности остановить загрузку или автоматическое обновление;

— наличие возможности отключить мигание, всплывание, перемещение объектов на сайте.

8. Совместимость пользовательского интерфейса:

— наличие восприимчивости к индивидуальным установкам пользователя.

9. Дизайн должен восприниматься любым видом устройства доступа:

— восприимчивость к клиентским установкам навигации по структуре сайта;

— наличие возможности управления переходом по строкам меню с помощью клавиатуры.

10. Минимизация использования нераспространенных программных решений:

— корректная работа устаревших версий браузеров.

11. Использование W3C-технологий и руководств.

12. Обеспечение контекстной и ориентационной информацией:

— наличие общей и справочной информации о содержании сайта;  
— разбиение больших блоков информации, навигация по объемным документам;

— наличие описаний разделов.

13. Использование понятных навигационных механизмов:

— наличие навигационной панели;  
— наличие карты сайта;  
— наличие поискового механизма;  
— ясная идентификация цели каждой ссылки;  
— группировка ссылок.

14. Доступность документов и простота их восприятия:

— использование максимально простого для восприятия языка;  
— наличие дополнительного текста с графикой;  
— логичное и последовательное изложение.

Как мы видим, в Руководстве ведущей международной организации по веб-стандартам постановка вопроса о доступности связывается не с полнотой или достоверностью информации, которая целиком зависит от ответственного подхода разработчиков сайта, а с более тонкими, программными решениями — особенностями презентации информации на сайте для удобства максимального количества пользователей. Для стран, находящихся в нижней зоне от «цифрового разрыва», удобство программных сервисов и навигации может рассматриваться как далекий ориентир в условиях слабого или невнятного сетевого представительства государства. Вместе с тем даже в только начинающемся конструировании правительственной веб-инфраструктуры для исключения стратегических ошибок подобные требования должны быть учтены изначально.

**Обобщение результатов мониторинга.** Сравнительный анализ правилственных сайтов по данной методике эксперты W3C не проводят, поскольку ее первичная задача состоит в разработке веб-стандартов. Разумеется, что для такой разработки на начальном этапе требовалось широко-масштабное и тщательное проведение тестирования разных элементов методики и системы элементов в целом на различных сайтах. Однако для желающих воспользоваться методикой разработчики приводят лист само-проверки (Checklist of Checkpoints for Web Content Accessibility Guidelines 1.0)<sup>15</sup>. Идея здесь довольно проста: приемы обеспечения доступности из всех 14 групп сортируются на три блока по критерию приоритетности — неизбежные, весьма желательные и возможные (must — should — may). Соответственно формируются три таблицы, в левой графе которых указан пункт, критерий проверки, а справа дается оценка его наличия/отсутствия на том или ином сайте.

### 3.5. Другие методики

Большинство других методик в вопросе оценки сайтов менее масштабны, чем приведенные выше, и в основном используют уже отмеченные критерии оценки. Среди любопытных методик можно отметить, например, «Общие требования к правительственным сайтам для веб-мастеров» (Кабинет министров Великобритании)<sup>16</sup>, Исследование Организации экономического сотрудничества и развития «The E-Government Imperative» (отдельные разделы, например, с. 158 материала (размещен в формате pdf))<sup>17</sup>, экспертные заключения по методологии исследования электронного правительства организации «Процесс Консалтинг»<sup>18</sup>.

## 4. Основные выводы

Обзор международного опыта по разработке и внедрению методик оценки открытости сайтов органов власти обнаруживает большое разнообразие критериев оценки. Использование этого опыта в современных условиях в России возможно лишь с некоторыми ограничениями. Так, предоставление органами власти электронных услуг (например, электронные платежи, регистрация по месту жительства, заполнение налоговых деклараций в интерактивных формах правительственных сайтов, получение различных разрешений и лицензий, и др.) является преждевременной постановкой вопроса в условиях отсутствия развитой информационной правительствен-

<sup>15</sup> <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/full-checklist.html>

<sup>16</sup> <http://www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/html/2-2.asp>

<sup>17</sup> [http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/publications.htm](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/publications.htm)

<sup>18</sup> <http://processconsulting.ru/zak.shtml>

ной инфраструктуры и культуры интерактивной работы с гражданами в органах власти.

По этой же причине не может быть проведена оценка политики охраны персональных данных пользователей на различных правительственных сайтах, поскольку бедные информационные сервисы не требуют заполнения интерактивных форм с персональными данными. Однако в тех редких случаях, когда пользовательский доступ персонифицируется, например, требованием авторизации на сайте, такая оценка может быть проведена.

Следует также учитывать, что оценка открытости сайтов по ряду критериев требует дополнительных финансовых затрат, например, на закупку специального программного обеспечения, позволяющего осуществлять тестирование сайтов по критериям технической доступности для пользователей.

Существуют и некоторые организационно-технические ограничения для внешнего пользовательского экспертного наблюдения по сравнению с наблюдением «внутренним», т.е. со стороны группы веб-дизайна, ответственной за поддержку ресурса. Так, например, детальный анализ пользовательской статистики входа на сайт и характер работы пользователей с документами на сайте в большинстве случаев доступны только лицам, ответственным за техническое состояние сайта.

Таким образом, критерии оценки доступности информации на сайтах органов власти должны быть адекватны нынешнему российскому уровню информационной правительственной инфраструктуры. С учетом практики проведения мониторинга за рубежом можно выделить основные требования к системе оценочных критериев: это простота, максимальная объективность, гибкость (универсальность) и практичность (дешевизна) оценки.

## II. Методика проведения мониторинга доступности для граждан информации, размещаемой органами власти в информационных системах общего пользования

### 1. Цель методики

Назначение настоящей методики состоит в обосновании наиболее адекватной системы приемов оценки информационной открытости органов власти с точки зрения доступности информации в информационных системах общего пользования.

## **2. Функциональные ограничения методики**

### **2.1. Доступность информации на сайте как частное проявление общего состояния открытости информации в органах власти**

Информационная открытость органов власти представляет собой комплексную характеристику, которая включает множество способов предоставления информации, урегулированных различными актами конституционного, административного, информационного и иного законодательства. Среди основных способов следует указать:

- опубликование нормативных актов органов власти в средствах массовой информации, являющихся источниками официального опубликования;
- размещение информации о своей деятельности в информационных системах общего пользования;
- проведение пресс-конференций, рассылка пресс-релизов в связи с различными официальными событиями редакциям СМИ, проведение интервью для разъяснения позиции органов власти по различным вопросам общественно-политической жизни;
- размещение информации о своей деятельности в общедоступных местах (на стендах и досках объявлений, и т.п.);
- ознакомление пользователей с документами органов власти непосредственно по месту нахождения последних;
- обеспечение доступа пользователей информации на заседания органов власти;
- получение пользователями информации по устному или письменному запросу, а также в других формах.

Таким образом, поскольку размещение информации о деятельности органов власти в информационных системах общего пользования является лишь одним из направлений оценки их открытости, настоящая методика не может с очевидностью свидетельствовать об общей ситуации обеспечения доступности информации того или иного органа власти, отраслевой или региональной группы органов, ветви власти и т.д.

### **2.2. Различия исходной эмпирической базы для формирования состава сведений**

В настоящей методике мониторинга не оцениваются различия организационного и правового статуса органов власти. Вместе с тем перечень полномочий, задач, функций и направлений деятельности органов власти, количество их штатных сотрудников различаются довольно существенно. В связи с этим исходная эмпирическая база для формирования пакетов сведений, которые в потенциале могут быть размещены на сайтах, у различных органов власти неодинакова изначально.

Кроме того, бюджетное финансирование различных органов власти в целом и отдельных их подразделений в частности также существенно различается. Степень эффективности расходования средств на формирование общедоступных информационных ресурсов может быть оценена лишь в результате тщательного финансового анализа. Однако информационный мониторинг не предусматривает таких инструментов.

Иными словами, методика фиксирует лишь факт достижения определенной степени доступности информации на сайте безотносительно к различию исходных статусных, организационных и финансовых возможностей органов власти.

### **2.3. Отсутствие оценки правомерности ограничения доступа к информации конфиденциального характера**

Настоящая методика рассчитана на оперативный и независимый удаленный экспертный мониторинг доступности информации на сайтах различных органов власти. В связи с этим экспертная группа лишена возможности оценить состояние закрытых (необщедоступных) банков данных и правомерность отнесения информации к секретным или конфиденциальным сведениям, в частности, к информации так называемого служебного пользования. По этой причине должная мера (степень) открытости информации в каждом отдельном случае весьма различна. Вследствие отсутствия возможности непосредственного анализа правомерности ограничения доступа данный фактор также не учитывается в методике.

## **3. Основы построения методики мониторинга**

### **3.1. Веб-мониторинг как базовый метод исследования**

Оценка содержания общедоступных сетевых государственных информационных ресурсов возможна на основе применения различных социологических методов. В частности, могут использоваться такие методы, как выборочный телефонный опрос пользователей, анкетный опрос экспертов, анализ отзывов пользователей, интервьюирование пользователя во время работы с сайтом, анализ профессиональной прессы, оценка издержек и выгод (*cost-benefit analysis*) и т.д. Однако для выполнения задачи по определению степени доступности информации на веб-сайтах государственных органов наилучшую результативность демонстрирует веб-мониторинг (Интернет-серфинг). Последний представляет собой изучение в режиме онлайн содержания сайтов органов власти силами экспертов путем выявления наличия или отсутствия избранных свойств, качеств и показателей. Такой метод максимально приближен к средствам поиска информации обычным пользователем и поэтому максимально соответствует установленным

в отношении данной методики задачам. Между тем возможно использование и других частных методов исследования. Так, для выявления количественных показателей пользовательской активности на сайтах органов власти полезно обратиться к анализу статистических данных соответствующего сервера с использованием типовых программных средств (web tracking).

### **3.2. Содержание методики**

Решение общей задачи методики достигается исчислением Интегрированного индекса доступности информации, который характеризует степень информационной открытости органов власти с точки зрения исполнения ими обязательств по размещению информации о своей деятельности в общедоступных сетях общего пользования. Данный индекс в основном интересен при проведении комплексных сравнительных исследований, поскольку позволяет составить рейтинг открытости сайтов различных органов власти и оценить уровень разрыва между ними, что может представлять значительную ценность при определении стратегических аспектов развития отрасли в этом аспекте.

