

Демин Александр Васильевич

д-р экон. наук, доцент,
профессор, ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления»,
г. Москва, Российская Федерация

ORCID: 0000-0001-9415-0023

e-mail: demin@subsident.ru

Рыбальченко Илья Владимирович

аспирант, ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления», г. Москва,
Российская Федерация

ORCID: 0000-0003-1008-0203

e-mail: i.v.rybalchenko@gmail.com

Милькина Ирина Владимировна

канд. экон. наук, ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления», г. Москва,
Российская Федерация

ORCID: 0000-0002-5254-6326

e-mail: iv_milkina@guu.ru

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ СНИЖЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Аннотация. Предмет исследования – административные барьеры при предоставлении государственных услуг физическим лицам и субъектам предпринимательской деятельности в Российской Федерации. Предложены методы анализа качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению и хозяйствующим субъектам. Исследована степень открытости органов государственной власти. Предложен системный подход к исследованию причин и условий возникновения административных барьеров, а также действенная универсальная система мер, призванных устранить такие барьеры и повысить качество ответа государства на запросы населения. Методы борьбы с административными барьерами изучались в практическом приложении с установлением главных приемов и способов государственного управления, методологии устранения административных барьеров. Проанализирована роль саморегулирования, профессиональных сообществ и социальных сетей в устранении административных барьеров.

Ключевые слова: административные барьеры, государственное управление, государственные услуги, жилищно-коммунальный комплекс, жилищно-коммунальное хозяйство, менеджмент, муниципальное управление, муниципальные услуги, управление, управленческие приемы

Для цитирования: Демин А.В., Рыбальченко И.В., Милькина И.В. Управленческие приемы снижения административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации // Вестник университета. 2020. № 12. С. 51–58.

MANAGEMENT TECHNIQUES FOR REDUCING ADMINISTRATIVE BARRIERS WHEN PROVIDING STATE AND MUNICIPAL SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract. The subject of the study is administrative barriers in the provision of public services to individuals and business entities in the Russian Federation. The article proposes methods of analysis of the quality of providing public and municipal services to the population and economic entities. The paper investigates the degree of openness of public authorities. The authors propose a systematic approach to the study of the causes and conditions of administrative barriers, as well as an effective universal system of measures designed to eliminate such barriers and improve the quality of the state's response to public requests. The paper studied methods of combating administrative barriers in a practical application with the establishment of the main techniques and methods of public administration, the methodology for eliminating administrative barriers. The authors analyze the role of self-regulation, professional communities and social networks in removing administrative barriers.

Keywords: administrative barriers, housing and communal complex, housing and communal services, management, management techniques, municipal administration, municipal services, public administration, public services

For citation: Demin A.V., Rybalchenko I.V., Milkina I.V. (2020) Management techniques for reducing administrative barriers when providing state and municipal services in the Russian Federation. *Vestnik universiteta*. I. 12, pp. 51–58. DOI: 10.26425/1816-4277-2020-12-51-58

Административные барьеры – традиционный предмет для пристального изучения в управленческом анализе, прежде всего в теории ренто-ориентированного поведения, затем в теории антимонопольного регулирования. В управленческой реальной практике административные барьеры можно понимать как препятствия

© Демин А.В., Рыбальченко И.В., Милькина И.В., 2020. Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

The Author(s), 2020. This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



(помехи), возникающие в процессе хозяйственной деятельности субъектов предпринимательства. Источником этих помех чаще всего являются либо действующие правила и процедуры, либо действия органов власти (их сотрудников).

Вследствие этого административные барьеры создают либо препятствия для доступа к тем или иным ресурсам и правам собственности (регистрация организации, сложности получения помещения в аренду, недоступность лизинга либо кредитов и др.), либо сложности получения тех или иных разрешений (лицензий, сертификатов, согласований).

