ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ СТАТЬЯ

Проблемы регулирования деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг с учетом сложной эпидемической ситуации

ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ АНДРОНЯК[a]
a Нижегородский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

DOI: 10.22394/2070-8378-2022-24-3-14-19

Аннотация: Статья посвящена исследованию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в период распространения новой коронавирусной инфекции. В частности, описаны этапы принятия правовых актов, ситуационно регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг (получение водительских прав, сроки действия истекающих документов), новые услуги (ежемесячные выплаты семьям с детьми, дополнительные выплаты на детей, ежемесячные выплаты на детей, выплаты врачам, оформление пособия при потере работы), а также механизмы их реализации, включая развитие портала «Госуслуг». В статье перечислены перспективные направления совершенствования изучаемой области: развитие цифрового потенциала предоставления государственных и муниципальных услуг за счет минимизации очного посещения МФЦ и снижения уровня бюрократизации отдельных процессов; своевременная актуализация законодательства с акцентом на расширение возможностей реализации гражданами своих социальных прав; формирование гибких альтернативных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг (курьерская доставка документов, мобильные центры оказания услуг, удаленное предоставление услуг посредством видеоконференций с современными средствами визуальной идентификации); оптимизация деятельности МФЦ с расширением спектра решаемых задач и предоставляемых услуг на основе повышения качества работы, сокращения времени обработки заявлений; создание универсального и защищенного межведомственного банка данных; формирование общегосударственной системы мониторинга государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: муниципальная услуга, муниципальные органы, местное самоуправление, МФЦ
Дата поступления статьи в редакцию: 19 августа 2021 года.

Problems of regulating activities aimed at providing state and municipal services during a complex epidemic situation

RESEARCH ARTICLE

IVAN ALEKSANDROVICH ANDRONYAK[a]
a Nizhny Novgorod Institute of Management, a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration

Abstract: The article examines the process of providing state and municipal services during the spread of new coronavirus infections. The author describes the stages of legal acts regulating the provision of state and municipal services (obtaining a driver's license, the validity of expired documents), new services (monthly payments to families with children, additional benefits for child support, monthly payments of child support, payments to doctors, registering benefits for loss of employment), and mechanisms for their implementation, including the development of the public services portal ("Gosuslugi"). The article outlines promising areas for improvement in the current field. These include developing the digital potential in providing state and municipal services by minimizing in-person visits to the multi-functional centers and reducing the bureaucratization of specific processes. Modernizing current legislation, focusing on expanding opportunities for citizens to exercise their social rights. Developing alternative mechanisms to provide state and municipal services (courier delivery for documents, mobile service centers, remote provision of services via video communication in addition to modern means of visual identification). Optimizing multi-functional centers and increasing the range of tasks and services by improving the quality of work and reducing the time required to process applications. Creating universal and secure interdepartmental Data Bank. Creating nationwide system for monitoring state and municipal services.

Keywords: municipal service, municipal authorities, local self-government, multi-functional center (MFC)
Received: August 19, 2021.

Введение

Обеспечение надлежащего уровня жизни, безопасности, включающее предоставление возможности беспрепятственной и комфортной реализации гражданами своих прав и свобод, является одним из важных направлений деятельности государства, осуществляемой постоянно и непрерывно, вне зависимости от складывающейся социально-политической, экономической и эпидемической обстановки. Социальная деятельность может быть скорректирована с учетом ситуации в стране, но в любом случае продолжит свое развитие.

Не стали исключением и события 2020 года, когда в самом его начале произошла вспышка коронавирусной инфекции (COVID-19). Введение ограничительных мер, ситуационное оказание адресной помощи, реорганизация работы государственного аппарата с упором на дистанционные формы деятельности, незамедлительное принятие управленческих решений по насущным вопросам граждан, – все это стало приоритетом государственной политики в указанный период.

Предоставление государственных и муниципальных услуг должно осуществляться независимо от происходящих процессов, как основа государственной устойчивости и приоритетов в виде реализации гражданами своих прав и свобод. На такие периоды необходимо иметь выверенные протоколы действий и алгоритмы функционирования организаций при исполнении ими полномочий по предоставлению государственных и муниципальных услуг, включая многофункциональные центры.