Интегрированный индекс складывается из результатов оценки доступности информации, полученных на основе анализа информационных ресурсов органов власти, проводящегося с опорой на три обязательных и три дополнительных критерия доступности информации. Выбор взятых в методике за основу базовых критериев оценки обусловлен выводами, сформулированными по результатам анализа зарубежного опыта проведения аналогичных специализированных исследований, а также результативностью их применения в условиях нынешнего уровня развития государственной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры. На основе значений, полученных в результате оценки информационных ресурсов по каждому из шести базовых критериев, можно построить рейтинг развития информационных ресурсов органов власти. Это может иметь значение для выявления тактических направлений совершенствования доступа граждан к правительственной информации.

Каждый базовый критерий распадается на несколько субкритериев, по которым в процессе мониторинга и проводится сличение содержания информационных ресурсов.

Для практического осуществления исследования важно адекватное представление группы мониторинга о субкритериях, по которым проводится оценка содержания сайтов, а также способ исчисления Интегрированного индекса доступности информации. Поэтому основу настоящей методики составляет перечень субкритериев, рассматриваемых по группам базовых критериев оценки доступности. Данным перечням сопут-

ствуют характеристики субкритериев и порядок оценки соответствия им содержания сайта.

### **3.3. Требования к выбору критериев оценки доступности информации**

Анализ зарубежного опыта проведения мониторинга доступности информации на сайтах органов власти позволяет сформулировать основные требования к системе оценочных критериев: простота, максимальная объективность, гибкость (универсальность) и практичность (дешевизна) оценки.

1) Простота подразумевает бесспорность критериев оценки и наглядность их результатов.

2) Максимальная объективность — стремление к уходу от вкусовых критериев, при применении которых возможна различная интерпретация качества одного и того же ресурса.

3) Гибкость (универсальность) — многообразие критериев оценки, а также возможность замены, расширения или сужения отдельных блоков критериев при изменении конкретных задач или объектов мониторинга без ломки всего методологического каркаса.

4) Практичность (дешевизна) — применение таких инструментов экспертной оценки, которые обеспечивают высокую релевантность итоговых показателей при минимальных организационных, технических, временных и финансовых затратах.

### **3.4. Основные критерии оценки**

Опыт сравнительного обзора методик мониторинга доступности информации на правительственных сайтах показывает, что наиболее ценными и важными для пользователей общими требованиями доступности являются:

1) **полнота** предоставляемой информации (возможность нахождения исчерпывающей информации об органе власти, его работе и потенциале индивидуального использования его ресурсов);

2) **отзывчивость** органа власти по отношению к информационным нуждам граждан (проявляется в нацеленности чиновников на сотрудничество и оказание помощи гражданам по существу, интерактивность информационного канала органа власти и оперативность предоставления информации);

3) **удобство** использования информационного ресурса (оптимальная логическая и графическая организация материалов сайта, позволяющая большинству пользователей находить необходимую информацию с минимальными временными затратами).

### 3.5. *Дополнительные критерии оценки*

В качестве дополнительных критериев оценки доступности информации рассматриваются критерий наличия базовых электронных услуг, критерий наличия дополнительных сервисов и критерий популярности ресурса среди пользователей.

Выделение целого ряда критериев оценки, которые используются при проведении мониторинга правительственных сайтов в зарубежных странах с развитой информационно-телекоммуникационной инфраструктурой, представляется иногда нецелесообразным, поскольку для такой оценки в России пока нет достаточного количества данных. Тем не менее отдельные инструменты при оценке доступности информации по критериям, связанным с предоставлением электронных услуг, имеет смысл использовать для того чтобы положительно оценить сайты тех органов власти, которые содержат больше информации и сервисных возможностей для пользователя.

Поэтому в настоящую методику включены такие группы субкритериев оценки, как **наличие базовых электронных услуг** на сайте, которые характеризуют различные возможности использования интерактивных сервисов по ключевым направлениям взаимоотношений граждан с органами власти, а также **дополнительные сервисы**, значение которых состоит в расширении с помощью самых различных средств пользовательской базы электронного правительства.

Важным способом проверки эффективности ресурса является выяснение количественных показателей пользовательской активности на сайте посредством анализа статистики сервера. Эти показатели указывают на действительное признание информационного ресурса со стороны людей, для которых он собственно и предназначен, и характеризуют лучше многих формальных качественных критериев реальную работу, проводимую органом власти по развитию коммуникации с гражданами. Поэтому еще одним дополнительным критерием оценки является **популярность** ресурса.

### 3.6. *Применение системы баллов при исчислении Интегрированного индекса доступности информации*

В настоящей методике при проведении мониторинга используется интегрированная балльная система оценок. Это означает, что, во-первых, по каждому из субкритериев оценки, содержащихся в шести основных группах (полнота, отзывчивость, удобство, базовые электронные услуги, дополнительные сервисы и популярность), выставляется определенный балл. Во-вторых, суммируются баллы внутри группы критериев и исчисляется общая оценка, например, полноты информации. В-третьих, проводится суммирование общих оценок всех шести групп и исчисляется Интегрированный индекс доступности информации конкретного сайта.

При проведении сравнительного исследования ранжирование сайтов проводится по интегрированному показателю. Однако данная система оценок позволяет при необходимости выяснить место в рейтинге каждого сайта по любому из шести базовых критериев.

Следует иметь в виду, что данная методика ориентируется на примерное равенство значимости каждой из шести групп критериев, т.е. полнота, отзывчивость, удобство, базовые электронные услуги, дополнительные сервисы и популярность считаются одинаково важными показателями доступности информации на сайте органа власти. При выставлении баллов это выражается в том, что максимально возможные баллы по каждой группе критериев одинаковы, — 10 баллов для каждой из 6 групп (т.е. общий максимально возможный Интегрированный индекс равняется 60 баллам).

Значимость дополнительных сервисов на первый взгляд может показаться не сопоставимой с категорией, например, полноты, характеризующей отражение на сайте обязательных справочных и нормативных сведений об органах власти. Однако нужно учитывать, что характеристики, входящие в категорию «Дополнительные сервисы», в основном составлены из таких показателей, которые в аналогичных зарубежных методиках являются отдельными группами критериев оценки наряду с полнотой или отзывчивостью (например, наличие той же политики охраны тайны частной жизни, доступ для людей с ограниченными возможностями и т.д.), а не указываются как субкритерии. Так или иначе выбор критериев оценки доступности в любом случае будет субъективным, поэтому настоящая методика исходит из того, что по взятым здесь за основу базовым критериям оценки и с таким разнообразием субкритериев полученные результаты будут наименее субъективны.

В каждой группе субкритериев максимально возможная 10-балльная оценка составляется посредством суммирования баллов, выставленных по каждому из субкритериев. В методике в основном применяется закономерность «1 субкритерий — 1 балл», т.е. наличие на сайте отмеченного в субкритерии качества оценивается в 1 балл, отсутствие — в 0 баллов. Однако в единичных случаях, где имеет место сложносоставной критерий, имеющий исключительное значение для общего показателя по группе, используется 2-балльная (от 0 до 2 баллов) и даже 3-балльная оценка (от 0 до 3 баллов).

При наличии необходимой характеристики доступности, в которой, тем не менее, отмечаются серьезные дефекты объективного свойства, группа мониторинга может прибегнуть к уменьшению полученного по отдельному субкритерию 1 балла на 0,1 балла за каждый такой дефект в качестве штрафной меры. Соответственно допускается столько штрафных снятий по каждому субкритерию, сколько необходимо для сохранения поло-

жительного значения по данному субкритерию (от 0,1 до 0,9), т.е. наличие хотя и дефектной характеристики оценивается выше, чем ее полное отсутствие (когда присваивается нулевое значение). При этом снятие 0,1 балла должно сопровождаться соответствующим комментарием с указанием причины, мотивов, аргументов применения штрафных мер. В целом рекомендуется применение штрафных мер в порядке исключения. Все штрафные меры сопоставляются и обобщаются в итоговом отчете отдельно с конкретными ссылками. В особых случаях, которые в методике специально оговариваются, штрафная мера предусматривает снятие 0,2 балла.

#### **4. Отдельные направления мониторинга**

##### **4.1. Оценка полноты обязательной для размещения информации**

Показатель полноты является ключевым для выяснения того, насколько органы власти справляются с требованиями современного российского законодательства о размещении на сайтах информации о своей деятельности.

Степень полноты информации определяется сопоставлением наличия/отсутствия данного вида сведений на сайте органа власти.

Низкие показатели по этой группе будут означать недопустимое невнимание к проблеме, что должно свидетельствовать о необходимости привлечения виновных к дисциплинарной и иной ответственности. Каталог критериев оценки полноты представления на сайте информации полностью основывается на перечне сведений, утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 2003 г. № 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти».

Следует отметить, что в соответствии с п. 6 данного Постановления перечень сведений, подлежащих размещению на сайтах, актуален не только для федеральных органов исполнительной власти, но также для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и для органов местного самоуправления, поэтому настоящая методика применима для оценки доступности информации весьма широкого круга органов власти в России. Применение же методики для оценки доступности информации на сайтах органов законодательной и судебной власти также возможно, но с некоторыми различиями по критерию полноты, что связано, разумеется, с различием функций и полномочий государственных органов этих ветвей власти. Однако по другим четырем выбранным в методике критериям оценки таких ограничений не существует.

Итак, для соответствующих органов власти, обязанных исполнять данное Постановление, каждый из пунктов легально установленного перечня

является самостоятельным критерием оценки полноты, а неразмещение хотя бы одного вида сведений свидетельствует о невыполнении Постановления. В методике, где необходимо оценить полноту с помощью качественных оценок, следует для удобства проведения мониторинга сгруппировать виды сведений по базовым направлениям, которые имеют примерно одинаковое значение для характеристики полноты предоставляемой информации.

Виды сведений, которые должны быть размещены на сайте, сгруппированы в 10 типологических блоков:

- 1) Структура органа власти и контактная информация
- 2) Работа с гражданами
- 3) Правовая основа деятельности
- 4) Собственное регулирование
- 5) Официальные события
- 6) Отраслевая статистика
- 7) Деятельность
- 8) Вакансии
- 9) Тендеры / Конкурсы
- 10) Международные связи

По каждому из 10 субкритериев при наличии соответствующих сведений на сайте присваивается 1 балл (т.е. всего за полноту информации возможно получение 10 баллов). При этом из полученного 1 балла может вычитаться 0,1 или 0,2 балла. В том случае, если перечень обязательных к опубликованию сведений конкретизирован, а соответствующий вид сведений отсутствует (хотя имеются другие разновидности этого вида сведений) — вычитается 0,2. В случае наличия других существенных дефектов с точки зрения полноты информации — вычитается 0,1. Полное отсутствие каждого вида сведений, определенных в субкритерии, оценивается в 0 баллов.

