

**БАЧИЛО Иллари́я Лавре́нтьевна** – доктор юридических наук, профессор, заслуженный юрист РФ, зав. сектором информационного права ИГП РАН  
e-mail: illaria1@rambler.ru

## **Электронное правительство и инновации в области государственных функций и государственных услуг**

### **«Электронное правительство» - строитель инфраструктуры инноваций на основе информационных технологий**

Продвижение к новому состоянию информационного общества определяется показателями освоения потенциала ИКТ в различных направлениях жизни страны. Термин «электронное», «электронный» при этом стал ключевым. Говорим: «электронное государство», «электронная Европа», «электронный город» или иные территориальные структуры, «электронный офис», «электронный человек». Глава Россвязи Валерий Бугаенко заявляет: «Нужно пользоваться не только термином «электронное правительство», а прежде всего нам нужно воспитать «электронного гражданина». Добавим, что крайне необходимы и грамотные электронные чиновники. Однако пока нельзя сказать, что есть однозначное понимание терминов «электронное государство» и «электронное правительство» [1].

Напомним, что Комиссия Европейского сообщества определяет «электронное правительство» как «использование ИКТ в государственном управлении в сочетании с организационными изменениями и новыми навыками для улучшения услуг и демократических процессов и укрепления поддержки для государственной политики». В США согласно принятому законодательству «e-Government» определено как «деятельность по использованию органами власти Интернет-приложений и других информационных технологий, интегрированных с процессами, которые используют данные технологии для того, чтобы улучшить доступ и распространение государственной информации и услуг гражданам, другим государственным организациям или внести улучшения в деятельность органов власти, в частности, в результативность, качество услуг и преобразований».

В приведенных формулировках общим является внимание к тому, что электронное правительство (далее ЭП) - это «*деятельность*» или «*использование*» потенциала ИКТ в сфере государственного управления. При этом часто забывают, что речь идет о структурах на разных уровнях систем управления: федеральном, региональном, территориальном, а внутри каждого уровня - об «э-правительстве» отрасли, города, организации [2]. Такое же понимание существа этого феномена прослеживается в серии работ, изданных Центром компетенции по электронному правительству при Американской Торговой палате в России, Фондом поддержки системного проектирования... (ФОСТАС) и Фондом экономических исследований «Новая экономика» [3].

В России термин «e-Government», с легкой руки представителей Информационной бизнес-системы Microsoft, переведен как «электронное *правительство*». И это «правительство» понимается достаточно широко, его сфера деятельности проецируется на все информационное общество. Без учета того, что это лишь один параметр информационного общества, сущность которого не укладывается только в технологические и операционные характеристики, и что смыслы, цели, принципы и другие показатели развития общества включаются в понимание «информационное». При том, что основная задача ЭП - обеспечение инфраструктуры информатизации

страны, термин «Government» в данном контексте было бы точнее перевести как «управление». Это более точно отражает цель всей идеи.

Стратегия развития информационного общества делает акцент на понятии «информационное» общество как на определении цели, которая достигается на основе использования информационных технологий. Организационно-структурной формой этих процессов и становится ЭП и его усилия по созданию адекватной инфраструктуры электронных форм деятельности реальных субъектов в современном обществе. При любом варианте информационного пространства, в котором действует ЭП, следует иметь в виду, что в структурном отношении оно представляет собой систему специализированных органов, механизмов и правил, обеспечивающих реализацию государственной политики в области информатизации на всех уровнях управления социального управления во всей его сложности [4].

В итоге можно сказать, что Информационное общество – это характеристика состояния общества на переходе к новому этапу культуры в общемировом плане, его готовности ответить на вызовы глобализации и формирования новой цивилизации, новой личности и роли человека в жизнеспособности этой цивилизации.

