

Аширбагина Н.Л.<sup>1</sup>, Фрик О.В.<sup>2</sup> ©

<sup>1</sup>Канд.пед.наук; <sup>2</sup>канд.философ.наук.

Кафедра «Общественные науки»,

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Омский филиал

## АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

### *Аннотация*

*Предоставление государственных и муниципальных услуг населению является первичной функцией в деятельности органов государственного и муниципального управления. Именно по качеству оказания публичных услуг граждане оценивают эффективность деятельности органов государственного управления и органов местного самоуправления. В данной статье рассматриваются практические аспекты предоставления таких услуг.*

**Ключевые слова:** государственное и муниципальное управление, сфера услуг.

**Keywords:** state and municipal management, services sector.

### *Введение*

Качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг является главным мерилем отношения населения к власти. Гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются государственные и муниципальные услуги. Исходя из действующего законодательства, под государственными и муниципальными услугами понимаются услуги, предоставляемые человеку в месте его проживания или вблизи от него, за обеспечение которых несут ответственность органы государственного управления и органы местного самоуправления.

На государственном уровне - это практически любые действия органа власти, которые он обязан выполнить в отношении гражданина или организации, все, на что получатель имеет право при наличии соответствующих условий, что он вправе потребовать от государства по закону: выдача паспорта, пособия; регистрация в качестве безработного; регистрация недвижимости; регистрация СМИ; регистрация брака; предоставление субсидий, выписок, справок; информирование; консультирование; рассмотрение обращений; дача разъяснений; иные виды услуг.

На нормативном уровне законодатель установил перечень услуг, который включает в себя сферы деятельности, составляющие приоритетные направления в рамках реализации государственных программ: образование; здравоохранение; культура; архивный фонд; интеллектуальная собственность. Приоритетными направлениями деятельности субъектов РФ в части предоставления услуг в соответствии с государственным заказом наряду с вышеуказанными являются: социальное обслуживание населения; жилищно-коммунальное хозяйство; труд и занятость; физкультура и спорт; строительство [1].

Предоставление государственных и муниципальных услуг нуждается в дальнейшем совершенствовании. При оказании услуг граждане встречаются с различными нарушениями, в частности, с нарушениями норм профессиональной этики, которые основываются на подмене (иногда произвольной) государственных интересов частными, ведомственными или корпоративными, а порой и личными.

### *Этические аспекты государственной и муниципальной службы*

Административная этика как вид профессиональной этики и как кодекс поведения государственных и муниципальных служащих предписывает определенный тип нравственных отношений, которые представляются оптимальными с точки зрения

отправления работниками аппарата государственных и муниципальных органов своей профессиональной службы. Этика в сфере государственного и муниципального управления охватывает широкий круг вопросов, от оценки целей, мотивов, особенностей участников управляющего воздействия, общества и отдельных граждан в управлении до уровня различных форм международного сотрудничества в сфере государственно-административного управления. Возможные проблемы этического порядка в этой сфере прямо связаны с анализом отношений в системе "власть – общество – человек", основу которых должны составлять общечеловеческие, общецивилизационные принципы и нормы (такие как долг, честь, ответственность, уважение к людям).

При оказании государственных и муниципальных услуг населению наиболее часто встречаются следующие нарушения [2]:

- Конфликты, связанные с деятельностью должностных лиц. Они проявляются в демонстрации чиновниками власти по отношению к гражданам, которые обращаются в государственные органы. Источником такого конфликта является недооценка важности интересов граждан в работе органов исполнительной власти. Почти половина граждан (48,8%) считает, что они совершенно не защищены от административного произвола, 45,9% считают, что у власти нет желания сотрудничать с гражданами; 59,6% полагают, что административная система страны сегодня не способна эффективно оказывать услуги обществу и отдельным гражданам, а госслужащие и муниципальные защищают собственные интересы (60,8%), интересы своего ведомства (38%), своего начальства (33,5%) и лишь 8,3% считает, что служащие представляют интересы граждан. В принципе интересы населения не считают приоритетными и сами служащие;

- Невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь – 16%; неуважительное отношение к коллегам и клиентам (12,8%);

- Недостаток информации о процедуре получения услуги – 13%;

- Отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (в ответе на отдельные вопросы) – 12%;

- бюрократизм, волокита (53,5%); имитация бурной деятельности (32,6%);

- безответственное отношение к служебным обязанностям (29,2%);

- отсутствие принципиальности (16,3%);

- непорядочность, нечестность (13,7%); пренебрежение к законам (10,9%).