##### **1) Структура органа власти и контактная информация (0/1 — 0,2/0,1)**

Наличие данного информационного блока расценивается в 1 балл. При отсутствии одного из перечисленных ниже видов сведений снимается 0,2 балла (эти виды сведений особо оговорены в Постановлении № 98). За наличие других существенных дефектов снимается 0,1 балла.

При указании соответствующего значения в ходе мониторинга заглавная графа в таблице мониторинга (приводится справа вверху) передает эти установки в сокращенном значении: «0/1 — 0,2/0,1», что означает: «за отсутствие данного вида сведений назначается 0 баллов, за наличие — 1 балл (при отсутствии конкретного вида сведений из единицы вычитается 0,2, а при других существенных дефектах — 0,1)».



Подразумевается, что в обязательном порядке должен быть представлен блок сведений о структуре органа власти и контактной информации:

— сведения о руководителях органа власти, его структурных подразделениях, зарубежных представительствах, территориальных органов и подведомственных ему организаций (фамилии, имена, отчества и по согласованию с указанными лицами — биографические данные);

— структура органа власти, сведения о задачах и функциях его структурных подразделений, телефоны справочной службы и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.), те же данные для его структурных подразделений, территориальных органов и подведомственных ему организаций;

— сведения о подведомственных организациях (перечень организаций, их почтовые и юридические адреса, телефоны, сведения о создании, реорганизации и ликвидации, основные показатели деятельности);

— телефоны и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.) подразделений по работе с обращениями граждан органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему организаций, сведения о порядке работы этих подразделений.

## **2) Работа с гражданами (0/1 — 0,2/0,1)**

Имеется в виду указание сведений о работе органа власти с гражданами.

В том числе:

— обзоры обращений граждан и организаций в орган власти, обобщенная информация о результатах рассмотрения таких обращений и о принятых мерах;

— порядок обжалования решений, принятых органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями;

— формы заявлений, принимаемых органом власти и его территориальными органами к рассмотрению в соответствии с законодательством, в том числе с нормативными правовыми актами данного органа власти;

— сведения о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иные сведения, подлежащие доведению данным органом власти до граждан и организаций в соответствии с федеральными законами;

— перечни информационных систем общего пользования и банков данных, находящихся в ведении органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему учреждений, а также перечни информационных ресурсов и услуг, предоставляемых гражданам и организациям.

(При отсутствии всех видов сведений указанного перечня выставляется оценка 0 баллов. В условиях наличия некоторых, но при отсутствии одного из перечисленных в перечне видов сведений из 1 вычитается 0,2, при других существенных дефектах вычитается 0,1).

## **3) Правовая основа деятельности (0/1 — 0/0,1)**

Перечень и тексты нормативных правовых актов, регулирующих сферу деятельности органа власти и определяющих его задачи, функции, права, обязанности и ответственность (а также его территориальных органов).

(Поскольку данный вид сведений не диверсифицирован, может сниматься только по 0,1 за существенные дефекты).

## **4) Собственное регулирование (0/1 — 0,2/0,1)**

Данный субкритерий устанавливает необходимость отражения перечня и текстов нормативных и индивидуальных актов, принятых самим органом власти.

В том числе должны быть представлены следующие обязательные сведения:

— сведения о внесении изменений, об утрате силы, о судебных решениях о признании акта недействительным, о государственной регистрации в Министерстве юстиции;

— сведения о проектах федеральных законов и проектах других актов, разрабатываемых органом власти.

(В первом случае этих сведений может не быть на законных основаниях, поэтому они могут не размещаться. Но если существует уверенность, что они должны быть, то вычитается 0,2. Грубым нарушением следует считать отсутствие обновлений устаревших редакций документов. Это также нарушение обязательности, указанного в первом случае, поэтому вычитается 0,2. Во втором случае важно понимать, что хотя орган власти может не участвовать в подготовке федеральных законов, он не может не разрабатывать собственные правовые акты, поэтому за отсутствие проектов таких актов снимается 0,2 балла. В иных случаях дефективности перечня и текстов вычитается 0,1 балла).

## **5) Официальные события (0/1 — 0,2/0,1)**

Сведения о различных официальных мероприятиях.

В том числе:

— сведения об официальных визитах и рабочих поездках;

— сведения об официальных мероприятиях, организуемых органом власти (заседания, брифинги, конференции, семинары, встречи и т.д.);

— тексты официальных выступлений и заявлений руководителя и заместителей руководителя органа власти, его территориальных органов;

— сведения о взаимодействии органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему организаций с иными органами государ-

ственной власти Российской Федерации, общественными объединениями, политическими партиями, профессиональными союзами и другими организациями, в том числе международными.

(При наличии хотя бы минимума сведений такого рода присваивается 1 балл, из которого вычитается 0,2 при отсутствии каждого указанного здесь конкретного вида сведений об официальных событиях. При иных дефектах полноты вычитается 0,1 балла).

#### **6) Отраслевая статистика (0/1 — 0,2/0,1)**

Информация о развитии отрасли, которой управляет (либо в регулировании которой участвует) орган власти.

Включая:

— сведения об основных показателях, характеризующих ситуацию в отрасли, входящей в сферу ведения органа власти, и динамике ее развития;

— прогнозы, подготовленные органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему организациями в соответствии с их компетенцией;

— официальная статистическая информация, собранная и обработанная органом власти и его территориальными органами.

#### **7) Деятельность (0/1 — 0,2/0,1)**

Информация, характеризующая практику реализации органом власти своих основных полномочий.

В том числе:

— аналитические доклады и обзоры информационного характера о деятельности органа власти;

— сведения об исполнении бюджета органом власти;

— перечни и существенные условия договоров гражданско-правового характера, заключенных органом власти с организациями;

— сведения о реализации целевых программ, заказчиком или исполнителем которых является орган власти;

— сведения о результатах проверок, проведенных органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями в пределах их компетенции, а также проверок, проведенных в этих органах и организациях.

#### **8) Вакансии (0/1 — 0,2/0,1)**

Сведения о порядке поступления граждан на государственную службу в данный орган власти.

Включая:

— перечень вакантных должностей;

— квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей;

— условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей.

#### **9) Тендеры / Конкурсы (0/1 — 0,2/0,1)**

Сведения об открытых конкурсах, аукционах, тендерах, экспертизах и других мероприятиях, проводимых органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями).

Включая:

— условия проведения;

— порядок участия в них физических и юридических лиц;

— составы конкурсных комиссий, создаваемых органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями для проведения конкурсов на поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг) для государственных нужд;

— протоколы заседаний конкурсных комиссий;

— порядок обжалования.

#### **10) Международные связи (0/1 — 0,2/0,1)**

В том числе:

— сведения о международных договорах и соглашениях, в реализации которых принимает участие орган власти;

— перечень международных организаций, в деятельности которых принимает участие орган власти;

— перечень зарубежных представительств органа власти, их телефоны и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.).

### **4.2. Оценка отзывчивости (внимания) к информационным нуждам граждан (интерактивность)**

В отличие от критерия полноты информации данный критерий оценки доступности информации, как и остальные нижеследующие критерии, не устанавливается четко в базовых регулирующих документах уровня Постановления Правительства и выше. Между тем отдельные требования подобного рода фиксируются в правовых актах федеральных министерств и ведомств, а также, в довольно большом количестве, в актах региональных государственных органов и органов местного самоуправления.

В данной группе оценивается 7 субкритериев отзывчивости, большинству из которых присваивается 1 балл, а по двум из них возможно выставление 2 и 3 баллов. Максимальная оценка отзывчивости составляет 10 баллов. За каждый существенный дефект по любому субкритерию возможно снятие 0,1 балла. Поскольку отдельные субкритерии отзывчивости не диверсифицируются на основе принципов, важных для субкритериев полноты, вычитания 0,2 балла не предусмотрено (но возможно два и более вычитаний по 0,1 балла).

### **1) Оперативность обновления информации на сайте (0/1/2/3 — 0,1)**

Данный критерий оценивается по времени последнего обновления сайта (добавления нового материала, ссылки и т.д.). В случае, если производится «горячее обновление», т.е. несколько раз в день — сайту присваивается 3 балла, при ежедневном обновлении — 2 балла, при еженедельном — 1 балл, более продолжительные временные интервалы — 0 баллов.

### **2) Работа с электронной почтой (0/1/2 — 0,1)**

Данный субкритерий означает срок получения по электронной почте ответного письма, в связи с направленным от имени гражданина по электронной почте запросом о предоставлении информации. При получении ответа в течение 3 суток присваивается 2 балла, от 3 до 30 суток — 1 балл, в случае, если ответ не получен в течение 30 суток, — 0 баллов.

### **3) Наличие возможности оставить комментарий на сайте (0/1 — 0,1)**

Данная возможность означает наличие на сайте различных форм обсуждений, позволяющих зафиксировать мнение пользователей на самом сайте органа власти (форумы, чаты и т.п.). Оценивается в 1 балл.

### **4) Онлайнное участие (0/1 — 0,1)**

Подразумевается регулярное участие ответственных сотрудников органа власти в онлайнных конференциях на сайте, подготовка ими комментариев в форумах и т.д. Также оценивается в 1 балл.

### **5) Оффлайнное участие (0/1 — 0,1)**

Оценивается наличие/отсутствие возможности коммуникации по электронной почте с чиновниками, руководителями структурных подразделений, а не только с веб-дизайнерами.

### **6) «FAQ» (0/1 — 0,1)**

Наличие поддерживаемой рубрики «Часто задаваемые вопросы» (FAQ), эквивалентом этой рубрики служат разделы «Консультации», «Ведомство от А до Я» и т.п., в которых содержатся тематические рекомендации для граждан.

### **7) Дружелюбие, признательность, толерантность (0/1 — 0,1)**

Данный субкритерий означает отсутствие формализма в работе с гражданами и демонстрацию искреннего желания помочь в процессе ознакомления с информацией, пользования услугами. Главным образом выражается в политике сайта в отношении стиля общения с гражданами, т.е. имеется в виду совокупность приемов, используемых на сайте, направленных на создание дружелюбной атмосферы интерактивного общения. Пожалуй, этот критерий можно признать достаточно субъективным, однако связанные с ним факторы упускать все же не следует. Сайты органов власти, отвечающие такой характеристике, — это сайты, которые содержат вежливые обращения к гражданам, приглашения к участию в дискуссиях на форумах и в чатах, просьбы задавать вопросы по электронной почте, при-

глашения на различные мероприятия, организуемые с участием органа власти и т.д.

