



АКАТКИН Юрий Михайлович - кандидат экономических наук, директор ФГУП «КБ полупроводникового машиностроения» Государственной корпорации «Ростехнологии»
Адрес: 105187, г. Москва, Барабанный пер., 4
e-mail: u.m.akatkin@kbpm.ru



ДРОЖЖИНОВ Владимир Иванович - кандидат физико-математических наук, председатель правления АНО «Центр компетенции по «электронному правительству»
Адрес: 119192, г. Москва, Мичуринский пр-т, 15, оф. 76
e-mail: vladdroz@yandex.ru



КОНЯВСКИЙ Валерий Аркадьевич - доктор технических наук, профессор, зав. кафедрой защиты информации МФТИ, научный руководитель ФГУП ВНИИПВТИ
Адрес: 115114, г. Москва, 2-й Кожевнический пер., 8
e-mail: 001@pvii.ru

Устойчивость системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Введение

Устойчивость системы предоставления государственных и муниципальных услуг «электронного правительства» России - острая проблема, не решенная до сих пор [1]. В то же время она имеет первостепенное значение как проблема, влияющая на взаимоотношение государства и населения, поскольку именно при предоставлении услуг осуществляется непосредственное взаимодействие населения и власти и возникает возможность в реальной жизни оценить качество этого взаимодействия. Здесь на первый план выходят качество услуг и возможность их непрерывного предоставления.

Государственная власть в демократическом обществе должна быть неразрывно связана с интересами общества, и вся ее работа должна быть направлена на максимальное удовлетворение потребностей различных групп населения. Это предполагает непрерывное совершенствование деятельности государственной и муниципальной власти с целью создания реально действующей единой системы, работающей в «автоматическом режиме» в интересах общества. То, о чем мы говорим, получило название Административной реформы.

Важнейший урок административных реформ во всем мире состоит в придании им характера постоянной функции государства. Конечная цель непрерывной административной реформы состоит в совершенствовании способности государства реализовывать политику, предписанную законом.

Если говорить о системе предоставления населению государственных и муниципальных услуг в электронном виде, которая опирается на быстро развивающиеся ИКТ-технологии, то совершенно очевидно, что важнейшую роль в проблеме устойчивости/неустойчивости этой системы, как будет показано в статье далее, играет гармоничное, системное, непротиворечивое развитие нормативного правового обеспечения.

Структуризация проблемы [2]

В мировой практике, в частности в ЕС [3], принята 4-уровневая модель интероперабельности в международном и внутристрановом межведомственном межуровневом и одноуровневом взаимодействии министерств и ведомств при предоставлении электронных услуг (сверху-вниз):

- 1) нормативный правовой уровень;
- 2) организационно-методический уровень;
- 3) семантический уровень [4];
- 4) технический уровень.

Верхние два уровня, по сути, являются обеспечивающими, а два нижних принадлежат информационным системам, которые взаимодействуют

ют при предоставлении услуг. Каждому из уровней свойственны свои риски [5] в ходе создания и сопровождения системы предоставления услуг, причем риски некоторых уровней взаимосвязаны. Рассмотрим эти риски применительно к «электронному правительству» России.

Риски нормативного правового уровня:

1. Большой объем нормативной правовой базы, регулирующий различные аспекты оказания государственных услуг, и недостаточное внимание к ее анализу могут привести к выработке решений, вполне приемлемых с технологической, но недопустимых с правовой точки зрения.

2. Изменения в нормативных правовых актах (НПА), непосредственно касающихся параметров услуг, носят лавинный характер. Как результат, даже небольшое изменение, например, возраст выхода на пенсию по старости, вызывает огромное число изменений как в других НПА, так и в связанных с этим параметром услугах.

3. Изменения в функциях (наборах функций) федеральных и региональных, а также муниципальных органов власти остаются неучтенными, хотя не только влияют на алгоритмы предоставления услуг, но и кардинально могут изменить административный регламент в целом, что также приводит к значительным изменениям в НПА. Одно из ярких подтверждений этому - известный факт, как на портале госуслуг «застревает» информация о министерствах и ведомствах, которые уже ликвидированы, при этом нет информации, кому передано предоставление услуг ликвидированного министерства или ведомства, передано ли оно вообще, а, главное, неизвестно, как это повлияло на связанные услуги и процесс их оказания.