С научной точки зрения рассматриваемая деятельность в «особых условиях», когда требуется вносить существенные коррективы в проводимую работу, практически не изучена. Различные особенности предоставления государственных и муниципальных услуг, направления совершенствования этой сферы и другие ее аспекты рассматривались многими учеными, но все их работы касались исключительно нормального (стандартного) состояния функционирования органов власти.

В некоторых научных работах можно усмотреть попытки выделить направления совершенствования, которые были бы востребованы в случае, когда физическое предоставление госуслуг может быть осложнено или вовсе невозможно. В частности, интерес представляют научные труды, посвященные развитию электронного (цифрового) сектора предоставления государственных и муниципальных услуг в целях минимизации очного посещения МФЦ, переносу максимально возможного числа документарных манипуляций в интернет-пространство [Артемова, Логачева, 2020; Ханнанова, Гарифуллина, 2018; Сысоева, 2018].

Потребность в своевременном внесении в законодательство адекватных складывающейся обстановке изменений с упором на расширение возможностей реализации гражданами своих социальных прав обосновывается примерами предоставления государственных и муниципальных услуг в различных «жизненных ситуациях», когда требуется более гибкое применение административных регламентов, а в ряде случаев – их корректировка [Абгалдаев, Улзетуева, 2018. С. 18].

Отдельными правоведами исследовались пути развития и оптимизации работы МФЦ [Кирсанов, Яновский, 2017. С. 23], расширение спектра решаемых задач [Данилова, 2019. С. 4] на основе повышения качества работы [Коломеец, 2017. С. 57] и сокращения времени обработки заявлений и общей работы с заявителями [Кийкова, 2018. С. 343]. Все перечисленные меры позволят перенастроить действующую систему государственного управления по предоставлению услуг и перейти к ее адаптации к различным условиям и обстоятельствам.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в период сложной эпидемической ситуации

Развитие эпидемической ситуации в феврале 2020 года потребовало от государства принятия беспрецедентных мер. Первый и, возможно, основной документ, регламентирующий деятельность государства и жизнь граждан в этот период, Указ Президента Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», установивший нерабочие дни с 4 по 30 апреля для всех граждан, включая сотрудников большей части органов государственной власти, а также многофункциональных центров – бюджетных учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

В развитие Указа Президента Российской Федерации № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» был принят пакет правовых актов, так или иначе затрагивающих осуществление государственных функций в условиях сложной эпидемической ситуации. В их числе: Указ Президента Российской Федерации от 11 мая 2020 года № 316 «Об определении порядка продления действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в субъектах Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)»; поручение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2020 года «О решениях по итогам заседания президиума Координационного совета при Правительстве Российской Федерации по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации»; Федеральный закон от 1 апреля 2020 года № 98-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодатель-

ные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; Федеральный закон от 1 апреля 2020 года № 100-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и статьи 31 и 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 417 «Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации»; приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 ноября 2020 года № 1402 «О мерах по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции в образовательных организациях высшего образования» и др.

Введение ограничительных мер сказалось на образе жизни российских граждан, а также лиц, прибывших в страну по каналам миграции для осуществления трудовой деятельности или получения образования, но не остановило саму жизнь. Истекающие сроки общегражданских паспортов, водительских удостоверений, миграционных документов, сделки по недвижимости и многое другое не утратило своей актуальности для людей. Эти проблемы необходимо было решать.

Помимо предоставления стандартных государственных и муниципальных услуг требовалось незамедлительно внедрять новые, в соответствии с вводимыми государством мерами поддержки и формами контроля, как то: осуществление социальных выплат семьям с детьми, врачам, непосредственно работающим с заболевшими новой коронавирусной инфекцией, создание QR-пропусков для передвижения по городу. Все это стало основой для развития портала государственных и муниципальных услуг, внедрения нового функционала, расширения ресурсоемкости, обеспечения бесперебойной работы при огромной нагрузке.

