

# Возможности и проблемы Московского портала государственных услуг

Ю.В. Ирхин

## Постановка проблемы

Информационные технологии (ИТ, от англ. *information technology*, ИТ) — это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительная техника и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы. Они широко используются в государственном управлении, социальных процессах, научной и производственной деятельности, торговле, сфере услуг, культуре и т. д.

Информационные или интернет-технологии требуют сложной подготовки, больших первоначальных затрат и наукоемкой техники. Среди них: создание необходимого математического обеспечения и моделирования, формирование информационных хранилищ для промежуточных данных и решений, подготовка как специалистов для работы в этой сфере, так и пользователей их услуг, выработка соответствующей государственной политики, обеспечение финансирования, разработка правовых и этических основ деятельности.

В современных информационных технологиях используются принципы «обратной связи», «диалогичности», учета времени и качества прохождения информации, ее прозрачности, использования возможностей мобильного Интернета, усиливающейся конвергенции СМИ и др.<sup>1</sup> В этом смысле ИТ выступают как информационно-коммуникативные технологии (ИКТ).

Быстрые темпы интернетизации российского общества в целом и понимание того, что без повышения уровня использования интернет-технологий в государственном управлении нельзя существенно повысить его качество, становятся важными факторами соответствующих институциональных изменений. Сегодня по числу интернет-пользователей (65 млн человек) Россия занимает первое место в Европе. Доля российских пользователей, которые выходят в Сеть каждый день,

---

<sup>1</sup> См.: Интернет-СМИ: теория и практика / под ред. М.М. Лукиной. М.: Аспект Пресс, 2010. С. 14.

превышает 80%, причем каждый четвертый выходит в Интернет с нескольких интернет-устройств, и все больше — с мобильных.

Российские социологии выделяют три основных «сетевых поколения»:

– Первое (1970–1980 гг.) — «поколение создателей». В этот период были сформированы основные группы разработчиков Интернета, оформлены его основные понятия, культура, связи, возникли хакеры, стали создаваться и расширяться группы пользователей услуг Сети.

– Второе (1980–1990 гг.) — «поколение потребителей». Это самые широкие группы населения, использующие Сеть как инструмент для информационного поиска, досуговой деятельности, общения, обучения, покупок, получения первых услуг в государственных, научно-образовательных и бизнес-структурах.

– Третье (2000-е гг.) — «поколение подключенных» (с различной степенью активности и взаимодействия). Широкое использование новых технологий (Web 2.0) и нарастающая их «мобильность» превратила Сеть в канал особого восприятия реальности. Пользователи Интернета могут в интерактивном режиме взаимодействовать не только друг с другом в социальных сетях, но и с органами власти и бизнеса; осуществлять в онлайн-режиме мониторинг обновления избранных ресурсов; получать мультимедийный и текстовый контент на условиях участия в его дальнейшем распространении. Появились возможности широкого использования социальных и управленческих мобильных веб-приложений, объединяющих в себе эффекты общественных связей (социальный компьютеринг)<sup>2</sup>.

На современном этапе развития информационные технологии должны рассматриваться в единстве не только их технической, математической и экономической сторон. Принципиально важны также коммуникационно-теоретическая, социальная, моральная и гуманитарно-психологическая составляющие. Все это особенно актуально у нас в стране, где до сих пор во многом используется преимущественно технократический подход, который существенно увеличивает социально-политические риски, приводит к застою соответствующих порталов, различным проблемам развития «электронного правительства»<sup>3</sup>.

Наиболее благоприятные предпосылки для развития информационно-коммуникативных технологий существуют в мегаполисах или крупных городах. Так, согласно рейтингу «CNews Analytics 2013» (см. табл. 1), по уровню информатизации ведущих мегаполисов планеты Москва заняла достаточно высокое — тринадцатое — место, обогнав такие города, как Лондон, Мадрид, Монреаль, Париж, Сидней, Дели и др., а среди стран Европы — стала восьмой<sup>4</sup>. На постсоветском пространстве Москва согласно этому рейтингу находится на втором месте.

<sup>2</sup> См.: Царева А.В. Человек в сети: смена веб-поколений // Журнал социологии и социальной антропологии. Тематический номер «Сети в глобальном мире». СПб, 2012. Т. XV. № 5 (64). С. 46–48.