Указанная проблема действительно стоит крайне остро, ведь практика регулирования предпринимательской деятельности зачастую требует высоких затрат ресурсов: времени, финансов, нецелевого использования кадров и оборудования для получения нужных справок, выписок, согласований, лицензий или разрешений. Отдельной сложностью является прохождение проверок, которые серьезно мешают основной работе предприятия.

Проблему административных барьеров не следует понимать исключительно как несовершенство правил, процедур и законов, она гораздо сложнее. Случается, что административные барьеры возникают в результате действия правил и процедур, которые сами по себе не только не вредны, но и являются общественно полезными, имеют глубокий рыночный смысл и положительно воздействуют на экономическую ситуацию, например, различные платежи и сборы либо требование депонирования сумм обеспечения (например, в госзакупках) создают барьер для входа на рынок.

В то же время большинство административных барьеров является не следствием установленных платежей в бюджет и не следствием мероприятий, защищающих какой-либо рынок товаров и услуг, а наоборот, результатом непродуманности и неотлаженности действующих правил и процедур. Строго говоря, лучшим способом выявления и исключения административных барьеров является деятельность самих участников рынка.

На первый взгляд, рыночная экономика с развитием института саморегулирования сама отменяет административные барьеры под воздействием профессиональных сообществ. Но означает ли это даже теоретическую возможность полного саморегулирования в этой сфере? Ряд исследователей считает, что так как барьеры установлены какими-либо государственными решениями, то и главным методом устранения их должна стать прежде всего открытость власти, а не деятельность субъектов рынка.

В соответствии с подходом А. Аузана и П. Крюковой, «административные барьеры – это установленные решениями государственных органов правила, соблюдение которых выступает обязательным условием ведения деятельности на рынке, вводящие платежи за прохождение бюрократических процедур» [6, с. 73]. Схожей позиции придерживается А. В. Анисимов, который допускает, что «административные барьеры – это системный процесс накопления связей между органами власти, органами местного самоуправления и хозяйствующими субъектами для осуществления взаимной поддержки в целях создания преимущественных конкурентных условий для ведения бизнеса на рынке, получения ренты» [5, с. 5]. В свою очередь Д. В. Манушин считает, что «под административным барьером следует понимать преграды, поставленные государством перед организациями, затрудняющие их деятельность и не приводящие к улучшениям функционирования государства» [8, с. 52].

В целом в настоящий момент в научной литературе использование термина «административные барьеры» происходит применительно, прежде всего, к сфере экономики. Административные барьеры воспринимаются исследователями как правила, нормы и законы, обязательные для ведения хозяйственной деятельности, и препятствующие ей.

По нашему мнению, определение, данное упомянутыми выше авторами, не может считаться комплексным и системным. Вследствие сказанного выше представляется целесообразным не только методологически, но и законодательно закрепить новое определение понятия. Предметом такого понятия должны стать созданные и создаваемые препятствия, а их квалифицирующим свойством – любое ущемление прав и интересов граждан и бизнеса. И правильным будет исходить из того, что такой барьер – это, прежде всего, определенные действия (или бездействие) уполномоченных органов власти (или их сотрудников). Важно отметить, что такие действия могут и не выходить за определенные правилами и процедурами границы компетенций и полномочий должностных лиц [7]. Важно лишь то, что они осуществляются в отношении граждан или бизнеса при оказании какой-либо государственной функции, прежде всего – государственной услуги.

Обсудим, справедливо ли включать препятствия для граждан в само понятие административного барьера.

Термин «государственная услуга» впервые был упомянут в 2001 г. в Федеральной программе реформирования государственной службы [4]. Введение этого документа преследовало цель достижения более

качественного уровня исполнения должностных обязанностей сотрудниками госорганов. Главная задача состояла в том, чтобы привести население нашей страны к знанию о возможных госуслугах, а государственных служащих – к необходимости качественного выполнения своих обязанностей в отношении граждан. Наконец, еще одна задача состояла в том, чтобы предоставить населению возможность требовать высокий уровень исполнения этих обязанностей. А свое требование граждане могут выражать как раз через запрос, ответом на который и является государственная услуга.