- стремление использовать должностное положение в корыстных целях (34,2%);

- воровство и коррупция (58,2%); решение проблем в обход закона (42,1%).

- протекционизм (47,9%); пренебрежение интересами людей (47,3%) [3].

Респонденты подчеркивают, что этическая составляющая деятельности служащих, оказывающих государственные и муниципальные услуги, влияет на эффективность деятельности, причем порой значительно, чем профессионализм и компетентность [4]. Особо необходимо отметить, что в странах с переходной экономикой, к которым сегодня относят Россию, происходит смещение идеологии «государственного обслуживания» к «максимизации собственного интереса». Исследователи отмечают, что 19,1% населения честно признаются, что давали взятки государственным и муниципальным служащим, поэтому вполне логично, что актуализируется проблема взяточничества и коррупции, напрямую связанная с состоянием социально-экономической сферы [5].

Коррупцию в России сегодня принято разделять на две большие ветви – бытовую и государственную. К первому виду относятся мелкие взятки, которые население вынуждено давать инспекторам ГИБДД, врачам, работникам жилищно-эксплуатационных организаций и т.д. К государственной коррупции относятся более крупные взятки, имеющие место при госзакупках, в судах и правоохранительной системе. Государственное мздоимство распространено в России гораздо меньше, чем бытовое, но оно по праву признается более опасным, так как суммы там больше, и принципы нарушаются куда более серьезные.

Как отмечают исследователи, в сфере образования взятки платит каждый пятый россиянин. Настораживает тот факт, что коррупция в сфере российского образования

приобрела такие масштабы, что уже не может не вызывать обеспокоенность всего общества. Исследования общественного мнения, проведенные ВЦИОМ и Фондом «ИНДЕМ», свидетельствуют, что население воспринимает коррупцию как угрозу национальным интересам России. Подавляющее большинство респондентов (81,3%) считают, что именно коррупция препятствует развитию системы образования, повышению ее качества [6].

Следует отметить, что не все негативные явления в сфере образования носят коррупционный характер. Так, денежные поборы в дошкольных образовательных учреждениях и общеобразовательных школах, обусловленные недостаточным финансированием, не всегда могут быть отнесены к числу коррупционных правонарушений. Если полученные от обучающихся и их родителей денежные средства направляются исключительно на нужды образовательного учреждения, то коррупции в данном случае нет. Но в целях предотвращения возможных злоупотреблений следует предусмотреть для образовательного учреждения обязанность по информированию обучающихся и (или) их родителей о расходовании дополнительно привлекаемых денежных средств путем опубликования или вручения последним годового финансового отчета [7].

Вполне логичным будет определить общественные изменения и причины, приводящие к нарушению нравственных норм профессиональной деятельности.

Среди наиболее важных и оказывающих существенное воздействие на характер деятельности органов государственной службы можно назвать следующие изменения:

- сращивание государственной службы и политики;
- взаимопроникновение государственной службы и бизнеса;
- изменение трактовки базовых нравственных категорий — профессионализм и справедливость — применительно к их действию в государственном и муниципальном аппарате;
- утрата базового принципа этики государственной службы: приоритет общественного блага перед личными целями в пользу осуществления государственными служащими личных целей;
- размывание некогда относительно единых норм и принципов морали чиновников различных уровней;

Представляется возможным выделить три группы причин: экономические; правовые; социально-нравственные [8].