*Электронное правительство – это форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень взаимодействия и исполнения их функциональных обязанностей, оперативности и удобства получения организациями, гражданами и иными физическими лицами государственных услуг и информации о деятельности государственных органов.*

#### ***Э-правительство на полигоне реализации государственных и муниципальных функций, государственных и муниципальных услуг***

За последние годы достаточно прочно укоренилась идеология формирования и широкого применения деятельности ЭП, которые ответственны за состояние информатизации в России. Использование инфраструктуры ИКТ позволило многим субъектам РФ создать системы контактов с населением и обеспечить граждан такими формами доступа к услугам, как «центры общественного доступа», «одно окно» и др. В меньшей мере ФЦП «Электронная Россия» (2002-2010) за годы ее реализации способствовала переводу на ИТ деятельность органов государственной власти в его основной функциональной сфере. Хотя подвижки в части оснащения структур государственной власти сбрасывать со счета нельзя. Включение информации органов государственной власти в среду Интернет также оцениваем высоко (сайты, порталы, блоги).

Прошедшее десятилетие существенно продвинуло понимание проблем гражданского общества [5]. Усилилось внимание к проблеме соотношения государственных функций в контактах с различными структурами гражданского общества. В настоящее время страна находится на рубеже новых шагов к информационному обществу. Послание Президента России в пять основных направлений инноваций включает и проблему использования информационных технологий. А это означает более глубокое и внимательное отношение к реализации Стратегии развития информационного общества.

В данном случае проследим проблемы, возникающие в связи с усилением социальной роли Российского государства и социальных функций органов исполнительной власти.

Постановка в 2002 г. вопроса о «добровольном перераспределении властных полномочий и ряда управленческих функций в пользу общества», которое представлено гражданами, различными сообществами и т.д. [6], обосновывающая первичность услуг и вторичность повышения эффективности функционирования

органов власти и государственного управления, значительно упростило подход к значимости социальных функций государства. Внимание к расширению фронта электронизации и информационного обеспечения сферы государственных услуг усилилось. Но это далеко не означает арифметического подхода к сокращению государственных функций в области социального развития общества и переноса центра тяжести в область индивидуальных услуг для граждан и организаций – перехода социального государства к государству сервисному.

Практика показывает, что социальная функция остается за государством. Условия кризиса способствовали обращению к властным структурам за помощью, поддержкой даже мощных экономических структур. В практике все чаще стали упоминать о патерналистской роли «государства», в смысле органов государственной власти. Его обязанность создать необходимые условия для поддержания уровня жизни населения страны и научить граждан активно участвовать в реализации своих прав и обязанностей. Грамотно использовать при этом все возможности, создаваемые ЭП.

Заметим, что и сегодня идея переноса услуг за пределы ведения властных структур не исчезла. Установление четырех уровней платы за услуги, предусмотренные рекомендациями Майкрософта, повлияли и на концепцию разработчиков проекта закона «Об общих принципах организации предоставления государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций», которая сохранила след этой идеи. Кроме того, проект этого закона отразил как бы вторичность государственных функций относительно государственных услуг. Это отражено в стремлении уравнивать термины «услуги» и «функции». Разработчики используют такую формулу, как «услуги (функции)», по тексту проекта. Нельзя сказать, что эта модель соответствует Стратегии развития информационного общества. В отличие от многих концепций Стратегия позволяет сказать, что цель создать такое общество (и само его название «информационное») ориентирует на перевод системы оказания услуг как одну из важнейших задач государственных и муниципальных органов, но не принижает важности электронизации исполнения всех государственных функций. Это подтверждается Планом реализации этого важного документа.

Стратегия развития информационного общества определяет цель и подход к формированию такого общества, а задача ЭП создать соответствующую инфраструктуру и использовать ее в решении задач государства и общества в целом. Это определяет связь мер в области информатизации и продолжения административной реформы. Опыт, накопленный за 2000-2009 годы в процессе реализации административной реформы, позволяет сделать следующий вывод. *Необходимо обеспечить синхронную связь совершенствования структуры и деятельности органов исполнительной власти и архитектуры и действенности электронного правительства в ходе административной реформы и реализации программ в области информатизации. Информационная политика государства – это часть общей политики развития страны и ее безопасности.* Анализ правового регулирования организации оказания государственных услуг позволяет увидеть сложившуюся практику такого явления, как *параллельность административной реформы и программ по информатизации.*

Административная реформа по существу не включала задач информатизации сферы государственной деятельности. И это создало ситуацию, когда два взаимосвязанных направления организации жизни общества шли параллельно, а порой и расходясь в разные стороны. При этом цель развития ИКТ определяется все же односторонне - функционировать как отрасль экономики и оценивать результат по приносимой прибыли. Электронный бизнес несет массу огромных количественных и качественных преимуществ клиентам, сотрудникам, акционерам различных корпораций. «Многие методы и принципы, составляющие основу электронного бизнеса, могут с успехом

применяться и при внедрении концепции «электронного правительства»», отмечал Президент Intel Россия Стив Чейз в приветствии к выше названному труду, созданному при поддержке Центра компетенции по электронному правительству при Американской Торговой Палате в России.