4. Недостаточная степень вовлеченности экспертов, а также сотрудников органов исполнительной власти, обладающих практическим опытом оказания государственных услуг, как на начальных этапах, так и в рамках жизненного цикла услуги, приводит к выработке административных регламентов, оторванных от реальности.

Риски организационно-методического уровня:

1. Большое число участников процесса разного уровня (федерального, регионального, муниципального) создает угрозу постоянного торможения процесса из-за различных проблем коммуникации. В число таких проблем входят: конфликты интересов; территориальная разрозненность участников; рассогласованность понятийного аппарата участников; технические проблемы коммуникации.

2. Отсутствие единой методологии разработки административных регламентов оказания государственных услуг, полноценно учитывающей требования автоматизации, на уровне субъектов РФ приводит соответственно к невозможности внедрения, рас-

пространения и тиражирования готовых решений на муниципальном уровне.

3. Отсутствие типового, настраиваемого в соответствии с единой методологией инструмента оказания государственных услуг в органах государственной власти и органах местного самоуправления делает весьма затруднительной реализацию Федерального закона № 210-ФЗ на муниципальном уровне, что, безусловно, не позволяет обеспечить возможность качественного и своевременного оказания государственных услуг в электронном виде.

Риски семантического уровня:

1. Гетерогенный и распределенный характер технологической платформы исполнения государственных услуг ведет к чрезмерному усложнению процесса проектирования и реализации. Так, например, обычная операция по передаче информации о заявителе между ФОИВ и РОИВ в рамках полноценной системы исполнения государственных услуг требует взаимодействия от 3 до 10 информационных систем. При этом каждая система имеет различное лингвистическое обеспечение, использует различную модель данных, поддерживает собственные протоколы передачи данных, обладает разной степенью автоматизации и т.д.

2. Отсутствие четкого и стандартизированного процесса подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид ведет, в лучшем случае, к неэффективному расходованию ресурсов, а в худшем - к срыву всего процесса перевода.

3. Отсутствие средств контроля над ходом подготовки услуг к переводу в электронный вид может привести к систематическим нарушениям графика перевода и к неверным оценкам степени готовности услуг к оказанию в электронном виде.

Риски технического уровня:

1. Неготовность региональной и муниципальной ИКТ-инфраструктуры к развертыванию системы предоставления услуг в электронном виде, включая использование решений по информационной безопасности (ИБ) вызывает либо нарушение требований, либо приводит к попыткам их обойти.

2. Отсутствие в регионах и муниципалитетах кадров для разработки и сопровождения электронных услуг влияет на качество разрабатываемого ПО, при этом уровень даже ручного программирования форм оказывается крайне низким.

3. Отсутствие опыта совместного использования программного обеспечения, нормативно-справочной информации, сервисов и другого доступного инструментария и, как следствие, отсутствие соответствующего нормативного правового обеспечения для организации коллективной работы министерств и ведомств, а также коммерческих организаций над одной проблемой.

По каждому из видов обеспечения интероперабельности большое количество официальных документов.

По части *нормативного правового обеспечения* системы в целом существует список НПА в «Концепции развития механизмов государственных и муниципальных услуг в электронном виде» (утверждена Распоряжением Правительства РФ № 2516-р от 26 декабря 2013 г.). Но значительно более широкие реестры НПА есть на сайтах регионов [6]. Перечень нормативно-справочной документации о Системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) есть на Едином портале государственных услуг (ЕПГУ) [7].

Организационно-методические материалы размещены на Портале методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [8].

К сожалению, понятие «*семантической интеграции министерств и ведомств* при совместном предоставлении министерствами и ведомствами электронных услуг» вообще отсутствует в лексиконе участников и субподрядчиков проектов разработки и сопровождения услуг, предоставляемых в электронном виде.