- Среди экономических причин выделяются: крайне низкие зарплаты государственных и муниципальных служащих, неисполнение существующего законодательства, высокие налоги и отсутствие общественного контроля;

- Среди причин, касающихся государственно-правового регулирования: несовершенство законов, общая слабость органов государственной власти, слабость системы контроля, не обеспечивающего неотвратимости наказания за совершенные проступки; попустительство властей по отношению к коррупции, круговая порука чиновников, малая вероятность поимки с поличным и наказания (как человека, предлагающего взятку, так и чиновника, получающего взятку) также влияет на уровень нарушений.

- Социально-нравственные причины. Необходимо подчеркнуть, что морально-психологическая атмосфера, царящая в обществе, двойной моральный стандарт провоцируют различные нарушения. Прежние нормы административной морали, хотя и далекие от совершенства и порождавшие много издержек, все же регулировали поведение служащих и ставили некоторые барьеры на пути бюрократических злоупотреблений и произвола. Сегодня на их месте возник моральный вакуум, очевиден факт обесценивания важных норм профессиональной этики.

Значительная часть государственных и муниципальных служащих рано или поздно сталкиваются с обстоятельствами, в которых им предстоит сделать выбор: принимать или не принимать коррупционное решение. К принятию противоправного решения их могут подталкивать следующие социально-психологические факторы: а) информационная среда, формирующая снисходительное отношение к коррупции. Честный государственный

служащий, который каждый день слышит и читает, что известные политики и высшие должностные лица используют свои публичные возможности для личного обогащения, что «У нас берут все!», может начать воспринимать себя неудачником, которому даже взятки никто не предлагает. В этой атмосфере он не видит сдерживающих факторов для своего личного обогащения; б) несформированность норм профессиональной морали, их размытость [9].

Таким образом, этический контекст оказания государственных и муниципальных услуг требует к себе пристального внимания. В этой связи выделим несколько **направлений деятельности**, которые, на наш взгляд, могут изменить ситуацию в лучшую сторону:

*Во-первых*, следует отметить, что в Российской Федерации формируется стратегия воспитания нравственной культуры в обществе, развитие и укрепление общественной морали. Воспитание нравственной культуры особо значимо в сфере государственного и муниципального управления. Результатом этой работы должно стать формирование у государственных и муниципальных служащих устойчивых представлений о служебной этике, основанных на поддержании авторитета и репутации органа власти, соблюдении требований к служебному поведению [10].

Доказано, что нарушение норм профессиональной этики обусловлено в первую очередь личностными качествами служащих. Очевидно, что развитие девиаций профессиональной этики может привести к перерождению государственного аппарата и чревато деградацией его профессионального потенциала. Например, отмеченная неприоритетность честности и принципиальности государственных и муниципальных служащих ставит под сомнение не только все остальные качества профессиональной этики, но и так называемые профессионально важные качества служащих, суть которых в итоге состоит в служении обществу, а не себе [11].

*Во-вторых*, необходимо определиться, какие методы и инструменты могут быть использованы для формирования и развития профессиональной культуры служащих, оказывающих государственные и муниципальные услуги.

#### ***Методы и инструменты формирования моральных ориентиров служащих***

Сформулируем методы и перечислим инструменты, которые позволят служащим определить моральные ориентиры в своей профессиональной деятельности, развить этическую эрудицию, сформировать способность давать непредвзятую оценку своим мыслям и поступкам, сформировать определенную культурную среду.

**Введение в учебные** планы высших образовательных учреждений, занимающихся подготовкой будущих кадров государственной и муниципальной службы:

а) элементов антикоррупционной подготовки, например, курса «Борьба с коррупцией как система общественных отношений». Важно внедрять такие образовательные проекты важно для общества, поскольку коррупция — это улица с двусторонним движением. Если есть те, кто берет, то обязательно есть те, кто дает. Необходимо будущим специалистам читать лекции по различным аспектам борьбы с коррупцией, учить студентов, прививают им нетерпимое отношение к коррупционным проявлениям, надо настойчиво объяснять молодежи, что успешность карьеры выпускника вуза не зависит от степени вовлеченности в коррупцию, а только от реальной подготовленности по своей специальности.