В Указе Президента от 9 марта 2004 г. № 314 появилось второе определение государственной услуги [3]. В документе государственной услугой названа «функция, в рамках которой федеральными органами исполнительной власти (самостоятельно или через подведомственные учреждения) предоставляются безвозмездно или по регулируемым ценам услуги гражданам и организациям в различных сферах жизни, установленных федеральными законами».

Наконец, Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» исчерпывающе определил госуслуги как деятельность уполномоченных госорганов по запросам заявителей [1].

В целом, административные барьеры при получении госуслуг гражданами выглядят совершенно особым классом – они не могут ограничивать рынки товаров и услуг, не влекут краткосрочных экономических последствий. В то же время, чаще всего по эффективности работы института госуслуг, а точнее по степени удовлетворенности граждан процессом их получения, население оценивает качество работы всего государственного аппарата.

Предоставление госуслуг начинается фактически с рождения гражданина Российской Федерации (далее – РФ), когда в ЗАГСе происходит его регистрация. Далее гражданин продолжает взаимодействовать с ЗАГСом в течение своей жизни: там он будет регистрировать брак; затем своих детей; наконец, последняя государственная услуга – свидетельство о смерти, которое получают родственники умершего. Из того, что предоставление госуслуг не прекращается на протяжении всей жизни гражданина, следует, что предоставление этих услуг – важнейшая функция государства. Важно учитывать не только то, что услуги, предоставляемые органами государственной власти гражданам, имеют три важных признака:

- разнообразие;
- регулярность и периодичность;
- постоянство и непрерывность.

Указанная интенсивность взаимодействия человека и государства неизбежно влечет определенные негативные моменты, которые выражаются как в материальных, так и во временных затратах. Итогом является неудовлетворение и даже недовольство от посещения того или иного государственного органа.

Следует учесть, что такое расширенное понимание административных барьеров, а также распространение этого термина (изначально предполагающего только отношения в предпринимательской сфере) на госуслуги, все чаще встречается в нормативных актах, например, в Концепции снижения административных барьеров на 2011–2013 гг. и прилагаемом к ней плане мероприятий, которые были приняты Правительством РФ [2]. Но в последующие годы не было ни анализа эффективности их исполнения, ни новых концепций, мероприятий и программ. Вызывает большие сомнения то, что вопрос снижения таких барьеров был решен первой программой в 2013 г. и не требовал продолжения. Также интерес исследователя вызывает тот вопрос, что в современном законодательстве, как и в упомянутой концепции, само понятие административных барьеров не закреплено.

Таким образом, в настоящее время ни в методической, ни в научной литературе нет строгого определения этого понятия, и сферы его применения.

Проанализировав сегодняшнюю экономическую и правовую ситуацию, накопленный опыт работы с гражданами, получающими государственные услуги, результаты опросов и анкетирований (в частности, регулярные результаты опросов публикуют центры «Мои документы» регионов, Пенсионный фонд РФ, МВД РФ, ФНС, Роспатент и др. органы), авторами предлагается одновременно с общим, ввести существенно более узкое определение понятия административных барьеров при предоставлении государственной услуги, применительно именно к населению: административные барьеры при предоставлении государственной услуги населению – это излишние материальные или временные затраты граждан, необходимые для получения гражданами государственных услуг, либо другие препятствия, затрудняющие надлежащее предоставление государственных услуг получателям.

Опыт изучения данного явления в процессе предоставления госуслуг позволяет авторам выделить в этом понятии шесть отдельных классов наиболее часто встречающихся препятствий:

- временные затраты;
- необходимость нести расходы;
- трудности поиска информации, необходимой для получения услуги;
- уровень культуры работы с гражданами в органах власти;
- некомфортное место предоставления госуслуг, неудобство как доступа, так и пребывания в нем;
- необученность персонала.

Кратко разберем перечисленные классы.