Меры по корректировке проблемных ситуаций

Можно определить следующую классификацию государственных и муниципальных услуг, которые требовали корректировки с учетом складывающейся ситуации:

– услуги в сфере оформления общегражданских документов (паспорт гражданина Российской Федерации, заграничный паспорт гражданина Российской Федерации, регистрация по месту пребывания, получение справок и проч.);

– услуги в сфере миграционного учета (постановка на учет и снятие, оформление патентов);

– услуги в транспортной сфере (оформление документов на автомобиль, получение права на управление транспортным средством);

– услуги в сфере образования (поступление в вуз, колледж и проч.);

– услуги в сфере строительства (оформление документов на строительство, согласование переустройства и перепланировки);

– услуги в сфере работы и занятости (оформление пособий по безработице, постановка на учет);

– услуги в сфере бизнеса и предпринимательства (получение государственных субсидий, регистрация юридических лиц).

В целях надлежащего функционирования предоставления государственных и муниципальных услуг в каждой из перечисленных сфер требовалось принятие ряда управленческих решений по вновь возникавшим задачам и условиям.

В первую очередь перед государством стояло две задачи: обеспечить бесперебойную работу по предоставлению государственных и муниципальных услуг в условиях введения ограничительных мер, когда граждане не могли физически обратиться в МФЦ, и внедрить механизмы получения вновь появившихся социальных прав, включая адресную помощь и целевые выплаты врачам. Общей задачей этих двух направлений выступила незамедлительная корректировка возникающих проблемных ситуаций, связанных как с несовершенством программного обеспечения, так и с пробелами в законодательстве.

Так, в целях решения проблемы обеспечения бесперебойной работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг в условиях введения ограничительных мер был издан Указ Президента Российской Федерации от 18 апреля 2020 года № 275 «О признании действительными некоторых документов граждан Российской Федерации», продлевающий действие многих документов, срок которых истекал в период введенных ограничений (паспорт, водительские права и иные документы). На его основе МВД России был подготовлен ведомственный приказ (приказ МВД России от 9 июня 2020 года № 410), определивший порядок и срок замены документов, названных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 8 апреля 2020 года № 275. Для российских граждан, достигших в обозначенный период возраста 14 лет и не получивших общегражданский паспорт, в качестве основного документа, удостоверяющего личность, признавались свидетельство о рождении или загранпаспорт. Далее, госорганы на своих официальных порталах дали разъяснения о появившейся возможности (о продлении срока действия документов сообщал официальный интернет-ресурс стопкоронавирус.рф, МВД России давало разъяснение временным мерам, связанным с продлением национальных водительских удостоверений на портале мвд.рф), а через приложения отправляли уведомления о возможности заменить документы по новому порядку.

Особую нагрузку получило «медицинское направление» государственных услуг. В условиях высокой опасности распространения болезни требовалось разработать механизм получения квалифицированной медпомощи и оформления необходимых документов

в упрощенном порядке. 20 марта был внедрен новый порядок оформления листков временной нетрудоспособности, который распространялся на случаи временной нетрудоспособности в связи с карантином из-за коронавирусной инфекции. Для граждан, которые обязаны соблюдать режим изоляции, появилась возможность подать заявление через портал Фонда социального страхования.

С учетом угрозы роста безработицы ввиду вводимых ограничений разработаны временные правила регистрации граждан в качестве безработных. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2020 года № 485 «О внесении изменения в Постановление Правительства Российской Федерации от 27 марта 2020 года № 346 и приостановлении действия отдельных положений Временных правил регистрации граждан в целях поиска подходящей работы и в качестве безработных, а также осуществления социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» назначены повышенные пособия и доплаты (граждане, потерявшие работу после 1 марта 2020 года, в апреле – июне 2020 года стали получать пособие по безработице 12 130 рублей, а также допвыплату по 3 000 рублей на каждого ребенка).

Задача внедрения механизмов получения вновь появившихся социальных прав, включая адресную помощь и целевые выплаты врачам, решалась аналогичным порядком. Рассмотрим ее на примере предоставления государственной услуги по оформлению стимулирующих выплат медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам в связи с распространением коронавирусной инфекции.