### **4.3. Удобство пользования сайтом**

В рамках данной группы характеристик оцениваются показатели, свидетельствующие о продуманности политики информирования граждан посредством размещения информации на официальных сайтах. Информационные ресурсы органов власти не должны создаваться «для галочки» или в качестве большого одолжения со стороны органа власти. Организация сайта должна быть удобной даже для неопытного пользователя. Непостижимая логика размещения материалов на сайтах часто существенно затрудняет или вовсе исключает возможность нахождения необходимой информации. Удобство пользования сайтом оценивается по 10 субкритериям, соответствие каждому субкритерию оценивается в 1 балл. Каждое единичное штрафное снятие приводит к снижению балла по субкритерию на 0,1.

#### **1) Навигационная панель (0/1 — 0,1)**

Наличие на главной странице четко сформулированного перечня рубрик (навигационная панель), позволяющих пользователю, зашедшему на веб-страницу впервые, быстро и адекватно оценить содержание ресурса.

#### **2) Отсутствие эффекта перегруженности информацией (0/1 — 0,1)**

Характеристика означает размещение на главной странице в основном окне («Главная страница») заголовков последних новостей, краткого приветствия руководителя органа власти и т.п. Не приветствуется перегруженность главной страницы текстовым материалом, затрудняющая процесс восприятия информации.

#### **3) «О сайте» (0/1 — 0,1)**

Наличие специального раздела, позволяющего получить в виде небольшой консультации текстовую информацию о содержащихся на сайте материалах и о наиболее рациональных способах поиска необходимых сведений.

#### **4) «Структура сайта» (0/1 — 0,1)**

Наличие этой опции является одним из самых распространенных и хорошо зарекомендовавших себя элементов дизайна сайтов, поскольку позволяет быстро сориентироваться в логических разделах ресурса.

#### **5) «Поиск по сайту» (0/1 — 0,1)**

Опция характеризует наличие специальных поисковых механизмов, позволяющих ознакомиться с перечнем материалов, максимально релевантных поисковому запросу.

#### **6) «Полезные ссылки» (0/1 — 0,1)**

Субкритерий означает наличие каталога ссылок на ресурсы сети Интернет, которые рассматриваются опытными государственными служащими

ми как полезные для граждан, интересующихся деятельностью данного органа власти.

#### **7) Отсутствие неверных гипертекстовых ссылок (0/1 — 0,1)**

Функция заключается в корректной переадресации системы гипертекста, используемой на сайте.

#### **8) Загружаемые формы документов (0/1 — 0,1)**

Наличие в регулируемом секторе общественных отношений необходимости заполнения гражданами и предпринимателями различных форм (бланков) официальных документов (заявления, обращения и т.д.) должно являться сигналом для органа власти о необходимости размещения таких форм на сайте. При этом их размещение должно быть организовано в формате, обеспечивающем корректную загрузку документа на компьютер пользователя.

#### **9) Навигация по объемным документам (0/1 — 0,1)**

Данная характеристика означает разбиение больших блоков текстовой информации на разделы, наименования которых доступны в едином сводном списке и обеспечивают гипертекстовый переход в текстовую часть соответствующего раздела («Структура документа»). Отсутствие больших документов на сайте маловероятно, если полностью выполнены требования полноты предоставления информации. Поэтому отсутствие на сайте примеров навигации по объемным документам необходимо рассматривать как существенный недостаток.

#### **10) Читабельность (0/1 — 0,1)**

Подразумевается, что тексты (по меньшей мере консультационных и навигационных разделов сайта), предназначенные для общего ознакомления с содержанием ресурса, должны быть написаны простым понятным языком, не обремененным узкопрофессиональной терминологией, различными сокращениями и аббревиатурами.

### **4.4. Наличие базовых электронных услуг**

В данной группе обобщены субкритерии оценки доступности информации, которые весьма распространены в зарубежных методиках, но при этом вряд ли могут быть признаны эффективными для мониторинга абсолютно всех российских официальных сайтов органов власти в связи со слабым общим развитием информационно-коммуникационной правительственной инфраструктуры. Многие из критериев, которые здесь приведены лишь в перечне, являются за рубежом самостоятельными направлениями оценки сайтов, наряду с полнотой, отзывчивостью, удобством, и состоят из большого количества внутренних критериев и характеристик. В данной методике эта группа субкритериев хотя и существенно сокращена, но не исключена вовсе, поскольку здесь имеют место общепризнанные качества сайтов, к ко-

торым необходимо обозначить стремление. Кроме того, в ряде случаев российские правительственные сайты удовлетворяют некоторым критериям данной группы.

#### **1) Интерактивные формы документов (0/1 — 0,1)**

Данная электронная услуга предполагает возможность заполнения различных полей формы документа непосредственно на сайте органа власти в режиме он-лайн. В отличие от функции загрузки форм документов (см. выше подразд. 4.3, п. 8), в данном случае подразумевается полностью электронная услуга, поскольку ее использование исключает необходимость ведения бумажного документооборота. Все данные, введенные в интерактивную форму документа, проходят программную обработку, фиксируются в базе данных органа власти и используются в дальнейшем для осуществления юридически значимых действий (выдачи разрешений, лицензий, свидетельств, регистрации заявок на участие в конкурсах и т.д.).

#### **2) Регистрация заявок по электронной почте (0/1 — 0,1)**

Эта услуга весьма близка предыдущей. Она основывается на возможности заполнения обычной формы документа в электронном файле текстового формата с последующей отсылкой документа (комплекта документов) в соответствующий орган власти по электронной почте. В данном случае для определения наличия данной услуги указания на сайте адреса электронной почты подразделения, ответственного за прием подобных заявок, недостаточно. Необходимы гарантии, что эти документы будут учтены и использованы в соответствии с их назначением, что отличает данную функцию как электронную услугу от обычной работы органов власти с обращениями граждан, в том числе полученных по электронной почте (см. выше подразд. 4.2, п. 2).

#### **3) Электронная подпись (0/1 — 0,1)**

Субкритерий означает поддержку практики использования электронной подписи при обмене электронными письмами. При этом предполагается, что документы с электронной подписью с юридической точки зрения являются эквивалентом соответствующего бумажного документа. Проверку осуществления такой услуги целесообразно проводить вместе с общей проверкой работы органа власти с электронной почтой (см. выше подразд. 4.2, п. 2).

#### **4) Электронные платежи (0/1 — 0,1)**

Субкритерий означает наличие возможности на сайте органа власти приема электронных платежей. Например, имеются в виду такие случаи, как оплата штрафов за нарушения правил дорожного движения, уплата налогов и сборов, оплата пошлин и почтовых услуг и т.д.

#### **5) Рассылка новостей сайта (0/1 — 0,1)**

Данный субкритерий означает реально действующую возможность подписки на рассылку новостей сайта. Наряду или помимо новостной рассыл-

ки может быть предусмотрена подписка на обновления сайта или публикации.

#### **6) Мультимедийные презентации (0/1 — 0,1)**

Возможность просмотра на сайте аудио- и видеоматериалов, наличие функции просмотра в режиме веб-камеры залов заседаний постоянно или во время проведения совещаний и обсуждений, наличие флэш-презентаций, рассказывающих о правительственном сайте и особенностях навигации.

#### **7) Персонализация на сайте (0/1 — 0,1)**

Функция, обеспечивающая индивидуальную работу с гражданами и организациями посредством персонального учета мнений и удовлетворения интересов отдельного посетителя/заявителя. Выражается в наличии специальных регистрационных форм для участия в форумах и в других формах взаимодействия с органами власти, при этом не допускается каких-либо ограничений для прохождения такой регистрации по любому признаку.

#### **8) Наличие интерактивных баз данных (0/1 — 0,1)**

Предполагается, что на сайте не только представлен перечень документов с общей функцией поиска по сайту, а предусмотрена возможность поиска документов по заданным параметрам (классификатор по теме, дате, номеру документа и т.д.) в специализированных базах данных, которые находятся в распоряжении органа власти (нормативные акты, стандарты, подведомственные или все отраслевые предприятия, справочные и телефонные базы данных и т.д.).

#### **9) Программные продукты (0/1 — 0,1)**

Предполагается возможность бесплатно скачивать программные продукты, которые могут быть необходимы или полезны для использования тех или иных электронных услуг.

#### **10) Перечень электронных услуг (0/1 — 0,1)**

Наличие специального раздела с перечнем предоставляемых электронных услуг является служебной, но важной функцией в данной группе субкритериев, которая позволяет гражданам сориентироваться в возможностях взаимодействия с органами власти.

### **4.5. Наличие дополнительных сервисов**

Ниже перечислены 7 направлений оценки, по каждому из них может быть присвоен 1 балл. При этом группа мониторинга может отметить наличие еще 3 дополнительных сервисов, сопоставимых по значимости (в этом случае должна указываться подробная характеристика), с тем, чтобы общее количество критериев оценки в этой группе было равно 10, так же как и максимально возможное количество баллов. В случае наличия более 3 дополнительных сервисов, они обозначаются в комментарии, но

баллы не присваиваются, т.е. максимальная оценка за наличие дополнительных сервисов — 10 баллов.

#### **1) Защита пользователя (0/1 — 0,1)**

Предполагается наличие на сайте четко сформулированной и ясно обозначенной гарантии технической поддержки сохранности персональных данных пользователя и его пользовательской информации, а также гарантии сохранения в тайне его имени и других данных при анализе и возможном опубликовании его запроса.

#### **2) Поддержка иностранного языка (0/1 — 0,1)**

На сайте предусматривается специальный раздел, где материалы оригинальной русскоязычной версии переведены на иностранный язык (языки).

#### **3) Поддержка языков национальных меньшинств (0/1 — 0,1)**

Подразумевается то же, что и в п. 2, но применительно к языкам народов России (данный вид сервиса имеет особое значение для сайтов региональных и муниципальных органов власти).

#### **4) Обжалование непредоставления информации (0/1 — 0,1)**

Подразумевается развернутая консультация о порядке обжалования при наличии факта отсутствия ответа или факта неправомерного отказа в предоставлении информации. При этом должны быть указаны реквизиты органов и должностных лиц, на имя которых пользователь может подать жалобу.

#### **5) Поддержка доступа с мобильных устройств (0/1 — 0,1)**

Этот показатель характеризует наличие специальных возможностей для загрузки веб-страниц с использованием карманного персонального компьютера (PDA), а также сотового телефона (WAP).