Система документов по *технической платформе* для исполнения функций системы предоставления услуг в открытом доступе практически отсутствует, отдельные документы есть на региональных сайтах [9-11].

Все мы слышали про контрольные (проверочные) листы - «чеклисты» (калька с английского слова «checklist»), которые используют командиры воздушных судов¹ [12], последовательно озвучивая их и убеждаясь в выполнении действий, указанных в них, перед взлетом и посадкой. «Чеклисты»² [13]

¹**Чеклист** - [англ. check-list < check - остановка, контроль + list - список] - авиац., амер. специальный перечень вопросов, которым пользуется экипаж самолета для проверки по порядку всех бортовых устройств перед вылетом.

²**Контрольный список** (перечень, таблица, карта; англ. checklist) - список факторов, свойств, параметров, аспектов, компонентов, критериев или задач, структурированных особым образом с целью достижения поставленных задач.

³**Контрольные таблицы** (списки) (англ. checklists) широко используются как в процессе оценивания, так и вне его. За его рамками трудно даже представить все многообразие сфер применения контрольных таблиц (например, постановка медицинского диагноза или выявление неисправностей в работе машины), тогда как в рамках процесса оценивания этот круг существенно уже. Основываясь на работах М. Скривена, Д.Л. Стафлбима, И.Р. Хауса и К.Р. Хауса, можно выделить восемь основных сфер использования контрольных таблиц.

⁴**Социотехническая система** - система, представляющая людей и технологические компоненты. Все формальные организации представляют собой социотехнические системы.

нашли широкое применение в медицине, тестировании программ, управлении проектами и др. областях человеческой деятельности³ [14]. По сути, выше нами приведен своего рода «чеклист» рисков для той области «электронного правительства», которая связана с предметной областью подготовки и оказания государственных услуг, назовем ее условно Система предоставления электронных услуг (СПЭУ). Именно этот «чеклист» должен регулярно сканировать главный конструктор СПЭУ и принимать решение, с какими из рисков можно смириться из-за их чрезвычайной малости, какие требуется и можно устранить полностью, а какие нужно и можно снизить до определенного допустимого уровня.

Использование «чеклистов» в различных областях человеческой деятельности практически не освещено в отечественной специальной литературе, включая создание и сопровождение информационных систем и прикладных систем на их базе. Здесь уместно сослаться на рецензию А. Левенчука [15] на книжку Агула Геванде «Манифест о чеклистах» [16], которая только что опубликована в переводе на русский язык [17].

В работе Ю. Акаткина, В. Дрожжинова и В. Коявского [18] показано, что «электронное правительство» является системой систем, отдельные информационные системы которой не зависят друг от друга как по принадлежности министерству или ведомству, так и по набору решаемых задач, администрированию и сопровождению. Их объединяет только постановка общих целей, которых в общем случае может быть несколько, но в данном случае рассматривается только одна - совместное предоставление определенного набора электронных услуг гражданам и бизнесу. Для достижения этой цели специально создается Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), связывающая все информационные системы, входящие в СПЭУ.

СПЭУ является социотехнической системой⁴ [19-20], поэтому она должна дискретно-непрерывно приводиться в соответствие новым НПА.

Трехуровневая модель отдельной системы, предоставляющей услуги, по сути, совпадает с моделью архитектуры предприятия (здесь предприятие - министерство или ведомство) и содержит:

- Офис управления проектом (управляет проектом создания услуг; **проектный уровень**).
- Конструкторское бюро (выбирает, приобретает и развертывает или разрабатывает и создает в натуре информационную систему; **конструкционный уровень**).
- Офис оператора ведомственной информационной системы и сама информационная система (реально действующая система, предоставляющая услуги совместно с другими информационными системами, входящими в СПЭУ; **операционный уровень**).

Факторы устойчивости системы предоставления электронных услуг

СПЭУ, как уже отмечалось, является социотехнической системой, работающей постоянно (7Х24) в условиях изменений НПА, то есть эта сфера «электронного правительства» является развивающейся.