Отнесем к первой группе (временных затрат) такие препятствия:

- ожидание в очереди;
- ожидание обработки заявления;
- ожидание результатов.

Практика авторов по организации предоставления госуслуг говорит, что именно этот, главный класс административных барьеров оценивается гражданами особенно негативно. Теряя время в государственных учреждениях, люди справедливо полагают, что сама система их предоставления не соответствует их ожиданиям (и современным требованиям). Для справедливости следует отметить, что с появлением многофункциональных центров (далее – МФЦ) госуслуг «Мои документы» актуальность этого вопроса значительно снизилась, но не все госуслуги переданы на настоящий момент в МФЦ, например, предоставление гражданам различных льгот на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в настоящее время во многих регионах осуществляется вне МФЦ.

Второй класс административных барьеров связан с различными тратами граждан, связанными с предоставлением госуслуг. При этом к нему относится не только оплата самой услуги, но и косвенные расходы: почта, транспорт, ксерокс, услуги банков по перечислению денежных средств, и т. д. При этом главной проблемой, судя по результатам указанных выше опросов, является отсутствующая возможность бесплатного копирования документов и слишком высокие (по субъективной оценке получателей) государственные пошлины за предоставление госуслуг, а также неудобство оплаты пошлины.

К этому классу следует отнести и незаконные денежные вознаграждения для ускорения рассмотрения либо принятия нужного решения. Однако в последние годы наблюдается падение числа таких жалоб по сравнению с другими барьерами.

К третьему классу административных барьеров следует отнести недостаточную информированность – по сути, отсутствие информационной поддержки при ее предоставлении. Людям может быть неизвестно место предоставления услуги, условия и правила ее предоставления, график работы соответствующего органа, а чаще сама возможность ее предоставления, что особенно важно в части новых услуг, а также мер социальной поддержки. В целом заметим, что к административным барьерам можно отнести и невозможность получения госуслуг дистанционно (через сеть «Интернет» (далее – Интернет)).

Требование комфортных условий предоставления госуслуг, на первый взгляд, может показаться избыточным по сравнению с указанными выше препятствиями, а сам четвертый класс административных барьеров – излишним. Действительно, с точки зрения потребителя услуги, вначале следует решить проблемы с очередями и дороговизной и лишь потом приступать к вопросам комфорта.

К пятому классу административных барьеров (культура обслуживания) следует отнести:

- невежливость и даже грубость ответственных сотрудников;
- отсутствие индивидуального подхода, игнорирование или даже неучет мнения посетителей, их конкретных жизненных обстоятельств, актуальных для них вопросов и т. д.

Шестой класс административных барьеров связан с некомпетентностью и недостаточной подготовкой сотрудников. К нему следует отнести и недостатки административных регламентов, по которым они работают, ошибки в технологических инструкциях, картах предоставления услуги и т. д.

Мы не выделяем в отдельный класс технические трудности: ошибки программ, связанных с предоставлением госуслуг, а также технологические сбои, связанные с межведомственным взаимодействием, отработкой запросов и доступом к базам данных. Эти сложности, действительно, могут существенно увеличивать срок предостав-

ления государственной услуги и резко снижать ее качество, вызывая недовольство у населения. Однако в рамках введенного в настоящей статье понятия «административный барьер» нам представляется, что эти сложности никак не могут быть названы административными барьерами, хотя безусловно и препятствуют получению услуги.

Остановимся на управленческих подходах, необходимых для разработки и внедрения эффективного механизма преодоления административных барьеров при предоставлении госуслуг населению. Для этого, руководствуясь общепринятым научным инструментарием, следует вначале определить причины их возникновения и условия устойчивого сохранения. Вторым шагом должны стать действенные рекомендации по их устранению.