<sup>3</sup> См.: Ирхин Ю.В. Проектирование направлений и целей развития «электронного правительства»: опыт и проблемы // Социально-гуманитарные знания, 2014. № 1. С. 34–53.

<sup>4</sup> CNews Analytics. Отчет об исследовании по теме: мониторинг уровня информатизации мегаполисов разных стран мира. 2013 г. // Официальный сайт Департамента информационных технологий города Москвы // [http://dit.mos.ru/upload/iblock/9d8/otchet\\_ikt.pdf](http://dit.mos.ru/upload/iblock/9d8/otchet_ikt.pdf) (дата обращения: 20.07.2014).

Таблица 1.

**Уровень информатизации мегаполисов и городов мира**

№	Мегаполис	Число баллов
1	Сингапур	84,2
2	Стокгольм	80,2
3	Берлин	80
4	Нью-Йорк	79,7
5	Таллин	78,9
6	Сеул	78,3
7	Гонконг	77,9
8	Барселона	76,9
9	Чикаго	76,2
10	Дублин	73,5
11	Брюссель	73,1
12	Вена	72
13	Москва	70,9
14	Копенгаген	70,6
15	Монреаль	70,4
16	Ванкувер	68,7
17	Лондон	68,5
18	Сидней	67,6
19	Мадрид	65
20	Варшава	54,2
21	Париж	54,1
22	Бангкок	42,7
23	Астана	40,4
24	Рио-де-Жанейро	40,1
25	Афины	39,9
26	Киев	38,8
27	Йоханнесбург	33
28	Баку	32,3
29	Минск	30,9
30	Дели	28,3

**Возможности Московского портала государственных услуг**

В Москве разработка информационно-коммуникативных технологий и внедрение их в структуры городского управления начались в 2003 г.: была принята Государственная программа «Электронная Москва», обновленная в 2008–2010 гг. Затем, после назначения С.С. Собянина на должность мэра столицы, — разработана и реализуется новая государственная программа развития информационно-коммуникативных технологий в Москве — «Информационный город (2012–2016 годы)».

В программе делается акцент на необходимость повышения качества жизни населения города при помощи широкомасштабного использования информационно-коммуникативных технологий. В основу этих технологий закладываются, в частности, механизмы обратной связи между органами исполнительной власти города Москвы, населением и различными организациями. В частности, предусмотрено дальнейшее «развитие системы приема и обработки обращений граждан с использованием различных коммуникационных каналов». Принципиально важным направлением ра-

боты органов власти было объявлено «повышение эффективности и прозрачности государственного управления в городе Москве»<sup>5</sup>.

Московский портал государственных услуг (<http://pgu.mos.ru> — на сайте написано: «портал городских услуг») был запущен в тестовом режиме 15 июля 2011 г., а в полноценном формате — 2 августа 2011 г. Его отличительными чертами являются: понятность и простота для минимально подготовленных потребителей услуг любого возраста, многофункциональность и постоянное развитие.

Деятельность Московского портала государственных услуг (МПГУ) осуществляется по четырем генеральным направлениям:

- «**Граждане**» (представлены все доступные услуги для граждан);
- «**Бизнес**» (представлены все доступные услуги для бизнеса);
- «**Ведомства**» (содержатся сведения по всем департаментам и префектурам Москвы: почтовые адреса, электронная почта, веб-сайты, время работы, телефоны и ФИО руководителей);
- «**Адреса МФЦ**» — адреса многофункциональных центров по обслуживанию жителей города Москва с контактной информацией по районам, местом на карте Москвы, временем работы (8.00–20.00), онлайн-овой загруженностью и очередью (обычно минимальной).

Кроме того, можно взаимодействовать с «**Информационным центром**» или использовать услугу «**Связаться с нами**».

Пользование услугами МПГУ предполагает регистрацию в Едином личном кабинете — заполнение заявителем электронной формы с обычными данными (ФИО, ИНН и т. д.) и получение в итоге логина и пароля. Возможно также использование Системы УЭК (универсальной электронной карты). Портал предлагает услуги по основным системным блокам и популярным видам услуг (табл. 2).