Еще один момент в связи с подготовкой и принятием ФЗ о государственных услугах. Простого упоминания о межведомственной системе электронного документооборота ни при реализации функций органов власти и местного самоуправления, ни при решении проблемы услуг недостаточно. Факт, что проблема документирования, делопроизводства и документооборота в стране пока не имеет единой идеологии и центра управления, и живет сама по себе, не учтен. Архивная служба РФ этим не занимается, как и соответствующий департамент Минкультуры. *Беспризорность проблемы документирования и документооборота остается зоной риска всех преобразований на базе Э-правительства.* Этот вопрос ждет своего правового решения, его затягивание не позволит организовать процессы информационного взаимодействия по всем направлениям грамотно и экономично.

Именно поэтому стоит обратить особое внимание на концептуальные положения, обеспечивающие связь административной реформы и программ по информатизации деятельности органов государственной власти и особенно органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Важно не упускать из вида, что координацию деятельности по формированию в Российской Федерации ЭП осуществляет Правительственная комиссия по проведению административной реформы. Заметим, что в наши дни состав и задачи этой комиссии уточняются. На уровне субъектов РФ вопросы координации формирования ЭП возлагаются на региональную комиссию по административной реформе. А за реализацию программы по формированию ЭП отвечает один из заместителей главы субъекта РФ. Но при этом технологические проблемы регулируются деятельностью федерального органа исполнительной власти в области связи и массовых коммуникаций. С точки зрения этого органа задача ЭП представляется как *формирование и обеспечение единого полиструктурного процессора, системно объединяющего все сетевые средства связи, информационные системы разных уровней и обеспечивающего технологии их взаимодействия.*

*В технологическом плане это субъект обработки информационных ресурсов, который специалистами информатики назван объектом аналитической обработки информации [7]. Соединение же содержания, т.е. контента, с электронными, телекоммуникационными и иными технологиями передачи информации также является задачей ЭП. Но решается при участии структур властных, управленческих. Именно в их поле ответственности находятся вопросы создания разнообразных информационных систем и обеспечение их использования административными, корпоративными, частными и индивидуальными потребителями. Вот на этих участках и необходим функционально-целевой контакт технического и организационного объединения ресурсов ЭП и системы управленческого характера [8]. И в этой области еще предстоит совершенствование организационного и правового регулирования.*

### ***Использование инфраструктуры Э-правительства в практике инноваций в управлении***

Инновации на основе инфраструктуры электронного правительства реализуются по всему фронту жизни общества. Центром организационной деятельности и гарантией в значительной мере остается само российское государство в лице его органов власти. Здесь и законодательство, о котором еще скажем. Здесь и деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, преимущественно муниципальных. В данном случае рассматривается именно этот вопрос. На каком участке и в каких формах реализуется включение информационно-

коммуникационных технологий в системы государственного и муниципального управления?

Обновление и повышение результативности деятельности государственных и муниципальных органов на основе их перевода на новые информационные технологии и их сетевой коммуникации – вопрос, который уже много лет ждет решения. Прежде всего, это проблема обеспечения стабильности и безопасности управления. Его сдвиг с имеющихся тормозов зависит от ряда факторов объективного и субъективного характера, позволяющих более свободно двигаться в сторону освоения потенциала ЭП в системах государственного и муниципального управления. Имеют место и факторы, которые сосредоточены и в природе самого ЭП и в целом в ИКТ. Показатели экономического роста и конкурентоспособности отрасли (кластера) должны контролироваться и корректироваться показателями объема и качества служения потребностям государственного и муниципального аппарата управления и тем субъектам, которые взаимодействуют с органами государственной и муниципальной власти.