В ходе указанной исследовательской и аналитической работы авторам удалось выявить следующие общие причины возникновения административных барьеров в процессе предоставления госуслуг населению:

- законодательство и административные регламенты предоставления государственных услуг (законы, постановления и указы исполнительных органов власти, правила предоставления госуслуг, технологические инструкции и т. д.) порой не содержат в себе никаких норм, направленных на устранение административных барьеров, связанных с процедурой и порядком их предоставления. В то же время действующие административные регламенты, которые принимаются в последнее время, как правило, уже содержат довольно большое количество норм по их устранению. Серьезным шагом вперед является, например, нормативное регулирование функционирования системы МФЦ «Мои документы». Начавшись как московская городская программа и показав свою пользу, эта система была распространена на всю Россию. В настоящее время создана и функционирует Единая интернет-справочная центров «Мои документы» всей страны (моидокументы.рф);
- недостаточный уровень профессионализма сотрудников, непосредственно осуществляющих предоставление госуслуг. В сфере госуслуг практически отсутствуют механизмы менеджмента качества, свойственные предоставлению коммерческих услуг – внутренние справочные линии, выездные контролеры-наставники, проверка качества работы через онлайн-системы, непрерывная система обучения и тестирования непосредственно на рабочих местах, и т. д.;
- отсутствие финансовых возможностей технического оснащения уполномоченных органов, соответствующего современным требованиям, прежде всего, электронных очередей, систем мониторинга качества обслуживания, систем оценки качества работы специалистов посетителями, и т. д.;
- отсутствие физической возможности качественно и своевременно обработать поступающий поток заявлений (прежде всего это связано с неправильно определенным количеством сотрудников на приеме, но также и с количеством точек приема и их пешей доступностью для населения). Отрицательным результатом этого становится появление очередей;
- недостаточная отлаженность межведомственного документооборота. Иногда сведения или документ, которые могли и должны быть получены, минуя гражданина, прямым запросом в каком-либо государственном органе, приходят с ошибками, пустыми или не приходят вообще.

Понимая указанные причины, следует отметить, что их распространение диктуется специальными условиями, которые были нами выявлены:

- обычное отношение общества к неудобствам, длительным срокам, недостаточному техническому оснащению, неквалифицированному персоналу и низкой культуре персонала как нормальному явлению (а иногда даже к схемам получения государственных услуг с коррупционными рисками);
- зачастую совершенно низкий уровень мониторинга и контроля со стороны властей за порядком и самим процессом оказания государственных услуг;
- часто выявляется незаинтересованность (отсутствие мотивации) руководства государственных органов, как в степени удовлетворенности населения, так и в повышении уровня услуг;
- отсутствие единых правил мотивации (поощрений и наказаний) сотрудников государственных органов за своевременное, качественное и высококультурное выполнение ими своих обязанностей по оказанию государственных услуг [9];
- госорганы не стремятся организовать обучение сотрудников (в том числе прямо на рабочих местах с использованием современных методов), не развивают систему внутреннего отбора и кадрового роста.

При внимательном анализе возможно выявить и иные условия устойчивого сохранения административных барьеров в системе предоставления госуслуг, однако нашей задачей было указать самые распространенные из них без учета специфики конкретного региона или госоргана.

В то же время главным вопросом для изучения и анализа являются не столько причины и условия возникновения, сколько методы борьбы с административными барьерами, попытка создания стройной системы мер универсального применения вне зависимости от органа или региона, которая позволит ликвидировать основные препятствия в получении госуслуг.

Первым и самым существенным мероприятием по исключению административных барьеров стало начало работы 15 декабря 2009 г. в Интернете «Портала государственных услуг Российской Федерации» (на сайте www.gosuslugi.ru). Именно там впервые стало возможно не только подать заявление в электронной форме на получение госуслуги, но и получить значительную часть государственных услуг в электронной форме. Портал госуслуг значительно упростил процедуру их предоставления, однако вплоть до настоящего времени еще не все услуги, которые возможно, переведены на портал. Параллельно этому в регионах идет важный процесс создания региональных и городских порталов госуслуг.