В целом в работе Московского портала государственных услуг прослеживается положительная динамика. Так, если в промежутке с 1 ноября 2011 г. по 31 октября 2012 г. количество обращений, полученных от граждан в МПГУ, составило 433 тыс., то за период с 1 ноября 2012 г. по 31 октября 2013 г. их число выросло до 2 млн 494 тысяч, т. е. охватило около 16% жителей Москвы. Наблюдаемый скачок количества обращений за рассматриваемый период составил 5,7 раза. Полученный результат показывает рост востребованности среди граждан электронных услуг, а также свидетельствует о формирующемся доверии жителей города к электронному варианту получения государственной (городской) услуги.

Самыми популярными по количеству обращений среди граждан является сервис регистрационного и информационного характера. Из общего количества обращений с 1 ноября 2012 г. по 31 октября 2013 г. наиболее популярной услугой МПГУ стала «Прием заявок (запись) к врачу», оказываемая Департаментом здравоохранения города Москвы. За 2013 г. ею воспользовались 1 млн 800 тыс. раз, что составляет 74% от всего количества обращений через портал. На втором и третьем месте идут услуги, оказываемые Департаментом образования города Москвы.

---

<sup>5</sup> Государственная программа города Москвы «Информационный город (2012–2016 годы)» // Официальный портал Правительства Москвы // [http://s.mos.ru/common/upload/Informatsionnyi\\_gorod.pdf](http://s.mos.ru/common/upload/Informatsionnyi_gorod.pdf) (дата обращения: 08.06.2014).

**Основные предоставляемые услуги МПГУ**

<b>Гражданам</b>	
<b>Тематические блоки услуг</b>	<b>Конкретизированные, популярные услуги</b>
Ведомства (с адресами, сайтами, телефонами и др.)	Перечень всех услуг по ведомствам
Образование, учеба	Запись в первый класс. Получить доступ к электронному дневнику, данным ЕГЭ, результатам олимпиады и др.
Здоровье, медицина	Записаться на прием к врачу
Квартира, ЖКУ	Прием показаний счетчиков электроэнергии Прием показаний приборов учета воды Получить и оплатить единый платежный документ
Культура, досуг, спорт	Запись в кружки, спортивные секции, детские дома творчества, получить охотничий билет и др.
Транспорт	Портал Автокод (история Вашего автомобиля) Штрафы за нарушение ПДД
Семья, дети	Путевки в детский лагерь. Запись в детский сад. Зарегистрировать брак и др.
Оплатить	Детские сады, школа, ЖКХ и др.
Льготы, социальная сфера	Путевки и др.
Личные документы	Получить справку о составе семьи и др.
Работа	Получить информацию
Налоги, задолженность	Получить информацию
Земля, строительство	Получить информацию
Жалобы	Сообщить
<b>Бизнесу / Юридическим лицам</b>	
Личный кабинет:	Электронные услуги в строительной сфере
1. Зарегистрироваться	Субсидии и конкурсы
2. Просмотреть статусы заявлений	Малый бизнес (торговля, питание, поддержка инноваций)
3. Оплатить услуги	Разрешительные документы
Электронный помощник	Сведения реестров (архивы, градостроительство, объекты культуры и др.)

Вторая по популярности услуга МПГУ в этот период времени — получение информации о проведении единого государственного экзамена и его результатах — набрала 220 тыс. запросов, что составляет 9%. На третьем месте — «Регистрация заявлений в государственные образовательные учреждения дополнительного образования детей», которую оказывают как Департамент образования г. Москвы — 110 тыс. обращений, так и Департамент физической культуры и спорта — 3 тысячи (4,5% от общего числа услуг).

В последнее время актуализировались услуги: «Детский отдых», «Прием показаний счетчиков электроэнергии», «Прием показаний приборов учета воды», а также их транзакционной оплаты. По данным за 2012 г., около 1 млн жителей Москвы воспользовались мобильными сервисами и приложениями. При их помощи было оказано около 700 тыс. информационно-организационных услуг. За 2013–2014 гг. эти показатели значительно выросли.

С июля 2014 г. всех получателей социальной карты москвича автоматически регистрируют на столичном портале госуслуг. Каждому, кто подал заявку на получение социальной карты, автоматически создается учетная запись на [pgu.mos.ru](http://pgu.mos.ru). В этом случае логин и пароль москвичи получают вместе с социальной картой. Регистрация на портале госуслуг дает держателям карт дополнительные возможности. Например, через [pgu.mos.ru](http://pgu.mos.ru) можно дистанционно записываться к врачам и оплачивать услуги ЖКХ без комиссии, не выходя из дома.