Если коротко, то это проблема связи производителей и рынка объектов инфраструктуры ИКТ через институты ЭП с пользователями этой инфраструктуры. Здесь много аспектов взаимодействия субъектов публичного управления между собой, с гражданами, с бизнесом во всех его формах, с организациями государственными, корпоративными и частными, от которых зависит состояние экономики, науки, здоровья общества и крепость и сила государства российского.

Выделим только вопросы инновационного характера в самой системе деятельности государственных и муниципальных органов. *Главными участками инноваций на базе ИТ здесь являются: 1) перевод функциональной деятельности органов исполнительной власти на электронную основу; 2) максимальное использование ИТ в области государственных и муниципальных услуг для физических лиц и организаций; 3) расширение и обогащение смысла и целей использования систем массовых коммуникаций во всех их формах.*

Это необходимо для всей системы управления, но в первую очередь для тех отраслей, ведомств, от которых зависят решения проблем *формирования и развития социального государства*. Тех его качеств, которые питают все остальные направления развития общества. Удовлетворенный жизнью человек способен раскрывать свои возможности, расширять сферу своего общения, чувствовать свою необходимость в коллективе и обществе в целом, добиваться успехов для себя и других. Конечно, проблема социальности человека и общества еще требует исследований с учетом тех сложностей, в которых сегодня оказался мир и вся планета, но в связи с информатизацией уже делаются основательные шаги в этом направлении.

Практика складывается так, что на первый план в области использования ИТ выдвигаются вопросы государственных и муниципальных услуг физическим лицам и организациям. В этом есть и позитивные и еще достаточно сложные, мало проработанные моменты, от которых зависит успех и в области услуг.

В Институте государства и права РАН в связи с поставленным вопросом проработаны основы правового обеспечения государственных и муниципальных услуг. В этой связи возникает необходимость определить связь и взаимовлияние таких категорий, как *государственные функции*, реализуемые во всех направлениях предметной деятельности государственных органов, во-первых, и в области *государственных услуг, во-вторых*.

По уже имеющимся разработкам правового регулирования обеспечения государственных функций – предметных направлений деятельности органов исполнительной власти по кругу их компетенции и места в системе управления – за последние годы формируются и получают реализацию функции обеспечения экономического, социального, культурного, оборонного развития страны. В числе

этих функций все большее звучание приобретает деятельность, которая реализует услуги в индивидуальном порядке физическим лицам и конкретным организациям. И это определяет приоритет основных функций государственных и муниципальных органов перед услугами.

Можно сформулировать отличия по содержанию и формам реализации функций социального развития в целом и функции государственных услуг. Область услуг в данном случае реализует контакты органов управления с отдельными субъектами – гражданином, лицом без гражданства или человеком другого гражданства, находящимися в системе юрисдикции России. Разрешение некоторых индивидуальных проблем организаций включается в систему государственных услуг. Все сказанное относится и к деятельности органов местного самоуправления.

По мнению специалистов ИГП РАН, «государственными (муниципальными) услугами является деятельность органов государственной власти и муниципальных органов в рамках их функциональных обязанностей и полномочий, которая обеспечивает реализацию *субъективных прав и обязанностей физических лиц и организаций* в соответствии с законодательством Российской Федерации». Это определение акцентирует внимание на особенностях методов реализации публичных услуг государственными и муниципальными органами.

Житейски происходит следующий процесс. Если человек идет в орган власти за разрешением помощи в реализации его потребности, например, устроить ребенка в детский сад или школу, то для органа первый вопрос касается обеспечения наличия в его компетенции достаточного количества садиков и школ. Решить эту проблему он может через реализацию своих функций. И при достаточном наличии этих объектов инфраструктуры человек конкретный может решить сам этот вопрос. При условии дефицита или плохого качества объектов орган должен решать проблему в форме услуги для Иванова, Петрова – помочь ему реализовать свое право на получение места в детских учреждениях. Возникает дополнительный процесс работы с документами, согласования с ведомствами и прочее. И так по многим видам услуг, которых сегодня в масштабе страны насчитывают до 500. Практически применительно к федеральным и региональным системам управления говорят о 50 или 70 видах услуг в обычной, а еще меньше в электронной форме.