На стадиях создания и эксплуатации системы используется следующая классификация групп внешних факторов ее **устойчивости/неустойчивости**.

Нормативные правовые факторы. Устойчивость систем достигается, когда инфраструктура и процессы предоставления услуг имеют возможности для выполнения своих функций в течение длительного срока.

Здесь необходимы четкие законы в области «электронного правительства» и его услуг. Обновление законодательства об услугах и их параметрах следует за возникновением в обществе соответствующих потребностей.

Технологические факторы. Технологическая устойчивость достигается использованием таких программных платформ (поддержки открытого кода), которые могут легко переноситься между аппаратными платформами различных поставщиков в течение длительного периода времени.

Другими факторами являются: наличие в системе средств резервирования средств обработки и передачи данных, средств защиты информации и персональных данных пользователей, использование пе-

редовых стандартов языков, интерфейсов, протоколов и моделей данных.

Социально-культурные факторы. Факторами социально-культурной устойчивости являются, например, доверие граждан к услугам «электронного правительства», удобство пользовательских интерфейсов, доступность гражданам платных услуг и пошлин за услуги, комфортность доступа к услугам в общедоступных местах, восприимчивость государства к предложениям граждан и бизнеса по совершенствованию услуг.

Финансово-экономические факторы. Финансово-экономические факторы устойчивости системы определяются своевременностью и достаточностью формирования бюджета на ее сопровождение и развитие в долгосрочной перспективе. Факторами устойчивости являются соответствие бюджета потребностям системы, использование государственно-частного партнерства при предоставлении услуг и др.

Политические факторы. Политическая устойчивость важна для такого рода систем, поскольку их создание и сопровождение имеет стратегическое значение для развития страны. Здесь важен диалог с обществом для нахождения консенсуса по спорным вопросам.

В **таблице 1** охарактеризованы четыре группы субъектов, заинтересованных в успешном создании и использовании системы предоставления услуг.

Таблица 1

Субъекты, заинтересованные в системе предоставления услуг	Участие в реализации и сопровождении системы предоставления услуг	Потенциальное влияние на достижение конечной цели	Роль в развитии системы
Пользователь	Граждане и бизнесмены, использующие систему предоставления услуг в повседневной жизни (деятельности)	Значительное	Оценщик качества услуг
Реализатор (оператор)	Министерство или ведомство, владеющее и управляющее работой системы предоставления услуг	Значительное	Руководители функционирования и развития системы
Регулятор	Владельцы административных регламентов или процессов, законодательно утвердившие административные регламенты предоставления определенных услуг	Среднее	Законодатель, правительство, министерства и ведомства, разрабатывающие административные регламенты предоставления услуг, аудитор результатов выполнения проекта создания системы предоставления услуг
Поставщик (провайдер) услуг	Организация, поставляющая, устанавливающая и сопровождающая ИКТ-продукт, реализующий услуги, и владеющая соответствующей документацией в рамках контракта на эти действия	Среднее	Ответственный за поддержание, развитие, качество оказания услуг

Результаты опроса субъектов, заинтересованных в развитии системы предоставления услуг, о факторах неустойчивости были систематизированы по группам факторов устойчивости/неустойчивости и представлены в виде графа на рис. 1.