Решение Президента России о назначении таких выплат сопровождалось принятием соответствующих правовых актов. Вначале было издано Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 года № 415 «Об утверждении Правил предоставления в 2020 году иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации, источником финансового обеспечения которых являются бюджетные ассигнования резервного фонда Правительства Российской Федерации, в целях софинансирования, в том числе в полном объеме, расходных обязательств субъектов Российской Федерации, возникающих при осуществлении выплат стимулирующего характера за особые условия труда и дополнительную нагрузку медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция, и лицам из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией». Данным постановлением утверждены правила предоставления в 2020 году иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета на выплаты стимулирующего характера за особые условия труда и дополнительную нагрузку медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция, и лицам из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией. Далее, было принято распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 852-р «О распределении иных межбюджетных трансфертов, предоставляемых в 2020 году из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на софинансирование выплат стимулирующего характера медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция, и лицам из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией»[1], установившее общую сумму, выделенную на эти нужды (5,11 млрд рублей), а также ее распределение между регионами.

Порядок осуществления таких выплат был установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2020 года № 484 (с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2020 года № 678). Одновременно на порталах госуслуг были запущены сервисы по предоставлению информации медицинским работникам о стимулирующих выплатах за работу с коронавирусными больными.

Далее, появилось Постановление Правительства Российской Федерации от 30 октября 2020 года № 1762 «О государственной социальной поддержке в 2020–2021 годах медицинских и иных работников медицинских и иных организаций (их структурных подразделений), оказывающих медицинскую помощь (участвующих в оказании, обеспечивающих оказание медицинской помощи) по диагностике и лечению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), медицинских работников, контактирующих с пациентами с установленным диагнозом новой коронавирусной инфекции (COVID-19), внесении изменений во Временные правила учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и признании утратившими силу отдельных актов Правительства Российской Федерации», которым предусмотрена государственная социальная поддержка на несколько лет различных категорий медицинских работников. В рамках развития данного правового акта сервис «Госуслуги» ввел возможность отслеживать случаи нарушений установленного порядка выплат и факты, когда они не доходят до адресата.

Анализ положений указанных правовых актов и правоприменительной практики показал, что достаточно сжатые сроки разработки документов в отдельных случаях негативно сказывались на их качестве. Ряд норм имел двоякое толкование и не позволял максимально эффективно решать поставленные Президентом России задачи.

---

1 http://static.government.ru/media/files/ypJtSj2AfAyQhrTa8yoAyfJP48VANHAU.pdf

В частности, из-за одной неточной формулировки в первой редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2020 года № 976-р, которым определялся порядок выплат врачам, касающейся такого условия расчета выплаты, как «за фактически отработанное время», оказалось невозможным осуществление задачи в обозначенные президентом страны сроки. Бухгалтерии не могли насчитать сумму выплаты ввиду отсутствия алгоритма ее расчета по критерию отработанного времени. Только через месяц удалось разобраться с проблемой и произвести в полном объеме выплаты, когда распоряжением Правительства от 15 мая 2020 года № 1274-р данная формулировка была исключена.

Указанное обстоятельство диктует необходимость разработки выверенных шаблонов подобных документов на все возможные ситуации, что позволит сократить срок подготовки документов и повысить их качество.

Помимо выплат медработникам возможности государственных услуг стали использоваться и для решения иных важных социальных задач, например: ежемесячные выплаты семьям с детьми (установлены Указами Президента России от 7 апреля 2020 года № 249 и от 11 мая 2020 года № 317), дополнительная выплата на детей (Указ Президента России от 23 июня 2020 года № 412), ежемесячные выплаты на детей (Указ Президента России от 20 марта 2020 года № 199), оформление пособия при потере работы (Постановление Правительства России от 27 марта 2020 года № 346). Также упрощена процедура банкротства физических лиц, скорректированы электронные услуги для работающих и пенсионеров, внедрены новые сервисы для абитуриентов и мн. др. Обо всех новеллах законодательства в этой сфере оперативно сообщалось на портале «Госуслуг».