С правовой точки зрения, в этих случаях речь идет о принятии нормативных или общих правовых актов для обеспечения реализации функций органов управления, во-первых. А во-вторых, о принятии конкретных индивидуальных решений по удовлетворению заявлений, обращений конкретных лиц в соответствующие структуры органов власти. Это касается прав передвижения, жительства, охраны здоровья, защиты имущества и других. *Решение проблем инновации в области обеспечения развития социального государства обязывает формировать информационные системы, позволяющие обеспечить перевод функций или их операций в электронную форму, и на этой основе как можно больше государственных и муниципальных услуг обеспечивать также в электронной форме.*

Вывод из сказанного таков: в первую очередь обеспечить информатизацию функциональной деятельности органов исполнительной власти как основной государственной обязанности в создании социальной инфраструктуры. На этой основе решать индивидуальные проблемы физических лиц и различных организаций. Чем лучше реализуются функции органов власти, тем меньше будет спрос на услуги и поиск посредников и помощников в решении дел каждого человека.

Практика включения ресурса ЭП в сферу жизни и деятельности публичных органов власти идет по пути «снизу вверх: услуги и затем функции». Инновационные задачи в деятельности органов исполнительной власти в целом пока не получили нормативного правового обеспечения. Можно сказать, что перевод государственных и

муниципальных услуг в электронную форму - один из первых шагов в этом направлении.

***Какие виды государственных и муниципальных услуг и в каком порядке сегодня могут осуществляться на базе электронного правительства?***

Данный вопрос не является простым и легким. Есть несколько подходов к систематизации услуг, реализуемых государственными и муниципальными органами. Основаниями для этой задачи могут быть такие, как: 1) по видам субъектов, реализующих услуги (отраслевые, ведомственные органы, федеральные, региональные, территориальные); 2) по компетенции субъектов, реализующих услуги в областях: образования, здравоохранения, трудоустройства, пенсионного обеспечения, жилья и т.д.; 3) по способам правового и технологического обеспечения услуг.

Остановим внимание на последнем подходе систематизации услуг. Он в наибольшей степени помогает понять механизмы правового регулирования всего спектра услуг с учетом способов взаимодействия пользователей с субъектами, которые эти услуги оказывают.

Представляется полезным систематизировать публично оказываемые услуги на три вида: *информационные или информационно-консультативные, правореализующие и правоустанавливающие*. Коротко эти виды услуг:

1. *Информационно-консультативные услуги* – это услуги, наиболее распространенные и наиболее проработанные с точки зрения массового и преимущественно бесплатного доступа к информации, позволяющей пользователю принять решение о реализации своего права, обязанности или удовлетворения интереса. Здесь уже работают многочисленные системы предоставления информации пользователю: интернет с его сайтами, блогами, информационными системами типа «КонсультантПлюс», «Гарант»; телефония и иные виды связи: почта, телерадио; центры открытого доступа к информации, создаваемые в библиотеках, почтовых отделениях, в системах информации органов исполнительной власти и местного самоуправления. Граждане уже активно используют эти средства предоставления информации. Вопрос - об обеспечении технического и технологического качества, достоверности и полноты информации.

2. *Правореализующие услуги* - услуги по реализации прав и обязанностей физических лиц в установленном законодательством порядке в электронном виде полностью или в части определенных операций. Например, услуги по приему коммунальных платежей. Они могут быть исполнены в электронной форме полностью, если гражданин через электронную почту получит жировку, оплатит установленную сумму через электронный кошелек или через банкомат с социальной или банковской карты без необходимости посылать уведомление об оплате, которое должно поступить автоматически в соответствующий центр учета и контроля. Уже сегодня можно было бы избежать массовых очередей на перерегистрацию юридических лиц, если бы операцию по записи в очередь и определению времени приема перевести в электронную форму. Более того, всю процедуру перерегистрации возможно также выполнить через компьютерную связь при упорядочении операций применения ЭЦП в этом и подобных случаях.

Для этого вида услуг возможно предусмотреть порядок взимания пошлин или иных сборов от пользователей по единым тарифам, установленным Правительством РФ. Но не исключены и здесь услуги, которые осуществляются бесплатно. Можно только приветствовать решение Правительства России принять исчерпывающий перечень платных услуг и сокращение его до 19 [9].