#### **6) Использование распространенных программ (0/1 — 0,1)**

Данная характеристика означает, что загрузка страниц сайта, загрузка документов, просмотр презентаций, аудио- и видеофайлов должны осуществляться автоматически на основе наиболее распространенного среди большинства российских пользователей программного обеспечения. Иными словами, не допускаются случаи, при которых загрузка данных искажается или не производится вовсе в связи с использованием не самой новой версии браузера или отсутствием специфического программного обеспечения.

#### **7) Отсутствие платных материалов (0/1 — 0,1)**

Информация, относящаяся к типам сведений, которые были обозначены при описании категории полноты (см. подразд 4.1.), должна предоставляться пользователям на бесплатной основе.

Более того, наличие каких-либо посторонних материалов, доступ к которым пользователь должен оплачивать, скорее всего свидетельствует о нарушении российского законодательства. Так, размещение на официальных сайтах органов власти рекламы платных материалов, разработанных

коммерческими компаниями (не имеет значения — профильными или нет), может рассматриваться как нарушение антимонопольного законодательства. С другой стороны, опубликование на сайте любых материалов, которые разработаны представителями органов власти, должно быть по определению бесплатным для пользователя, поскольку их подготовка государственными служащими оплачивается из бюджета. Если же такая деятельность не оплачивается из бюджета, то правомерна постановка вопроса об ответственности за незаконную предпринимательскую деятельность.

#### **8–10) Иные сервисы или полезные информационные блоки (0/1 — 0,1)**

В состав иных сервисов могут включаться любые другие возможности взаимодействия граждан и органов власти, не обозначенные в настоящей методике. При этом важно, чтобы новые сервисы или информационные блоки (такие, например, как «Отзывы в прессе», «Статистика сайта» и т.п.) были сопоставимы по значимости с теми субкритериями, которые используются в настоящей методике.

#### **4.6. Популярность сайта**

Данная группа критериев направлена на оценку степени пользовательского признания эффективности работы органа власти по созданию и функционированию сайта. В связи с тем, что в данном случае используются количественные показатели, система балльной оценки иная, чем в прежних случаях. За основу берется статистика сервера по выделенным ниже 5 ключевым субкритериям. По каждому из них приводится общий статистический показатель пользовательской активности. Затем, в случае проведения сравнения с аналогичными показателями других сайтов, проводится их соответствующее ранжирование от большего к меньшему. Далее список сайтов органов власти делится на 3 равные по количеству рассмотренных сайтов части, после чего первой трети списка присваивается 2 балла, второй трети списка — 1 балл, нижней трети списка — 0 баллов. Баллы по всем 5 субкритериям суммируются для каждого сайта с выведением итогового балла популярности (т.е. максимально возможное значение для отдельного сайта — 10 баллов). В данном случае в вычитании штрафных баллов нет смысла, поскольку речь идет о сугубо количественной оценке.

Для оценки фактической популярности ресурса применяются следующие контрольные количественные показатели:

- 1) общее число посетителей сайта (число заходов на сайт);
- 2) общее число уникальных пользователей (число оригинальных IP-адресов);
- 3) общее число «постоянных» пользователей (число повторных заходов на сайт, число IP-адресов пользователей, заходивших на сайт неоднократно);

4) средняя продолжительность времени, по истечении которого пользователь покидает сайт;

5) количество документов, загруженных с сайта пользователями (число загрузок).

За основу расчета указанных показателей предлагается брать месячную аудиторию веб-сайтов.

Проведение такой оценки возможно на основе данных, полученных группой мониторинга на основании специального запроса о предоставлении информации, осуществляемого при организационной и правовой поддержке со стороны ведомства, сайт которого подвергается проверке.

#### **5. Процедура подведения итогов мониторинга**

Для каждого проанализированного сайта по каждому из 6 базовых направлений анализа составляется специальная таблица. В левой части таблицы указываются субкритерии, в правой — выставленный балл по каждому субкритерию. Если балл уменьшен в связи со штрафным вычитанием, необходимо наличие ссылки на соответствующий пункт приложения к таблице, где указываются причины снижения оценки по данному субкритерию. После этого баллы по всем субкритериям суммируются и вычисляется общая оценка по одному из 6 базовых критериев для данного сайта. Суммирование осуществляется путем формирования 6 промежуточных таблиц соответственно для каждого из 6 базовых критериев. В левой части этих таблиц приводится перечень сайтов, а в правой — полученный соответствующим сайтом балл.

Некоторая специфика имеет место лишь применительно к расчету общего балла по критерию популярности. В соответствии с подразд. 4.6. настоящей методики, существует всего 5 субкритериев, направленных на оценку степени популярности сайта. В данном случае для каждого субкритерия формируется таблица, в левой части которой приводится перечень рассматриваемых сайтов, а в правой — соответствующее числовое выражение, полученное на основе анализа статистики сайта. Каждый из 5 перечней ранжируется по этим показателям от большего к меньшему, после чего делится на 3 части, сайтам каждой из которых присваивается соответственно 2, 1 и 0 баллов. Данные показатели для каждого сайта суммируются в сводной таблице критерия популярности: в левой колонке указывается перечень сайтов и далее приводится 6 колонок, в каждой из них для соответствующего сайта указывается полученное значение, которые, в свою очередь, суммируются в 6-й колонке. Сайты могут быть проранжированы в соответствии с полученным итоговым баллом популярности для удобства последующего занесения балла в общую сводную итоговую таблицу, наряду с баллами по другим критериям, для исчисления Интегрированного индекса доступности информации.

Общие данные по 6 базовым показателям заносятся в сводную итоговую таблицу, в левой колонке которой отображается перечень всех рассматриваемых сайтов, а справа формируется еще 7 колонок. В каждой из последующих 7 колонок указывается полученный сайтом балл по критерию полноты, отзывчивости, удобства, наличия дополнительных сервисов и популярности соответственно. Последняя колонка предназначена для итогового Интегрированного индекса доступности информации. Данный индекс для каждого сайта исчисляется путем суммирования баллов 6 предыдущих колонок. После этого сайты органов власти ранжируются по показателям Интегрированного индекса доступности (от большего значения к меньшему). Также при необходимости сайты могут быть проранжированы в соответствии с итоговыми показателями 6 других колонок.

### III. Инструменты экспертной оценки информационных ресурсов, размещаемых органами власти в информационных системах общего пользования

#### Содержание материала<sup>19</sup>

1. Образец итоговой сводной таблицы для исчисления Интегрированного индекса доступности информации.

2.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки полноты размещаемой информации (для всех рассматриваемых сайтов).

2.2. Образец начальной таблицы для определения оценки полноты размещаемой информации (заполняется для каждого анализируемого сайта).

3.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки отзывчивости к информационным нуждам граждан (для всех рассматриваемых сайтов).

3.2. Образец начальной таблицы для определения оценки отзывчивости к информационным нуждам граждан (заполняется для каждого анализируемого сайта).

4.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки удобства размещаемой информации (для всех рассматриваемых сайтов).

4.2. Образец начальной таблицы для определения оценки удобства пользования сайтом (заполняется для каждого анализируемого сайта).

<sup>19</sup> Табл. 2.1, 3.1, 4.1, 5.1 не обязательны для составления в ходе мониторинга, поскольку данные по каждому сайту могут вноситься сразу в итоговую сводную табл. 1.

5.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки наличия базовых электронных услуг (для всех рассматриваемых сайтов).

5.2. Образец начальной таблицы для определения оценки наличия базовых электронных услуг (заполняется для каждого анализируемого сайта).

6.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки наличия дополнительных сервисов (для всех рассматриваемых сайтов).

6.2. Образец начальной таблицы для определения оценки наличия дополнительных сервисов (заполняется для каждого анализируемого сайта).

7.1. Образец общей промежуточной таблицы для определения оценки популярности ресурса.

7.2. Образец таблицы для определения показателей общего числа посетителей сайта.

7.3. Образец таблицы для определения показателей общего числа уникальных пользователей.

7.4. Образец таблицы для определения показателей общего числа «постоянных» пользователей.

7.5. Образец таблицы для определения показателей средней продолжительности времени работы пользователя с сайтом.

7.6. Образец таблицы для определения показателей количества загруженных пользователем с сайта документов.

\* \* \*

#### 1. Образец итоговой сводной таблицы для исчисления Интегрированного индекса доступности информации

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Критерии доступности информации						Интегрированный индекс доступности информации
		Полнота сведений	Отзывчивость к информационным нуждам	Удобство пользования сайтом	Наличие базовых электронных услуг	Наличие дополнительных сервисов	Популярность ресурса	
1	МПТР	9,5 <sup>20</sup>	5	8	2	2	8	34,5
2	МЭРТ	7	6,2	3	1	3,1	9	29,3
3	Минюст	3,7	8	1,3	0,7	2	4,2	19,9
...	...							

<sup>20</sup> Данные указаны только в качестве примера введения показателей, тем же обусловлен и набор сайтов министерств, поэтому цифровые показатели в начальных, промежуточных и итоговой таблицах по министерствам случайны.

**2.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки полноты размещаемой информации (для всех рассматриваемых сайтов)**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Балл за полноту
1	МПТР	9,4
2	МЭРТ	9
3	Минобороны	8,3
4	Минюст	7,2
5	МВД	5
...	...	