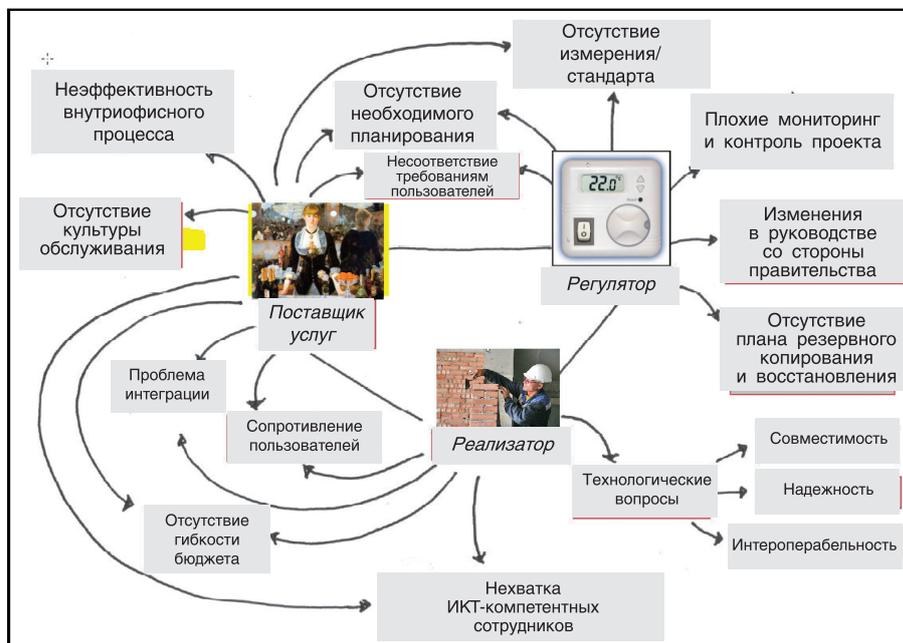


Рис. 1.

Анализ вышеизложенных факторов (включая результаты опроса о факторах неустойчивости системы предоставления услуг в электронной форме методом интервью субъектов, заинтересованных в развитии СПЭУ [21]) позволяет сделать вывод о том, что решающее значение для создания социотехнической системы, в которой заинтересованы граждане и бизнес, а государство исполняет их запросы, имеет законодательное и в целом **нормативное правовое обеспечение**.

К нормативно-правовым факторам неустойчивости в ходе исследования были отнесены:

- отсутствие необходимого планирования реализации инициативы создания системы предоставления услуг;
 - плохие мониторинг хода выполнения и контроль промежуточных результатов проекта;
 - несоответствие требованиям пользователей;
 - отсутствие измерения и стандартов качества услуг;
 - проблемы интеграции и интероперабельности;
 - нехватка ИКТ-компетентных сотрудников;
 - неэффективность внутриофисного процесса;
 - отсутствие плана резервного копирования и восстановления;
 - надежность, совместимость и безопасность.
- Последние 10 лет поток НПА РФ по системе

предоставления электронных услуг оказался весьма значительным. Этот поток из-за его как бы неструктурированности может показаться неискушенному наблюдателю стохастическим, но это совсем не так. Анализ показывает [22], что эти НПА объединены

общей идеей - определить или поддержать создание и сопровождение в России **системы предоставления электронных услуг** гражданам и организациям. Эти акты можно классифицировать следующим образом:

- НПА, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, включая административные регламенты;

- НПА, регламентирующие создание самой системы предоставления электронных услуг (СПЭУ) как области «электронного правительства»;

- НПА, определяющие требования к способам реализации СПЭУ в части строения и функционирования (функции, инфраструктура, компоненты);

- НПА, обеспечивающие мониторинг качества предоставления услуг и сопровождения СПЭУ.

Заметим, что обращения граждан в органы власти [23], запросы гражданами информации о деятельности органов власти [24] и запросы граждан в органы власти на услуги [25] регулируются различными федеральными законами.

Последний по времени всеобъемлющий все-российский свод действующих нормативных правовых актов по системе предоставления электронных услуг был опубликован в 2013 г. Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красноярскому краю [26].

К сожалению, факторы финансово-экономической группы (по результатам исследования выделяется только отсутствие гибкости бюджета) продолжают оставаться за рамками рассмотрения и не учитываются в текущей конструкции «электронного правительства», связанной с оказанием государственных услуг в электронном виде. Политические же факторы зачастую связываются только с изменениями в руководстве со стороны правительства, однако влияние их на устойчивость СПЭУ значительно и требует минимизации. Факторы социально-культурной группы (сопротивление пользователей, отсутствие культуры обслуживания) влияют на рейтинги качества и «востребованности» услуг и парируются популярности

защитой предлагаемых государством сервисов «электронного правительства».