3. *Правоустанавливающие услуги* – услуги по оформлению прав граждан или организаций в пределах установленных законом для этого правил, в электронной форме подтверждающие субъективное право определенного лица. Это в основном сфера реализации оформления прав граждан или организаций в нотариальном порядке при условии соблюдения процедур, установленных законом для нотариальных заверений прав в электронной форме. Пока комплексного электронного исполнения каких-либо правоустанавливающих (подтверждающих право субъекта) действий нотариусов не известно. Однако отдельные операции по доставке и обмену документов, необходимых для таких случаев, вполне доступны. Реализация отдельных операций такого характера действий в наибольшей степени возможна для отдельных операций при выполнении своих услуг органами МВД РФ.

В Постановлении Правительства РФ от 3 октября 2009 г. предусмотрены такие направления услуг, как: а) социальная поддержка населения; б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; г) регулирование предпринимательской деятельности. Это как раз укладывается в системы правоустанавливающих и правореализующих услуг. Здесь реализуется заявительный порядок получения услуг. Возможна и некоторая плата за оказание таковых.

Выскажем только сомнение в правильности формулировки п. «г» в этом акте. Вряд ли через оказание услуг можно реализовать не услуги, а функции соответствующих органов по регулированию отношений – регулирование предпринимательской деятельности в полном объеме. Ибо регулирование целой области отношений – это все же функция соответствующих органов государственной и муниципальной власти.

Нет сомнения, что с учетом планов работы Государственной Думы вопрос обсуждения и принятия Федерального закона о государственных и муниципальных услугах на базе инфраструктур электронного правительства приобретет большое общественное внимание. Предстоят и дискуссии, и комментарии по концепции и самому закону. Естественно, что в одном правовом акте невозможно объединить вопрос о переводе всей функциональной деятельности органов исполнительной власти и той его функции, которая непосредственно реализует обеспечение государственных и муниципальных услуг на электронные технологии. На данном этапе целесообразно сконцентрировать внимание на ФЗ «Об общих принципах организации государственных и муниципальных услуг». Однако с принятием ФЗ «Об информационном взаимодействии органов государственной и муниципальной власти между собой и с другими субъектами управления» медлить нельзя.

В данной публикации не затронут вопрос о порядке технологического и организационного выстраивания взаимодействия информационных центров, участвующих в обеспечении электронных форм реализации услуг. Это вопросы правового статуса ОГИЦ, МФЦ, региональных и территориальных центров доступа к информации и реализации различных видов услуг. Уже принятый Закон покажет, в каком соотношении находятся эти центры и как правильно определить их правовой статус.

### ***Литература:***

1. *Бачило И.Л. Организационно-правовые институты гражданского общества в информационной среде / В кн. Информационное право. Актуальные проблемы теории и практики / Под. ред. Бачило И.Л. - М.: ИГП, Юрайт. - 2009. – 530 с. – С.222-229.*
2. *Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт / Под ред. В.И. Дрожжинова. - М.: Эко-Трендз, 2002. – С. 1-33.*

3. *Электронное правительство: рекомендации по внедрению в Российской Федерации* / Под ред. В.И. Дрожжинова и Е.З. Зиндера. - М.: Эко-Трендз, 2004.
4. *Коротков А.В., Кристальный Б.В., Курносков И.Н. Государственная политика Российской Федерации в области развития информационного общества* / Под научн. ред. А.В.Короткова. - М.: ООО "Трейн", 2007. - 472 с. - С. 215.
5. *Информационное право и становление основ гражданского общества в России* /Материалы теоретического семинара по информационному праву, 2007. –М.: ИГП РАН. - 2008. – 245 с.
6. *Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт* / Под ред. В.И. Дрожжинова .- М.: Эко-Трендз, 2002. – 264 с. – С. 12 и др.
7. *Ракитов А.И., Бондяев Д.А., Романов И.В., Егерев С.В. Щербаков А.Ю. Системный анализ и аналитические исследования: руководство для профессиональных аналитиков.* - М.:Альменда, 2009. - 448 с.
8. *Информационное право. Актуальные проблемы теории и практики* / Под. ред. Бачило И.Л. - М.: ИГП, Юрайт. - 2009. – 530 с. – С. 222-229.
9. *Сапожников О. Монетизация госуслуг приостановлена* // *Коммерсантъ.* - 25 ноября 2009.