**2.2. Образец начальной таблицы для определения оценки полноты размещаемой информации (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии полноты	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	<b>Структура органа власти и контактная информация</b> В том числе: — сведения о руководителях органа власти, его структурных подразделений, зарубежных представительств, территориальных органов и подведомственных ему организаций (фамилии, имена, отчества и по согласованию с указанными лицами — биографические данные); — структура органа власти, сведения о задачах и функциях его структурных подразделений, телефоны справочной службы и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.), те же данные для его структурных подразделений, территориальных органов и подведомственных ему организаций; — сведения о подведомственных организациях (перечень организаций, их почтовые и юридические адреса, телефоны, сведения о создании, реорганизации и ликвидации, основные показатели деятельности); — телефоны и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.) подразделений по работе с обращениями граждан органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему организаций, сведения о порядке работы этих подразделений	(0/1 — 0,2/0,1)	1
2	<b>Работа с гражданами</b> В том числе: — обзоры обращений граждан и организаций в орган власти, обобщенная информация о результатах рассмотрения таких обращений и о принятых мерах;	(0/1 — 0,2/0,1)	1

№ п/п	Субкритерии полноты	Алгоритм балльной оценки	Балл
	— порядок обжалования решений, принятых органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями; — формы заявлений, принимаемых органом власти и его территориальными органами к рассмотрению в соответствии с законодательством, в том числе с нормативными правовыми актами данного органа власти; — сведения о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иные сведения, подлежащие доведению данным органом власти до граждан и организаций в соответствии с федеральными законами; — перечни информационных систем общего пользования и банков данных, находящихся в ведении органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему учреждений, а также перечни информационных ресурсов и услуг, предоставляемых гражданам и организациям		
3	<b>Правовая основа деятельности</b>	(0/1 — 0/0,1)	1
4	<b>Собственное регулирование</b> В том числе: — сведения о внесении изменений, об утрате силы, о судебных решениях о признании акта недействительным, о государственной регистрации в Министерстве юстиции; — сведения о проектах федеральных законов и проектах других актов, разрабатываемых органом власти	(0/1 — 0,2/0,1)	0
5	<b>Официальные события</b> В том числе: — сведения об официальных визитах и рабочих поездках; — сведения об официальных мероприятиях, организуемых органом власти (заседания, брифинги, конференции, семинары, встречи и т.д.); — тексты официальных выступлений и заявлений руководителя и заместителей руководителя органа власти, его территориальных органов; — сведения о взаимодействии органа власти, его территориальных органов и подведомственных ему организаций с иными органами государственной власти Российской Федерации, общественными объединениями, политическими партиями, профессиональными союзами и другими организациями, в том числе международными	(0/1 — 0,2/0,1)	0,8 (за что снято — см. п. х.х. Приложения № ...)



Продолжение табл. 2.2

№ п/п	Субкритерии полноты	Алгоритм балльной оценки	Балл
6	<b>Отраслевая статистика</b> Включая: — сведения об основных показателях, характеризующих ситуацию в отрасли, входящей в сферу ведения органа власти, и динамике ее развития; — прогнозы, подготовленные органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему организациями в соответствии с их компетенцией; — официальная статистическая информация, собранная и обработанная органом власти и его территориальными органами	(0/1 — 0,2/0,1)	1
7	<b>Деятельность</b> В том числе: — аналитические доклады и обзоры информационного характера о деятельности органа власти; — сведения об исполнении бюджета органом власти; — перечни и существенные условия договоров гражданско-правового характера, заключенных органом власти с организациями; — сведения о реализации целевых программ, заказчиком или исполнителем которых является орган власти; — сведения о результатах проверок, проведенных органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями в пределах их компетенции, а также проверок, проведенных в этих органах и организациях	(0/1 — 0,2/0,1)	0
8	<b>Вакансии</b> Включая: — перечень вакантных должностей; — квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей; — условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей	(0/1 — 0,2/0,1)	0
9	<b>Тендеры / Конкурсы</b> Включая: — условия проведения; — порядок участия в них физических и юридических лиц; — составы конкурсных комиссий, создаваемых органом власти, его территориальными органами и подведомственными ему учреждениями для проведения конкурсов на поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг) для государственных нужд; — протоколы заседаний конкурсных комиссий; — порядок обжалования	(0/1 — 0,2/0,1)	0

Окончание табл. 2.2

№ п/п	Субкритерии полноты	Алгоритм балльной оценки	Балл
10	<b>Международные связи</b> В том числе: — сведения о международных договорах и соглашениях, в реализации которых принимает участие орган власти; — перечень международных организаций, в деятельности которых принимает участие орган власти; — перечень зарубежных представительств органа власти, их телефоны и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.)	(0/1 — 0,2/0,1)	0,1 (за что снято — см. п. х.х. Приложения № ...)
<b>Итого</b>			<b>4,9</b>

**3.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки отзывчивости к информационным нуждам граждан (для всех рассматриваемых сайтов)**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Балл за отзывчивость
1	МПТР	7
2	МЭРТ	7,4
3	Минобороны	6
4	Минюст	5,9
5	МВД	5,7
...	...	

**3.2. Образец начальной таблицы для определения оценки отзывчивости к информационным нуждам граждан (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии отзывчивости	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	<b>Оперативность обновления информации на сайте</b> («горячее обновление» — 3 балла, ежедневное обновление — 2 балла, еженедельное обновление — 1 балл, более длительные сроки — 0 баллов)	(0/1/2/3 — 0,1)	1
2	<b>Работа с электронной почтой</b> (ответ получен в течение 3 суток — 2 балла, от 3 до 30 суток — 1 балл, ответ не получен в течение 30 суток — 0 баллов)	(0/1/2 — 0,1)	1

Окончание табл. 3.2

№ п/п	Субкритерии отзывчивости	Алгоритм балльной оценки	Балл
3	Наличие возможности оставить комментарий на сайте	(0/1 — 0,1)	0,8 (за что снято — см. п. х.х. Приложения № ...)
4	Онлайновое участие	(0/1 — 0,1)	0
5	Оффлайновое участие	(0/1 — 0,1)	0
6	«FAQ»	(0/1 — 0,1)	1
7	Дружелюбие, признательность, толерантность	(0/1 — 0,1)	0
	<b>Итого</b>		<b>3,8</b>

**4.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки удобства размещаемой информации (для всех рассматриваемых сайтов)**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Балл за удобство
1	МПТР	7
2	МЭРТ	7
3	Минобороны	6,7
4	Минюст	6
5	МВД	5
...	...	

**4.2. Образец начальной таблицы для определения оценки удобства пользования сайтом (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии удобства	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	Навигационная панель	(0/1 — 0,1)	1
2	Отсутствие эффекта перегруженности информации	(0/1 — 0,1)	1

Окончание табл. 4.2

№ п/п	Субкритерии удобства	Алгоритм балльной оценки	Балл
3	«О сайте»	(0/1 — 0,1)	1
4	«Структура сайта»	(0/1 — 0,1)	1
5	«Поиск по сайту»	(0/1 — 0,1)	1
6	«Полезные ссылки»	(0/1 — 0,1)	1
7	Отсутствие неверных гипертекстовых ссылок	(0/1 — 0,1)	0,9 (за что снято — см. п. х.х. Приложения № ...)
8	Загружаемые формы документов	(0/1 — 0,1)	0
9	Навигация по объемным документам	(0/1 — 0,1)	0
10	Читабельность	(0/1 — 0,1)	1
	<b>Итого</b>		<b>7,9</b>

**5.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки наличия базовых электронных услуг (заполняется для всех рассматриваемых сайтов)**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Балл за наличие базовых электронных услуг
1	МПТР	2
2	МЭРТ	1
3	Минобороны	0
4	Минюст	0
5	МВД	0
...	...	

**5.2. Образец начальной таблицы для определения оценки наличия базовых электронных услуг (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии наличия дополнительных сервисов	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	Интерактивные формы документов	(0/1 — 0,1)	0
2	Регистрация заявок по электронной почте	(0/1 — 0,1)	1
3	Электронная подпись	(0/1 — 0,1)	0
4	Электронные платежи	(0/1 — 0,1)	0
5	Рассылка новостей сайта	(0/1 — 0,1)	1
6	Мультимедийные презентации	(0/1 — 0,1)	1
7	Персонализация на сайте	(0/1 — 0,1)	0
8	Наличие интерактивных баз данных	(0/1 — 0,1)	1
9	Программные продукты	(0/1 — 0,1)	0
10	Перечень электронных услуг	(0/1 — 0,1)	0
	<b>Итого</b>		<b>4</b>

**6.1. Образец промежуточной таблицы для определения оценки наличия дополнительных сервисов (для всех рассматриваемых сайтов)**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Балл за наличие дополнительных сервисов
1	МПТР	4
2	МЭРТ	3
3	Минобороны	3
4	Минюст	2,1
5	МВД	2
...	...	

**6.2. Образец начальной таблицы для определения оценки наличия дополнительных сервисов (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии наличия дополнительных сервисов	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	Защита пользователя	(0/1 — 0,1)	0
2	Поддержка иностранного языка	(0/1 — 0,1)	1
3	Поддержка языков национальных меньшинств	(0/1 — 0,1)	0
4	Обжалование непредоставления информации	(0/1 — 0,1)	0
5	Поддержка доступа с мобильных устройств	(0/1 — 0,1)	0
6	Использование распространенных программ	(0/1 — 0,1)	1
7	Отсутствие платных материалов	(0/1 — 0,1)	0
8	<i>Пример: «Прием электронных платежей»</i>	(0/1 — 0,1)	1
9	–	(0/1 — 0,1)	0
10	–	(0/1 — 0,1)	0
	<b>Итого</b>		<b>3</b>

**7.1. Образец общей промежуточной таблицы для определения оценки популярности ресурса (заполняется для каждого анализируемого сайта)**

№ п/п	Субкритерии популярности	Алгоритм балльной оценки	Балл
1	Общее число посетителей сайта (число заходов на сайт)	0/1/2	2
2	Общее число уникальных пользователей	0/1/2	2
3	Средняя продолжительность времени работы с сайтом	0/1/2	1
4	Количество загруженных документов	0/1/2	0
5	Общее количество направленных электронных писем	0/1/2	0
	<b>Итого</b>		<b>5</b>

**7.2. Образец таблицы для определения показателей общего числа посетителей сайта**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Число посетителей сайта (по результатам за 1 мес.) <sup>21</sup>	Балл (0/1/2)
1	МПТР	456 500	2
2	МЭРТ	400 643	2
...			
45	Минобороны	45 474	1
46	Минюст	43 686	1
...			
67	МВД	2 567	0
68	Минюст	2 345	0

**7.3. Образец таблицы для определения показателей общего числа уникальных пользователей**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Число уникальных пользователей (по результатам за 1 мес.)	Балл (0/1/2)
1	МПТР	300 560	2
2	МЭРТ	267 372	2
...			
45	Минобороны	34 472	1
46	Минюст	32 646	1
...			
67	МВД	567	0
68	Минюст	345	0

<sup>21</sup> Имеется в виду последний календарный месяц перед текущим. Если такая статистика недоступна — любой прошедший месяц в текущем году.