Технические факторы неустойчивости (интероперабельность, надежность, совместимость и безопасность) контролируются Минкомсвязи РФ, которое сформулировало [27], чем должна обеспечиваться устойчивость функционирования информационной системы общего пользования:

1) разработкой мер при проектировании системы, направленных на выполнение требований к показателям надежности этой системы;

2) соблюдением условий эксплуатации, установленных в технической и эксплуатационной документации соответствующих технических и программных средств системы;

3) выполнением требований к системе в части технического обслуживания ее технических и программных средств;

4) выполнением требований к управлению информационной системой в части контроля функционирования и анализа технических неисправностей.

При этом простое сравнение приведенного выше перечня факторов устойчивости/неустойчивости СПЭУ со списком предлагаемых министерством мер показывает, что его подхода и полномочий недостаточно для обеспечения устойчивого функционирования социотехнической системы, так как не может быть учтено все разнообразие факторов.

Здесь уместно поставить вопрос, а кто же должен отвечать за мониторинг всего многообразия факторов? Смеем предположить, что это главный конструктор «электронного правительства» РФ, но таковой отсутствует. Пока же есть только главный конструктор инфраструктуры «электронного правительства» (по сути СМЭВ), он же - председатель Консультативного совета по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры «электронного правительства» при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [28].

Заключение

Регулярные анализ и извлечение уроков из исследования факторов устойчивости/неустойчивости разработки и эксплуатации системы предоставления электронных услуг чрезвычайно важны в связи с необычным свойством проекта СПЭУ - бесконечным временем ее эксплуатации, сопровождения, совершенствования и развития. В этом случае трудно говорить о каком-то жизненном цикле СПЭУ в его традиционном понимании, скорее речь может идти о ее циклах непрерывного совершенствования и развития [29].

За время существования системы меняются поколения как государственных регуляторов, так и «реализаторов» системы. Если не обеспечивается преемственность передачи руководства системой между поколениями государственных служащих, законодателей и специалистов, не происходит регулярное извлечение уроков ее сопровождения, то отсутствует монетизация инвестированных в систему бюджетных средств, что не соответствует ни интересам налогоплательщиков, ни государства в целом.

Очевидно, что для обеспечения устойчивости СПЭУ недостаточно организации реестров НПА, реестров госуслуг или, уж тем более, реестров законодательно утвержденных электронных форм документов. Конкретные требования нормативных актов должны быть увязаны с элементами информационного обмена (от участников СПЭУ до реквизитов документов или операций сервисов) в рамках единой, целостной системы, тогда их изменение на протяжении жизненного цикла и влияние на СПЭУ в целом будет не только контролируемым, но и позволит обеспечить тот уровень устойчивости, в котором будут действительно минимизированы риски (нормативно-правовые, организационно-методические, семантические и технические) и учтены факторы, оказывающие влияние на СПЭУ в условиях развития административной реформы.

Литература:

1. Н. Никифоров. Электронные сервисы в СМЭВ должны функционировать круглосуточно [Электронный ресурс]. - URL: <http://corp.cnews.ru/news/line/index.shtml?2014/03/13/564200>.
2. В. Дрожжинов. 2013 год: «Электронное правительство» России на перепутье [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.pcweek.ru/gover/article/detail.php?ID=157690>.
3. EIF - European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services [Электронный ресурс]. - URL: <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644.html>.
4. Luis Guijarro. Semantic Interoperability in eGovernment initiatives [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.upv.es/~lguijar/nova/investigacio/pubs/EGOV11fGuijarro-SelfArchive.pdf>.
5. Ясиновская Е.Д. Проблемы подготовки и предоставления электронных услуг в субъектах РФ. Унификация электронного взаимодействия ОИВ/ОМСУ на основе единой модели данных. Предлагаемые решения в защищенном исполнении [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.gosbook.ru/node/75670>.
6. Портал Правительства Новгородской области [Электронный ресурс]. - URL: <http://region.adm.nov.ru/region/information>.