б) курсов этики и культуры поведения, например, таких как «Этика государственной и муниципальной службы», «Нравственные основы кадровой политики и государственной службы», «Этические проблемы государственной службы», «Культура поведения и деловой этикет», что позволит улучшать качество подготовки и переподготовки будущих специалистов, сделать акцент на вопросах морально-этического воспитания. Данные курсы имеют своей целью сформировать представления – о системе норм поведения, порядке действий и правил, взаимоотношений и принципов в государственно-служебных отношениях, которые представляют собой совокупность наиболее пригодных, глубоко осознанных и конкретизированных, принадлежащих данному обществу и являются нормами общечеловеческой морали.

## **Принятие и совершенствование кодексов этики**

На наш взгляд существует настоятельная необходимость еще раз вернуться к вопросу кодексов, определить причины и необходимость их появления.

В настоящее время в России и других государствах многими профессиональными сообществами приняты разнообразные кодексы профессиональной этики. Данные кодексы своими предписаниями дополняют положения законодательных актов, регламентирующих деятельность аудиторов, врачей, журналистов, юристов, педагогов, государственных и муниципальных служащих и других представителей наиболее важных и общественно-значимых профессий.

Следует согласиться с Малиновским А.А. [12] в том, что причинами принятия этических кодексов могут быть следующие. *Во-первых*, действующее законодательство, регламентирующее права и обязанности конкретных специалистов, не может охватить своим регулированием все нюансы их профессиональной деятельности. Поэтому и возникает необходимость в дополнительном регулировании профессионального поведения. Разумеется, лучше всех разбираются в своих проблемах представители конкретных специальностей, которые и разрабатывают корпоративные правила.

*Во-вторых*, поскольку правовое регулирование (как разновидность государственного вмешательства в жизнь отдельного гражданина и общества в целом) имеет свои пределы, постольку и законодатель стремится минимизировать свое вторжение в нравственно-этическую сферу общества, которая традиционно регламентируется религиозными и нравственными нормами, обычаями и традициями. В этой связи принятие этического кодекса следует рассматривать как результат упорядочивания общественных отношений внутри гражданского общества силами самого общества.

*В-третьих*, представители некоторых профессий (к примеру, врач, судья, педагог и др.) в силу своего правового статуса имеют чрезвычайно широкий простор субъективного усмотрения. Иными словами, свобода их действий (которые могут быть не только социально-полезными, но и общественно-вредными) зачастую ограничена лишь относительно-определенными правовыми предписаниями и собственной совестью. Однако совесть, как известно, понятие неконкретное и зачастую весьма субъективное. В этой связи задача этических кодексов как раз и заключается в том, чтобы привести порой диаметрально противоположные представления членов профессионального сообщества о добре и зле к общему социально-полезному знаменателю.

В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов - профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

В зависимости от идентичности специалиста (с организацией или с профессиональным сообществом) более значимым для него будет кодекс профессиональной или корпоративной этики.

**Профессиональные кодексы** регулируют отношения внутри профессионального сообщества, они регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии. Также кодекс усиливает значимость принадлежности к профессии, его принятие косвенно может являться обрядом инициации, актом «обращения в профессию» (например, принятие клятвы Гиппократова и допуск к лечебной работе у врачей).

Необходимо отметить, что среди всех механизмов, способствующих формированию надлежащей нравственности государственной и муниципальной службы, одним из наиболее действенным должен был стать специально разработанный, нормативно принятый Этический кодекс государственного служащего [13].

Этический кодекс государственного служащего есть система моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления, основанная на нравственных

общепризнанных принципах и нормах российского общества и государства [14]. В силу того, что в кодексе собраны воедино и систематизированы общественные требования к нравственности государственных служащих, кодекс должен:

- служить основой для формирования содержания должной морали в сфере государственной службы;
- помочь государственному служащему правильно ориентироваться в сложных нравственных коллизиях, ситуациях, обусловленных спецификой его работы;
- быть критерием для определения профессиональной пригодности человека к работе в сфере государственной службы;
- выступать как инструмент общественного контроля за нравственностью государственных служащих.