**7.4. Образец таблицы для определения показателей общего числа «постоянных» пользователей**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Число уникальных пользователей (по результатам за 1 мес.)	Балл (0/1/2)
1	МПТР	2 455	2
2	МЭРТ	2 153	2
...			
45	Минобороны	472	1
46	Минюст	466	1
...			
67	МВД	67	0
68	Минюст	45	0

**7.5. Образец таблицы для определения показателей средней продолжительности времени работы пользователя с сайтом**

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Средняя продолжительность времени работы (по результатам за 1 мес.), мин	Балл (0/1/2)
1	МПТР	30	2
2	МЭРТ	24	2
...			
45	Минобороны	12	1
46	Минюст	10	1
...			
67	МВД	2,3	0
68	Минюст	2,1	0

### 7.6. Образец таблицы для определения показателей количества загруженных пользователем с сайта документов

№ п/п	Орган власти (информационный ресурс которого оценивается)	Количество загруженных документов (по результатам за 1 мес.)	Балл (0/1/2)
1	МПТР	1 676	2
2	МЭРТ	1 567	2
...			
45	Минобороны	123	1
46	Минюст	115	1
...			
67	МВД	45	0
68	Минюст	39	0

## IV. Рекомендации по использованию методики мониторинга доступности для граждан информации, размещаемой органами власти в информационных системах общего пользования

### 1. Организационная база для проведения веб-мониторинга

Для проведения комплексного веб-мониторинга общедоступных информационных ресурсов органов власти требуется наличие персональных компьютеров, подключенных к сети Интернет. Количество сотрудников, осуществляющих мониторинг, зависит от масштаба исследования, т.е. числа исследуемых сайтов, а также установленных требований относительно сроков подготовки результатов.

### 2. Объекты мониторинга

При отборе для мониторинга сайтов органов власти следует иметь в виду вероятность упразднения, создания новых либо реорганизации этих органов. Поэтому в случае, если целью исследования задан только тип органов власти, чьи информационные ресурсы должны подвергнуться анализу, а не конкретный перечень, следует уточнить совокупность объектов исследования посредством оценки правовой базы, устанавливающей систему и статус органов власти.

Так, в случае проведения мониторинга доступности информации в отношении федеральных органов исполнительной власти, необходимо руководствоваться, прежде всего, указами Президента, устанавливающими систему и структуру этих органов<sup>22</sup>, а также указами Президента и постановлениями Правительства, устанавливающими статус отдельных ведомств. При этом для сопоставления действующей структуры федеральных органов исполнительной власти и других государственных органов с системой официальных информационных ресурсов можно использовать информационные ресурсы, где уже проведена систематизация официальных сайтов органов власти<sup>23</sup>.

Кроме того, статус ведомств с точки зрения установленных функций, задач, полномочий и других аспектов деятельности органов власти также имеет принципиальное значение для содержательной оценки сайтов, прежде всего при использовании параметра полноты информации.

Иными словами, не следует избегать анализа правовых актов о системе и структуре органов власти для уточнения объектов мониторинга и актов о статусе органов власти для адекватной оценки полноты представленной на сайте информации.

### 3. Последовательность проведения исследования

Рекомендуемый порядок проведения исследования для рабочей группы включает следующие основные этапы.

#### 1) Начальный этап:

- ознакомление с заданием и руководством к исследованию;
- уточнение задачи исследования и снятие вопросов относительно параметров оценки;
- проверка наличия сайтов и оценка примерного объема предстоящей работы;
- распределение участков работы между членами группы мониторинга;
- подготовка анкеты (таблицы) для каждого органа власти и для каждого параметра оценки.

#### 2) В ходе мониторинга:

- направить запрос о предоставлении информации по электронной почте в соответствии с п. 2 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики на адреса электронной почты руководителей структурных подразделений органа власти;

<sup>22</sup> Указ Президента Российской Федерации от 20 мая 2004 г. № 649 «Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти» (с последующими изменениями и дополнениями); Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (с последующими изменениями и дополнениями).

<sup>23</sup> Например: [www.gov.ru](http://www.gov.ru)

— направить запрос о предоставлении основанных на статистике сервера сводных данных о пользовательской активности на сайте для формирования таблиц, предусмотренных подразд. 4.5 ч. II настоящей методики;

— содержательный анализ сайтов рекомендуется проводить, начиная с наиболее простых критериев оценки, к которым можно отнести соответственно удобство (подразд. 4.3 ч. II настоящей методики), наличие дополнительных сервисов (подразд. 4.5 ч. II настоящей методики), отзывчивость (подразд. 4.2 ч. II настоящей методики). Данный способ исследования от простого к сложному позволяет в процессе веб-серфинга по простым критериям одновременно формировать представление исследователя о содержании сайта и возможностях его оценки с точки зрения более сложных параметров;

— при проведении мониторинга оценочные данные по каждому из субкритериев следует вносить в таблицу последовательно (т.е. непосредственно после оценки каждого субкритерия), то же относится и к возможным комментариям относительно различных аспектов оценки, которые фиксируются и привязываются к соответствующему субкритерию;

— оценка полноты представленной на сайте информации осуществляется в соответствии с подразд. 4.1 ч. II настоящей методики);

— обобщить полученные данные о пользовательской активности на сайте и внести их в соответствующие анкеты (таблицы).

### 3) Подведение итогов:

— обобщение данных в таблицах;

— при необходимости перепроверить вызывающие сомнение данные и внести соответствующие исправления;

— подготовка Приложений к таблицам данных (пояснения причин штрафных снятий баллов в каждом случае, комментарии к дополнительным сервисам, не входящим в стандартную систему субкритериев (п. 8–10 подразд 4.5 ч. II настоящей методики) и т.д.);

— ранжирование сайтов по степени доступности информации;

— составление диаграмм или презентаций на основе полученных данных (при необходимости);

— формирование итогового отчета с приложением комплектов всех документов исследования.

## **4. Некоторые проблемы качественной оценки информационного ресурса (комментарии, возможные ошибки, рекомендации)**

### **4.1. Проблемы оценки полноты представленной на сайте обязательной для размещения информации**

При работе с критерием полноты предоставления информации следует учитывать, что она не должна оцениваться формально, по принципу наличия/отсутствия информации на заданную тему, необходимо принимать во вни-

мание ее содержательную наполненность. Так, для присвоения единицы по каждому из десяти субкритериев полноты необходимо исходить из требования наличия исчерпывающего перечня соответствующих сведений. Кроме того, критерию полноты должен соответствовать не только перечень. Каждый обозначенный в перечне документ должен быть в полном объеме доступен для просмотра или загрузки на компьютер пользователя.

Недостаточность данных, требуемых для размещения соответствующим пунктом каждого субкритерия, не влечет «округления» значения до единицы, а приводит к необходимости штрафного вычета или вовсе выставления нулевого значения, если количество вычетов в совокупности приведет к значению большему или равному единице. Данное требование обусловлено тем, что в Постановлении Правительства № 98 (в строгом соответствии с которым и были составлены перечни субкритериев полноты) излагается минимально необходимый перечень информации, а не максимально возможный. По этой причине округление значения до единицы допустимо только в случае размещения большего количества информации, чем буквально требуется.

Принципиально важно обратить внимание на то, что сведения, представленные на сайте, совсем не обязательно должны быть сгруппированы в соответствии с 10 субкритериями полноты, обозначенными в методике, по которым проводится оценка содержательной наполненности сайта. В отсутствие общего стандарта, касающегося размещения информации на сайтах органов власти, виды сведений, сгруппированные под эгидой одного субкритерия, могут быть скрыты в других рубриках. Поэтому следует тщательно изучить все содержание ресурса.

Относительно штрафных вычетов следует оговориться, что уменьшение балла на 0,1 должно производиться в случае, если существенный дефект представления сведений касается именно субкритерия полноты, т.е. содержания информации. В случае, если имеют место различные технические дефекты, не препятствующие ознакомлению с информацией, хотя, возможно, и затрудняющие ее восприятие, штрафной вычет производится не по субкритерию полноты, а по субкритерию из группы характеристик в данном случае удобства. Между тем, если технический дефект, дефект дизайна и т.п. исключают возможность ознакомления с информацией, штрафное снятие налагается как по данному субкритерию полноты, так и по соответствующему субкритерию удобства. Например, если указан перечень нормативных актов, регулирующих деятельность данного органа власти (п. 3 подразд. 4.1 ч. II настоящей методики), но соответствующая гиперссылка на данный нормативный акт не активируется вовсе либо осуществляется некорректная переадресация и при этом на сайте не найден этот исходный документ, то из 1 балла (при отсутствии других дефектов) по субкритерию

полноты «Правовая основа деятельности» вычитается 0,1 (либо 0,2 — если отсутствует весь соответствующий блок), а также производится штрафной вычет 0,1 по субкритерию удобства «Отсутствие неверных гипертекстовых ссылок» (п. 7 подразд. 4.3 ч. II настоящей методики).

При осуществлении проверки наличия сведений по подразделам субкритериев также следует предусмотреть более тщательный подход к оценке и применению штрафных снятий.

Так, в субкритерии полноты «Структура органа власти и контактная информация» (п.1 подразд. 4.1 ч. II настоящей методики) приводится 4 подвита сведений, каждый из которых должен быть в обязательном порядке представлен на сайте. Отсутствие каждого из 4 подвидов карается снятием 0,2 балла. Однако все эти подвиды состоят из еще более конкретизированных видов сведений. В качестве примера возьмем первый вид сведений в этом субкритерии: «Сведения о руководителях органа власти, его структурных подразделений, зарубежных представительств, территориальных органов и подведомственных ему организаций (фамилии, имена, отчества и по согласованию с указанными лицами — биографические данные)». Допустим, что указаны фамилии, имена и отчества руководителей органа власти и его структурных подразделений, но отсутствуют другие сведения о них, а также все сведения о руководителях зарубежных представительств, территориальных органов и подведомственных организаций. В данном случае, несмотря на наличие некоторых данных по субкритерию, производится вычет в 0,2. Такая постановка вопроса принципиальна для понимания подхода органов власти к открытости информации, которые должны проявлять больше внимания не только к информационным нуждам граждан, но и к своим прямым обязанностям, установленным в упомянутом Постановлении Правительства № 98. Между тем, поскольку каждое штрафное снятие, согласно методике, предусматривает необходимость фиксировать краткий комментарий с указанием соответствующих причин, указанный выше нюанс также должен быть зафиксирован в комментарии. Ответственный подход к комментариям каждого штрафного снятия позволит службам поддержки сайтов органов власти провести в дальнейшем предметную работу над ошибками, что является одной из основных задач проведения такого исследования, поэтому не следует недооценивать значение комментариев к штрафным снятиям.

#### **4.2. Проблемы оценки отзывчивости к информационным нуждам граждан**

Применительно к оценке оперативности обновления информации (п. 1 подразд. 4.2 настоящей методики) важно упомянуть, что если время последнего обновления на сайте не указано и это не ясно из контекста инфор-

мации сайта, то данное обстоятельство рассматривается как очевидный минус сайта и в этом случае ему присваивается 0 баллов по данному субкритерию. Кроме того, не следует путать данное требование обновления сайта с установкой на сайте онлайн-календаря или часов, фиксирующих текущее время.