7. Технологический портал Системы межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс]. - URL: <http://smev.gosuslugi.ru/portal>.
8. Портал методической поддержки реализации Федерального закона 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. - URL: <http://210fz.ru/mdx/>.
9. Программное обеспечение для работы в системе электронного делопроизводства Администрации Кемеровской области [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.ako.ru/p-o.asp>.
10. Система исполнения регламентов (СИР). Руководство пользователя по запуску системы. Кемерово [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.ako.ru/PO/SIR/SIR\(Admin\)-1.6.pdf](http://www.ako.ru/PO/SIR/SIR(Admin)-1.6.pdf).
11. Система исполнения регламентов: основные сведения [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.youtube.com/watch?v=Q404PWVFWMI>
12. ЧЕК-ЛИСТ - Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/64/ЧЕК
13. Википедия. Контрольный список [Электронный ресурс]. - URL: http://ru.wikipedia.org/wiki/Контрольный_список
14. Википедия. Сферы использования контрольных таблиц [Электронный ресурс]. - URL: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Сферы_использования_контрольных_таблиц_\(список\)](http://ru.wikipedia.org/wiki/Сферы_использования_контрольных_таблиц_(список))
15. А. Левенчук. Чеклисты [Электронный ресурс]. - URL: <http://ailev.livejournal.com/1029295.html>.
16. Atul Gawande. The Checklist Manifest [Электронный ресурс]. - URL: <http://gawande.com/the-checklist-manifesto>.
17. Атул Гаванде. Чек-лист: как избежать глупых ошибок, ведущих к фатальным последствиям. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 204 с.
18. Ю. Акаткин, В. Дрожжинов, В. Коняевский. «Электронное правительство» как система систем: новый сценарий [Электронный ресурс]. - URL: <http://gov.cnews.ru/reviews/index.shtml?2014/03/03/562884> 1.
19. Словарь терминов антикризисного управления [Электронный ресурс]. - URL: <http://enc-dic.com/anticrisis/Sociotehnicheskaja-Sistema-536.html>.
20. Особенности управления социотехническими системами в современных условиях [Электронный ресурс] / Дереник Аршакян. - URL: http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/18_5_98.htm.
21. Haslinda Sutan Ahmad Nawi, Othman Ibrahim, Azizah Abdul Rahman. Public E-service Sustainability Failure Factors: Project Stakeholders' Views // Journal of information systems research and innovation. - 2013. - Vol. 4. - P. 75-83. [Электронный ресурс]. - URL: <http://seminar.spaceutm.edu.my/jisri/download/GFinalPublished/Pub9 EServiceFailureFactor.pdf>.
22. В.И. Дрожжинов. Построение информационных систем, обеспечивающих соответствие требованиям федеральных законов России о доступе граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и о персональных данных. Методические рекомендации. - М.: Федеральное агентство по информационным технологиям, 2009. - 191 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.ifap.ru/library/book477.pdf>.
23. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ [Электронный ресурс]. - URL: <http://letters.kremlin.ru/acts/2>.
24. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ, <http://letters.kremlin.ru/acts/5>.
25. Федеральный закон Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html>.
26. Сборник нормативно-правовых актов и методических материалов по вопросам межведомственного информационного взаимодействия. - Красноярск: Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красноярскому краю, 2013. - 493 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.to24.rosreestr.ru/upload/to24/files/2013/Сборник%20нормативно-правовых%20актов%20и%20методических%20материалов%20по%20вопросам%20межведомственного%20информационного%20взаимодействия.pdf>.
27. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 августа 2009 г. № 104 г. Москва «Об утверждении Требований по обеспечению целостности, устойчивости функционирования и безопасности информационных систем общего пользования». Зарегистрирован в Минюсте РФ 25 сентября 2009 г. Регистрационный № 14874.
28. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 01.10.2013 № 268 «О Консультативном совете по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры «электронного правительства» при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» [Электронный ресурс]. - URL: http://minsvyaz.ru/ru/doc/?id_4=1010.
29. А. Левенчук. Развитие против совершенствования [Электронный ресурс]. - URL: <http://ailev.livejournal.com/1032133.html>.