Однако, по мнению экспертов, принятие кодекса не оказало существенного влияния на состояние профессиональной этики в госаппарате, положения кодекса носят декларативный характер и требуют дальнейшего совершенствования и доработки

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется **корпоративным кодексом**. Кодекс корпоративной этики может выполнять три основные функции: репутационную; управленческую; развития корпоративной культуры.

*Репутационная* функция кодекса заключается в формировании доверия к компании со стороны референтных внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т.д.). Таким образом, кодекс, являясь инструментом корпоративного пиара, повышает инвестиционную привлекательность компании.

*Управленческая* функция кодекса состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях. Повышение эффективности деятельности сотрудников осуществляется путем: регламентации приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами; определения порядка принятия решений в сложных этических ситуациях; указания на неприемлемые формы поведения.

Кодекс корпоративной этики - значимый фактор *развития корпоративной культуры*, так как кодекс может транслировать ценности компании всем сотрудникам, ориентировать сотрудников на единые корпоративные цели и тем самым повышать корпоративную идентичность. Содержание кодекса компании определяется, прежде всего, ее особенностями, структурой, задачами развития, установками ее руководителей. Как правило, кодексы содержат две части: идеологическую (миссия, цели, ценности); нормативную (стандарты рабочего поведения). При этом идеологическая часть может не включаться в содержание кодекса.

**Создание комиссий по этике**, задачами которых являются оценка деятельности и поступков служащих, их поощрение и порицание, развитие у работников потребности работать в соответствии с выработанными этическими принципами, что в свою очередь ведет к упрочению сотрудничества, взаимопонимания, недопущению дальнейшего развития возникающих споров и конфликтов; созданию благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

**Оказание услуг через Интернет** - лучший способ предотвращения различных нарушений. Сократив прямые контакты людей с чиновниками, мы сведем к минимуму риски этических нарушений и правонарушений.

В России сегодня стоит конкретная задача развития в рамках проекта электронного правительства систем оказания трансакционных услуг гражданам и организациям, которые несут пользователям реальную экономию времени во взаимодействии с государством.

**Создание единых Стандартов качества клиентского сервиса** - это приоритетная тенденция современности, многие службы формируют стандарты деятельности в целях оказания сервиса класса «люкс» [15]. Обозначим направления данной работы:

1. Сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания:

- пожелания клиентов и руководителей по поводу действий сотрудников,
- изучение наиболее частых нареканий клиентов,
- индивидуальные особенности, концепция, стиль и принципы, которые хотелось бы привести в поведение персонала

2. Адаптация существующих стандартов обслуживания с учётом полученной информации;

3. Обсуждение адаптированных стандартов с руководством, доработка при необходимости.

Примерные разделы, которые могут быть описаны в корпоративных стандартах обслуживания клиентов:

1. Общие принципы и стандарты, необходимые для всех:

- Важность стандартов обслуживания и политика органа власти в данном вопросе.

- Внешний вид сотрудников, невербальная коммуникация.

- Забота о клиентах, ответственность, обязательность.

- Предвосхищение потребностей клиента.

- Внимание к деталям и создание атмосферы индивидуального внимания к клиенту

- Лояльность к своим коллегам, обслуживание внутренних клиентов.

2. Телефонное общение

- стандарты приветствия, переадресации, приема сообщений для коллег.

- Ответы на вопросы клиента.

- Реакция на трудных клиентов и трудные ситуации: конфликтный клиент, чрезмерно разговорчивый клиент, непонятные запросы и т. д.

- Корректное завершение телефонного разговора

3. Использование элементов корпоративного стиля в оформлении помещений.

4. Деловой этикет (визитки, пунктуальность, использование имени клиента).

- Отношение к жалобам клиента.