Следует отметить, что в марте 2014 г. в Москве выпущена новая версия социальной карты, оснащенная технологией PayPass. С помощью этой карты можно совершать бесконтактные платежи в магазинах, автозаправках и аптеках, переводить деньги по Интернету, оплачивать проезд. С начала 2014 г. москвичи получили уже более 0,5 млн новых социальных карт. Эмитентом социальных карт выступает Банк Москвы.

Интересно, что ОАО «Московский индустриальный банк» планирует выпускать с осени 2014 г. социальные карты для студентов Финансового университета при Правительстве РФ. Эти социальные карты будут одновременно «кампусными»: студенты смогут использовать их как пропуск в университет, читательский билет, международное удостоверение ISIC, а в будущем — вместо зачетной книжки.

Транзакционный уровень оказания государственных услуг через МПГУ представлен тремя направлениями: оплата ЖКХ, ГИБДД и питания в школах. Наиболее востребованной среди жителей города стала оплата ЖКХ (67%). На втором месте по популярности — оплата штрафов ГИБДД (30%). На третьем месте оказалась услуга дистанционной оплаты детского питания в школе (4%).

Следует обратить внимание на актуализацию и расширение услуг мобильных приложений МПГУ. Можно воспользоваться следующими мобильными приложениями: «Транспорт Москвы», «Мобильная приемная», «Госуслуги Москвы», «Парковки Москвы», «ЖКХ Москвы», «Узнай Москву», «Мобильный туристический портал Москвы», «Активный Гражданин».

Так, в «Мобильной приемной» пользователь может указать недостатки в сфере городского хозяйства, отправив заявку и по возможности прикрепив фотографию. Мобильная приемная работает под девизом «Вы можете сделать лучше наш город, отправив жалобу на некачественную уборку улиц, ямы на дорогах, плохое качество связи или незаконное строительство». Приемная содержит и графики встреч с населением.

Отправленная в приемную заявка подвергается автоматической обработке и рассматривается в течение недели, причем предусмотрена возможность отслеживать статус своего заявления. Существует процедура перепроверки, хотя выборочную проверку устраивают сами власти — примерно 10% от заявлений. Пользователь, отправивший заявку, получает информацию о ее статусе на электронную почту<sup>6</sup>. Подобная система подачи заявлений в России считается инновационной и эффективной.

<sup>6</sup> Официальный сайт Департамента информационных технологий города // <http://dit.mos.ru/presscenter/news/detail/687305.html> (дата обращения: 11.08.2014).

Для работы с приложением желательно выбрать типовую категорию обращения, сфотографировать объект или добавить уже сделанное изображение из галереи устройства, указать местоположение нарушения на карте, оставить свой комментарий и отправить на рассмотрение. Прошедшие модерацию обращения публикуются на портале [gorod.mos.ru](http://gorod.mos.ru) в соответствии с категорией обращения и передаются в соответствующие ведомства, которые в течение недели исправляют ситуацию или дают ответ на обращение. Сообщение должно быть написано на русском языке и содержать всю необходимую дополнительную информацию (не более 700 знаков с пробелами). Приложение позволяет проверить, на какой стадии находится ваше обращение: на рассмотрении, одобрено или отклонено. Все обращения хранятся в личном кабинете. По каждой заявке доступна подробная информация: место заявления, категория, комментарий и фотография, а также текущий статус ее обработки. Сформированные, но не отправленные сообщения доступны в разделе «Черновики». По одобренным и отклоненным заявкам также доступен официальный ответ.

На Московском портале государственных услуг представлена также особая разновидность (форма) их получения: «Электронный атлас — Все услуги на карте города» ([eatlas.mos.ru](http://eatlas.mos.ru))<sup>7</sup>. Он представляет собой карту Москвы, на которой отмечены объекты органов исполнительной власти, содержит каталог по 23 темам (ЖКХ, культура, образование, трудоустройство и др.), состоящий из 229 слоев. Можно проложить маршрут до необходимого объекта (органа власти, курирующего данную тему), визуальнo отображая на карте несколько слоев необходимой информации. В случае неверных данных пользователю в формате интерактивного взаимодействия предоставляется возможность отправить заявку об их некорректности или сразу получить электронную ссылку в Интернете на интересующий объект. В ходе работы с населением у органов власти появляется возможность выявить некорректную информацию, обновить базы государственных данных, предоставить тем самым необходимую информацию жителям столицы.