Заключение

Опыт взаимодействия с гражданами посредством интернет-порталов, особенно в условиях ограничений на очное посещение МФЦ и госорганов, позволил существенно ускорить процесс упрощения и дебюрократизации различных правоотношений между людьми и государством.

Анализ происходящих в 2020 году процессов, повлиявших на сроки и качество предоставления государственных и муниципальных услуг, действий государства по устранению возникающих проблем и наработанной правоприменительной практики свидетельствует, что органы государственной власти достаточно эффективно решали новые задачи, гибко подстраивая имеющиеся силы и средства. Вместе с тем требуется выделить положительный опыт из этой деятельности и на его основе обеспечить совершенствование процессов, связанных с организацией и непосредственным предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Необходимо создание правовых основ для разработки и внедрения универсального и при этом защищенного от проникновения извне межведомственного банка данных, объединяющего все существующие ведомственные информационные системы, что позволит существенно сократить процесс обмена данными, повысить уровень взаимодействия между заинтересованными органами власти и, как следствие, оптимизировать сроки предоставления услуг.

Целесообразно формирование общегосударственной системы мониторинга государственных и муниципальных услуг для объективной оценки деятельности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг, достаточности существующей нормативной правовой базы, качества и эффективности предоставления услуг, а также для выявления проблемных вопросов и недостатков, нарушений требований административных регламентов.

Требуется формирование альтернативных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг на различные случаи, связанные с невозможностью граждан лично явиться в центры оказания таких услуг, включая курьерскую доставку документов, мобильные центры оказания услуг, личное посещение граждан по месту пребывания (жительства), а также удаленное предоставление услуг посредством видеоконференций с современными средствами визуальной идентификации (биометрия).

Надлежит совершенствовать механизм подготовки управленческих кадров системы государственной службы с акцентом на формирование навыков и умений незамедлительно реагировать на изменения обстановки и принимать адекватные решения в ходе реализации полномочий по предоставлению населению государственных и муниципальных услуг. В этом направлении обязательно устранение существующих проблем в кадровой составляющей государственного аппарата, использование современных методик отбора и подбора персонала, а также внедрение эффективной системы мотивации. Это обеспечит поток конкурентоспособных, адаптивных кадров, что является основной потребностью современного государственного аппарата [Буташин, 2019. С. 31]. Объективно оценивая перспективы совершенствования административной власти и государственной гражданской службы, важно на данном этапе приступить к кропотливой работе по перенастройке ныне существующей системы управления, а не ждать резких новаций и незамедлительных реформ [Иларионова, 2019. С. 47].

Указанные направления стоит отнести к дискуссионным, так как они требуют глубокой аналитической проработки, но в то же время следует отметить значимость дальнейшего развития рассматриваемой сферы и необходимость в поиске путей повышения качества и эффективности предоставляемых населению услуг.

Литература

Абгалдаев В.Ю., Улзетуева Е.Ц. Предоставление государственных и муниципальных услуг в рамках «жизненных ситуаций» // Управление экономическими системами в условиях инновационных преобразований. Сборник научных трудов 57-й научно-практической конференции преподавателей, научных работников и аспирантов, посвященной 95-летию образования Республики Бурятия. Улан-Удэ: Издательство Восточно-Сибирского государственного университета технологий и управления, 2018. С. 17–19.

Артемова О.В., Логачева Н.М. Цифровизация услуг для человека на примере электронных государственных и муниципальных услуг региона // Информационные технологии в цифровой экономике. Материалы IV Международной научно-практической конференции. 2020. С. 111–117.

Буташин Д.А. Социологический подход к анализу подготовки конкурентоспособных и адаптивных управленческих кадров системы государственной службы. *Среднерусский вестник общественных наук.* 2019. С. 21–36.

Данилова С.Н. Управление сбалансированным развитием многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: дисс. ... канд. экон. наук: 08.00.05: СПб., 2019.

Иларионова Т.С. Государственное управление, социальная политика и региональное развитие – три ключа к успеху. *Государственная служба.* 2019. № 1. С. 47–54.