- Внимательность, сочувствие, принятие ответственности при работе с жалобами

- Обязательность при разрешении ситуации, с которой обратился клиент, доведение решения до конца

- Учет и мониторинг жалоб, анкеты для клиентов, которые помогут контролировать выполнение данного стандарта

5. Психологические и профессиональные моменты в работе, на которые необходимо обратить внимание

Необходимо:

- Довести разработанные стандарты до персонала и быть уверенными в том, что все работники понимают, что такое «хорошее обслуживание» одинаково;

- Контролировать соблюдение стандартов и проверять работу персонала не «время от времени», а постоянно и на основании четких критериев;

- Быть уверенными в том, что все Ваши клиенты получают должный уровень сервиса.

Разработка стандартов будет способствовать достижению следующих целей:

1. Дать всем сотрудникам четкое понимание того, что требуется от них с точки зрения обслуживания клиентов;

2. Создать единый корпоративный стиль в том, как обслуживаются все клиенты, привести качество сервиса в соответствие с мировыми стандартами;

3. Легче адаптировать новых сотрудников, включив данный документ в систему введения в должность нового сотрудника;

4. Создать систему критериев для оценки качества работы сотрудников различных подразделений, связанную с удовлетворенностью клиентов;

5. Выстроить систему получения обратной связи от клиентов, учесть и внедрить в жизнь их пожелания, используя все клиентские замечания, жалобы, нарекания, благодарности, отзывы для изменения стандартов обслуживания;

б. В конечном итоге – повысить клиентскую лояльность, увеличить количество довольных клиентов и партнеров, укрепить репутацию органа власти.

### **Заключение**

В заключении следует еще раз подчеркнуть: качество организации и предоставленных услуг, а не своевременность и объемы являются мерой оценки эффективности деятельности органов и должностных лиц государственного и муниципального управления. Существует прямая зависимость стабильности общества, хода социально-экономических реформ от степени доверия населения к государственным учреждениям и государственным служащим.

### **Литература**

1. Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме: Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. N 729-р, – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/04/29/perechen-dok.html>
2. Архипова Н.И. Этика государственных служащих/ Н. И. Архипова // Вестник РГГУ. Серия: Управление. - 2011. - № 4. - С. 29-42.
3. Захаров, Н. Л. Социокультурные и профессиональные регуляторы поведения российского чиновника / Н. Л. Захаров // СОЦИС.- 2004.- № 3. – С. 113-121.
4. Магомедов, К. Социологический анализ этических проблем государственной службы / К. Магомедов // Государственная служба. - 2004. - № 6. - С. 15-23.
5. Проблемы коррупции в государственных органах: технологии противодействия / С.В. Кодан, С.А. Иванова, Р.С. Тараборин, О.А. Благинина, С.М. Кудашев, С.А. Денисов, //Чиновник Ъ.уара.ru №604 (34)
6. Санникова Л. Рынок образовательных услуг в России: проблемы коррупции // Интеллектуальная Россия //intelros.ru
7. [http://www.gazeta.ru/politics/2011/11/03\\_a\\_3822770.shtml](http://www.gazeta.ru/politics/2011/11/03_a_3822770.shtml)
8. Дементьев А.Н., Качушин СВ. Институт конфликта интересов и предотвращение коррупции на государственной гражданской службе // Государственная власть и местное самоуправление. — 2008. — № 2.
9. Магомедов, К. Конфликт интересов в системе государственной гражданской службы: социологический аспект исследования проблемы / К. Магомедов // Государственная служба. - 2005. -№. 6. - С. 36-43
10. Курбанов Р.Д.Формирование нравственности и морали государственных служащих в Российской Федерации // Власть - 2008 - №1 – С. 31-35
11. Комлева, В. В. Механизм формирования оценок престижа государственной службы / В. В. Комлева // Социология власти. – 2003.- № 5.- С.113-127.
12. Малиновский, А.А. Кодекс профессиональной этики: понятие и юридическое значение// Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
13. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/>
14. Соколов В. Модельный этический кодекс государственного служащего Российской Федерации, – Режим доступа: [www.sna.ru](http://www.sna.ru)
15. Еремеева Н. Что такое сервис класса люкс? – Режим доступа: <http://neremeeva.ru/?p=221>