Параллельно с «Электронным атласом» функционирует портал «Наш город» ([gorod.mos.ru](http://gorod.mos.ru)), на котором можно сообщить о состоянии дворовых территорий, многоквартирных домов, дорог, а также о незаконном проживании мигрантов и др. Портал взаимодействует с партнерами: «Сердитый гражданин», «РосЯма», «Муниципальный контроль», «Московский студенческий центр» и «РосДвор».

В апреле 2014 г. были созданы необходимые структуры для оказания новой информационно-коммуникативной услуги — соучастия москвичей в управлении городом посредством своих мобильных телефонов. Она появилась благодаря новому мобильному приложению «Активный гражданин». Регистрация для участия в проекте была открыта на сайте [ag.mos.ru](http://ag.mos.ru); на июнь 2014 г., заявки оставили более 140 тыс. человек. Приложение доступно для пользователей Android и iOS, что удобно для их владельцев. С другой стороны, это сужает аудиторию, поскольку не у каждого есть смартфон.

Регистрация этой услуги происходит по принципу «заполнить анкету и подтвердить данные по смс», а дальше уже можно дополнять и редактировать

<sup>7</sup> Электронный атлас города Москвы // <http://eatlas.mos.ru/> (дата обращения: 11.08.2014).

профиль, где следует указать место проживания, то есть фактически тот район, где будут предлагать голосования. Сами вопросники работают в духе референдумов. То есть, если большинство голосует «за», то затем вопрос выносится в правительство и там принимается решение. Кстати, «москвичом», по мнению правительства (относительно приложения), выступает любой человек, проживающий в Москве, — независимо от того, что написано в паспорте. Приложение предусматривает три уровня опросов: общегородские, окружные и районные. Пользователь может указать в своем профиле до трех адресов, отметив таким образом районы, в судьбе которых он хочет принимать особое участие, — это могут быть места, где человек вырос, живет или работает<sup>8</sup>.

На голосование будут регулярно выноситься вопросы по актуальным городским темам, от транспорта и благоустройства территорий до здравоохранения и образования. Инициировать электронные референдумы будут лично мэр, члены московского правительства и территориальные органы власти исходя из приоритетных задач, для решения которых чиновникам необходимо знать мнение москвичей. Мэрия также планирует отслеживать и ставить на голосование городские темы, которые широко обсуждаются в Интернете.

Приложение «Активный гражданин» позволяет проголосовать за тот или иной вариант развития столицы или решения какой-либо проблемы в конкретном районе (с учетом места проживания или работы). Например, большинство москвичей, принявших участие в опросе 5 мая 2014 г. проголосовали за переименование Всероссийского выставочного центра в Выставку достижений народного хозяйства, а 12 мая 2014 г. — за высадку деревьев и установку павильонов на Триумфальной площади в связи с ее реконструкцией. За участие в опросах начисляются виртуальные баллы, которые, очевидно, со временем можно будет конвертировать в те или иные бонусы. По оценкам столичных властей, уже к концу 2014 г. пользователями нового сервиса могут стать до одного млн москвичей.

## Проблемы Московского портала госуслуг

Как показывает анализ деятельности портала, основные проблемы предоставления им услуг лежат в их количестве и качестве; медленном увеличении числа лиц, пользующихся ими; сложностями онлайн-оплаты и получения электронной подписи; слабой подготовке к пользованию его услугами лиц старшего возраста и т. д. Некоторые услуги портала в определенный период времени были недоступны для граждан (например, «Электронный дневник»). Работа СМИ в сфере популяризации портала пока недостаточна.

В работе портала существуют узкие места. Так, заявка гражданина может быть принята, зарегистрирована и направлена в ответственное ведомство, но оттуда — ни информации о ходе выполнения, ни тем более результата может так и не прийти. Особенно часто претензии к такому обслуживанию возникают по межведомственным госуслугам. В 2015–2017 гг. предполагается объединить всю информацию по ЖКХ в единую государственную информационную

<sup>8</sup> См.: <http://dsmir.mos.ru/presscenter/news/detail/1050685.html> (дата обращения: 03.07.2014).