Кийкова С.А. «Обратная связь» как показатель качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. *Современные научные исследования и разработки.* 2018. № 6. С. 343–346.

Кирсанов С.А., Яновский В.В. Организационно-финансовые механизмы предоставления муниципальных услуг. *Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС*. 2017. № 5. С. 22–28.

Коломеец А.И. Актуальные проблемы предоставления государственных (муниципальных) услуг. *Научные исследования.* 2017. № 5. С. 56–59.

Сысоева Е.А. Цифровые государственные и муниципальные услуги: региональный аспект // Сборник материалов I Международной научно-практической конференции «Цифровая экономика и современное общество». 2018. С. 21–36.

Ханнанова Т.Р., Гарифуллина А.Ф. Развитие государственных и муниципальных услуг в цифровой экономике. *Экономика и управление: научно-практический журнал.* 2018. № 6. С. 90–93.

References

Abgaldaev V.Yu., Ulzetueva E.Ts. Providing state and municipal services within the framework of “life situations” / In: Managing economic systems in the conditions of innovative transformations. Collection of scientific papers of the 57th scientific-practical conference of teachers, researchers and graduate students, dedicated to the 95th anniversary of the formation of the Republic of Buryatia. Ulan-Ude: Izdatel'stvo Vostochno-Sibirskogo gosudarstvennogo universiteta tekhnologiy i upravleniya, 2018. P. 17–19. In Russian

Artemova O.V., Logacheva N.M. Digitalization of individual services on the example of electronic state and municipal services of the region / In: Information technologies in the digital economy. Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference. 2020. P. 111–117. In Russian

Butashin D.A. Sociological approach to the analysis of training competitive and adaptive management personnel in the public service system. *Srednerusskiy vestnik obshchestvennykh nauk*. 2019. P. 21–36. In Russian

Danilova S.N. Managing balanced development of multifunctional centers for providing state and municipal services: abstract from the dissertation of a candidate of economic sciences: 08.00.05: St. Petersburg, 2019. In Russian

Ilarionova T.S. Public administration, social policy and regional development – three keys to success. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2019. No. 1. P. 47–54. In Russian

Kiykova S.A. “Feedback” as indicator for the quality of public (municipal) services. *Sovremennyye nauchnyye issledovaniya i razrabotki*. 2018. No. 6. P. 343–346. In Russian

Kirsanov S.A., Yanovsky V.V. Organizational-financial mechanisms for providing municipal services. *Nauchnyye trudy Severo-Zapadnogo instituta upravleniya RANKhiGS*. 2017. No. 5. P. 22–28. In Russian

Kolomeets A.I. Current problems in providing state (municipal) services. *Nauchnyye issledovaniya*. 2017. No. 5. P. 56–59. In Russian

Sysoeva E.A. Digital state and municipal services: regional aspect // In: Collection of materials of the I International Scientific and Practical Conference “Digital Economy and Modern Society”. 2018. P. 21–36.

Khannanova T.R., Garifullina A.F. Developing state and municipal services within digital economy. *Ekonomika i upravleniye: nauchno-prakticheskiy zhurnal*. 2018. No. 6. P. 90–93. In Russian

Информация об авторе:

ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ АНДРОНЯК, аспирант, старший преподаватель Нижегородский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 603950, Нижний Новгород, проспект Гагарина, 46). E-mail: ia_andronyak@rambler.ru

Для цитирования: *Андроняк И.А.* Проблемы регулирования деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг с учетом сложной эпидемической ситуации. *Государственная служба*. 2022. № 3. С. 14–19.

Information about the author:

IVAN ALEKSANDROVICH ANDRONYAK, Postgraduate Student, Senior Lecturer Nizhny Novgorod Institute of Management, a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (46, Prospekt Gagarina, Nizhny Novgorod, 603950, Russian Federation). E-mail: ia_andronyak@rambler.ru

For citation: *Androniak I.A.* Problems of regulating activities aimed at providing state and municipal services during a complex epidemic situation. *Gosudarstvennaya sluzhba.* 2022. No. 3. P. 14–19.