Для оценки субкритерия «Работа с электронной почтой» (п. 2 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики) следует направить в орган власти электронное письмо (письма) в соответствии с типовым либо индивидуальным запросом. Необходимо отметить, что запрос не обязательно должен быть безупречен с юридической точки зрения. Право на получение информации имеют не только юристы, но и все граждане без исключения, поэтому запрос можно формировать с позиции бытовых установок, получив общее представление о функциях органа власти. Принципиально важно провести рассылку таких тестовых электронных писем на начальном этапе исследования, поскольку правомерный срок для подготовки ответа на запрос в органах власти составляет 30 суток.

Для присвоения 1 балла по субкритерию «Наличие возможности оставить комментарий на сайте» строго говоря достаточно только наличия этой возможности. Форма фиксации на сайте мнения гражданина не принципиальна, это могут быть различные конференции, форумы, чаты и т.д. Не имеет также значения количество участников форума, время последнего сообщения или его содержание. Группе мониторинга следует, между тем, протестировать такую возможность, а не просто просмотреть сайт на наличие или отсутствие таких возможностей.

Выполнение субкритерия «Онлайновое участие» (п. 4 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики) не следует путать со случаями размещения мнений и позиций сотрудников органов власти, приведенных в качестве опубликованных в СМИ статей или интервью, сделанных не специально для сайта.

Следует отличать назначение субкритерия «Оффлайновое участие» (п. 5 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики) от субкритерия «Работа с электронной почтой» (п. 2 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики). В отличие от последнего здесь речь идет не о сроке подготовки, а о лице, которое подготовило ответ.

При оценке субкритерия «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) (п. 6 подразд. 4.2 ч. II настоящей методики) необходимо уделить внимание тому, чтобы ответы в этой рубрике были сформированы по существу вопросов, направленных гражданами. Об отношении органа власти к информационным нуждам граждан можно судить по числу ответов, дате последнего ответа, качеству и убедительности соответствующих консультаций.

#### **4.3. Проблемы оценки удобства пользования сайтом**

Данная группа субкритериев наименее сложна для проведения мониторинга и оценки, поскольку в большинстве случаев предусматривается довольно простое сличение сайта с субкритерием. Однако и здесь следует избегать излишнего формализма в оценке и так же, как и в других случаях, особое внимание необходимо уделять недостаткам выполнения каждого субкритерия, что выражается в штрафных снятиях и обоснованиях их причин в соответствующем комментарии.

В отношении субкритерия «Поиск по сайту» (п. 5 подразд. 4.3 ч. II настоящей методики) имеет смысл оценивать наличие именно поиска по сайту, а не функции поиска через общероссийские поисковые сервера (Яндекс, Рамблер и др.). Отсутствие результатов поиска при многократных попытках введения общих или специальных запросов скорее всего свидетельствует не об отсутствии информации по данным запросам, а о том, что поиск не работает вовсе.

Проверка корректности гиперссылок (п. 7 подразд. 4.3 ч. II настоящей методики) осуществляется посредством механической активации ссылок с помощью мыши. В этом случае по общему правилу специально проверяются ссылки на главной странице и в подразделах главной страницы сайта. Случайное обнаружение неверных ссылок при осуществлении проверки, например, полноты информации также должно оцениваться в рамках данного субкритерия. В случае обнаружения неверной ссылки при специальном или случайном обзоре за каждую неверную ссылку вычитается 0,1, т.е. 10 и более неверных ссылок эквивалентны нулевому значению по данному субкритерию. Штрафные снятия за некорректные ссылки, сгруппированные в специальной панели («Полезные ссылки»), производятся по субкритерию «Отсутствие неверных гипертекстовых ссылок», а не по субкритерию, указанному в п. 6 подразд. 4.3 настоящей методики. При наличии специальных программных средств (примеры указаны в обзоре зарубежного опыта мониторинга) осуществляется проверка всего сайта.

Субкритерий «Загружаемые формы документов» (п. 8 подразд. 4.3 ч. II настоящей методики) должен оцениваться группой мониторинга не визуально, а посредством осуществления загрузки на компьютер. При этом документ следует не просто скачать, но и открыть, проверив правильность загрузки и отсутствие искажений документа.

#### **4.4. Проблемы оценки наличия базовых электронных услуг**

На основе даже беглого анализа сайтов российских органов власти вполне можно предположить, что по большинству субкритериев данной группы ожидаются нулевые результаты, более того, наверняка положительное сум-

марное значение по всей этой группе субкритериев будет скорее исключением, чем правилом. Поэтому данная и последующие группы субкритериев классифицированы как дополнительные, а не основные направления оценки доступности информации. Однако не следует пренебрегать анализом приведенных в данной группе характеристик. Зарубежная практика реализации программ электронного правительства свидетельствует, что расширение набора электронных услуг является неизбежной потребностью формирования развитого информационно-телекоммуникационного государственного сектора, поэтому следует особо уделять внимание и оценивать первые признаки появления полноценных правительственных электронных услуг в российском сегменте Всемирной Сети.

Общей рекомендацией для проверки наличия всех электронных услуг в данной группе при обнаружении информации о таковых на сайте является их функциональная проверка. Это означает, что в каждом случае необходимо убедиться в том, что заявленная услуга действительно работает. Например, в случае с интерактивными формами документов (п. 1 подразд. 4.4 ч. II настоящей методики) проверка производится путем заполнения предложенной на сайте формы; в случае с электронными платежами следует проверить возможность проведения соответствующего платежа (п. 4 подразд. 4.4 ч. II настоящей методики); в случае с рассылкой новостей — подписаться и дождаться получения сообщений с новостями сайта (п. 5 подразд. 4.4 ч. II настоящей методики) и т.д.

Рекомендуется в процессе исследования отмечать наличие предпосылок для формирования электронных услуг. Например, если будет обнаружено, что раздел с интерактивными формами документов находится в стадии разработки, такое обстоятельство хотя и оценивается нулевым баллом, но отмечается в комментарии.

#### **4.5. Проблемы оценки наличия дополнительных сервисов**

Так же, как и в предыдущем подразделе, для успешного и корректного проведения мониторинга в соответствии с данной группой субкритериев в основном нет необходимости в дополнительных комментариях к тем характеристикам, которые были четко обозначены в методике.

При оценке соответствия субкритерию «Поддержка доступа с мобильных устройств» (п. 5 подразд. 4.5 ч. II настоящей методики) следует иметь в виду, что под специальными возможностями для загрузки веб-страниц с использованием карманного персонального компьютера или сотового телефона подразумевается специально организованный на сайте органа власти вход для мобильных устройств, предполагающий упрощенные требования к графике и более структурированное изложение материалов сайта.



Что касается субкритерия «Иные сервисы или полезные информационные блоки» (п. 8–10 подразд. 4.5 ч. II настоящей методики), то каких-либо ограничений по характеру этих сервисов или информационных блоков в методике не было установлено намеренно. Такой подход, совмещенный с требованием занесения наименования соответствующей нестандартной услуги (информационного блока) в итоговую таблицу и формирования ее описания в разделе Приложений, позволит проанализировать творческие возможности создателей и кураторов сайта, обобщить нововведения и расширить в дальнейшем перечень предоставляемых услуг на других сайтах органов власти. Единственное требование, предъявляемое к выделяемым особо нестандартным решениям, заключается в том, чтобы по своему характеру и важности они были сопоставимы с другими субкритериями группы. То есть наличие какого-то иного информационного раздела, нежели предполагаемые предыдущими субкритериями, не должно рассматриваться как новая услуга или информационный блок по определению. Внесение новых услуг или информационных блоков в строки 8–10 таблицы по данной группе субкритериев должно осуществляться в случае их действительной оригинальности и полезности для пользователей данного сайта.

#### **4.6. Проблемы оценки популярности сайта**

Сайты органов власти редко приводят статистику посещений. В отсутствие этих данных в открытом доступе получение сведений для оценки популярности сайта представляет собой, пожалуй, наиболее сложную задачу, поскольку администраторы сервера не склонны делиться подобной информацией, более того, имеют строгие обязательства по этому поводу перед своими клиентами. Поэтому на начальном этапе исследования при принятии заказа, а лучше еще раньше, следует заручиться организационной поддержкой со стороны органов власти, чьи ресурсы планируется подвергнуть анализу. В этом смысле необходимо добиться общего распоряжения об оказании содействия группе мониторинга со стороны служб технической поддержки сайтов органов власти, на которое можно было бы сослаться при направлении запроса о предоставлении такой информации. Во-первых, поскольку речь в данном случае идет лишь о наиболее общих статистических показателях, касающихся сайта в целом, права конкретных пользователей не нарушаются. Во-вторых, организационно-правовая поддержка официальных сайтов органов власти отличается от той, которая складывается в системе аналогичных частноправовых отношений, поэтому нормативное воздействие в виде подобного распоряжения об оказании содействия при проведении мониторинга снимает вопрос о доступности такого рода информации.

Кроме того, следует обратить внимание на некоторые моменты, касающиеся субкритериев. Так, при оценке субкритерия «Количество загружен-

ных документов» (п. 5 подразд. 4.6 ч. II настоящей методики) имеется в виду не загрузка веб-страниц и не число заходов на страницы с документами, а именно загрузка документов или форм в соответствующих форматах (doc, rtf, pdf и т.д.) на компьютер пользователя. Необходимо отметить также, что в данном субкритерии оценивается не количество документов на сайте, которые загружаются пользователями, а число загрузок, т.е. если на сайте имеется 10 документов с возможностью загрузки и каждый из них в течение месяца был загружен пользователями трижды, то общее число загруженных документов составит 30, а не 10.

*Препринт WP8/2007/02*  
*Серия WP8*  
*Государственное и муниципальное управление*

С.Н. Шeverдяев

## **Методика оценки сайтов российских органов власти**

Выпускающий редактор *А.В. Заиченко*  
Технический редактор *Ю.Н. Петрина*

ЛР № 020832 от 15 октября 1993 г.  
Отпечатано в типографии ГУ ВШЭ с представленного оригинал-макета.  
Формат 60×84  $\frac{1}{16}$ . Бумага офсетная. Тираж 150 экз. Уч.-изд. л. 4,7.  
Усл. печ. л. 4. Заказ № . Изд. № 658.

ГУ ВШЭ. 125319, Москва, Кочновский проезд, 3  
Типография ГУ ВШЭ. 125319, Москва, Кочновский проезд, 3  
Тел.: (495) 772-95-71; 772-95-73

Для заметок

---