систему (ГИС ЖКХ), интегрированную с МПГУ. Пользователи этой системы смогут проверять корректность начислений и расчетов, вести мониторинг деятельности своей управляющей компании, быть в курсе расходов и доходов по дому, подавать жалобы и получать оперативную реакцию. Пока, как известно, нет возможности проверять квитанции на достоверность начислений и иной информации по ЖКХ.

Жильцы смогут в ГИС ЖКХ проводить онлайн-собрания с электронным голосованием. Причем, если человек не захочет пользоваться ГИС ЖКУ, то он будет получать всю информацию и счета в бумажном виде. Пилотное внедрение первого этапа ГИС ЖКХ, кроме Москвы, планируется в Московской, Тульской и Ивановской областях.

Полностью система ГИС ЖКХ заработает с 1 января 2017 г. До этого момента будет переходный период, система будет работать, но не в полном объеме. В ряде регионов данная или схожие системы уже запущены.

По-прежнему весьма актуальным является построение рационального, доверительного диалога власти с гражданами через посредство Московского портала государственных услуг.

По итогам электронного опроса, проведенного весной 2014 г. среди пользователей московского портала городских услуг и портала «Наш город», 77% респондентов высказали желание активнее обсуждать с властями городские вопросы. По мнению С.С. Собянина, в Москве важной управленческой задачей является «доведение до населения того, что ты хочешь сделать, получить обратную реакцию и принять оптимальное решение»<sup>9</sup>. Самой сложной задачей признается создание определенной атмосферы, при которой будет обеспечен баланс взаимодействия власти и общества.

В целом в деятельность МПГУ заложены значительные возможности как оказания и расширения предоставляемых услуг, так и соответствующего взаимодействия с гражданами. На сегодняшний день им предлагается 285 услуг.

### Список используемых источников

1. Государственная программа города Москвы «Информационный город (2012–2016 годы)» // Официальный портал Правительства Москвы // [http://s.mos.ru/common/upload/Informatsionnyi\\_gorod.pdf](http://s.mos.ru/common/upload/Informatsionnyi_gorod.pdf) (дата обращения: 08.06.2014).
2. Интернет-СМИ: теория и практика / под ред. М.М. Лукиной. М.: Аспект Пресс, 2010.
3. Ирхин Ю.В. Проектирование направлений и целей развития «электронного правительства»: опыт и проблемы // Социально-гуманитарные знания, 2014. № 1.
4. Официальный сайт Департамента информационных технологий города // <http://dit.mos.ru/presscenter/news/detail/687305.html> (дата обращения: 11.08.2014).

---

<sup>9</sup> Собянин С.С. Передача «Разбор полета». (Стенограмма) // Сайт «Эхо Москвы» // [http://www.echo.msk.ru/programs/razbor\\_poleta/1141998-echo/#element-text](http://www.echo.msk.ru/programs/razbor_poleta/1141998-echo/#element-text) (дата обращения 10.05.2014).

5. *Собянин С.С.* Передача «Разбор полета». (Стенограмма) // Сайт «Эхо Москвы» // [http://www.echo.msk.ru/programs/razbor\\_poleta/1141998-echo/#element-text](http://www.echo.msk.ru/programs/razbor_poleta/1141998-echo/#element-text) (дата обращения 10.05.2014).

6. *Царева А.В.* Человек в сети: смена веб-поколений // Журнал социологии и социальной антропологии. Тематический номер «Сети в глобальном мире». СПб., 2012. Т. XV. № 5 (64).

7. Электронный атлас города Москвы // <http://eatlas.mos.ru/> (дата обращения: 11.08.2014).

8. CNews Analytics. Отчет об исследовании по теме: мониторинг уровня информатизации мегаполисов разных стран мира. 2013 г. // Официальный сайт Департамента информационных технологий города Москва // [http://dit.mos.ru/upload/iblock/9d8/otchet\\_ikt.pdf](http://dit.mos.ru/upload/iblock/9d8/otchet_ikt.pdf) (дата обращения: 20.07.2014).

9. <http://dsmir.mos.ru/presscenter/news/detail/1050685.html> (дата обращения: 03.07.2014).