Вторым значимым этапом стало принятие Распоряжения Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р [2]. В этой концепции систематизированы усилия различных ведомств по повышению доступности госуслуг и снижению административных барьеров в процессе их предоставления. Однако, как было сказано ранее, усилия по систематизации предоставления госуслуг не привели к созданию концепций и программ в дальнейшем, после 2013 г. Одновременно следует отметить, что отказ от дальнейшего развития указанной концепции в последующем периоде, по нашему мнению, является ошибкой. Очень важная работа по преодолению и исключению административных барьеров, начатая в эти годы, должна быть продолжена по единой методологической схеме.

Третьим существенным этапом стала работа по формированию системы межведомственного взаимодействия, которая позволяет освободить гражданина от необходимости предоставления справок и документов, уже присутствующих в различных государственных системах. Практика показывает, что степень удовлетворенности населения очевидно зависит от наличия электронного документооборота, позволяющего уполномоченному органу получать информацию, не требуя от заявителя большого комплекта документов и предоставления дополнительных справок и подтверждений.

Четвертым этапом снижения административных барьеров следует назвать создание центров «Мои Документы», значительно упростившие процедуры оформления различных документов и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сформулируем основные направления мероприятий по снижению административных барьеров (остановимся лишь на тех рекомендациях, которые считаем универсально применимыми и чья действенность уже проверена практикой), разделив их на три группы.

1. Общие мероприятия (такие как: совершенствование административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, прежде всего, в части сокращения списков необходимых для предоставления документов и сокращения сроков рассмотрения заявлений; разработка удобных графиков приема; повышение внимательности рассмотрения обращений граждан; регулярное проведение обучения сотрудников и др.).

2. Мероприятия, основанные на использовании современных технологий (максимальное увеличение доли электронного документооборота, поэтапный перевод всей документации в электронный вид; продвижение новых, существенно повышающих удобство населения, способов получения государственной услуги; внедрение системы «электронной записи»; встраивание порталов уполномоченных органов в систему «электронного правительства» и др.).

3. Мероприятия по повышению прозрачности и открытости (в частности, публикация актуальной информации; информирование населения через интернет-порталы и другие средства массовой информации; активное использование «горячих линий», в том числе для консультации граждан).

В заключении необходимо отдельно указать, что, по нашему мнению, сохраняется необходимость системных и серьезных качественных изменений в самой основе механизма устранения административных барьеров при предоставлении госуслуг населению. В деятельности уполномоченных органов такие изменения должны касаться отнюдь не только администраторов в зале приема, но прежде всего руководителей, обеспечивающих условия приема, систему мотивации и контроля. Степень удовлетворенности населения предоставлением той или иной услуги должна стать прямой причиной вознаграждения либо депремирования руководителя.

Библиографический список

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 04.11.2020).
2. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 годы и плана по реализации мероприятий Концепции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902285276> (дата обращения: 04.11.2020).
3. Указ Президента РФ от 09.03.2004 № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_46892/ (дата обращения: 01.11.2020).
4. Указ Президента РФ от 19.11.2002 № 1336 «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003–2005 годы)» // СПС «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/185243/> (дата обращения: 01.11.2020).
5. Анисимов, А. В. Экономическое содержание и виды административных барьеров // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2016. – № 3. – С. 5-12.
6. Аузан, А. А., Крючкова, П. В. Административные барьеры в экономике: задачи деблокирования // Вопросы экономики. – 2001. – № 5. – С. 73.
7. Демин, А. В., Рыбальченко, И. В. Современные приемы муниципального администрирования жилищной и коммунальной сферы с учетом возможностей институтов гражданского общественного контроля // Муниципальная академия. – 2019. – № 3. – С. 29-38.
8. Манушин, Д. В. Административные барьеры в российской экономике как условия, способствующие существованию коррупции, и меры по их устранению // Актуальные проблемы экономики и права. – 2014. – № 4 (32). – С. 52-60.
9. Тырышкин, В. В. Административные барьеры в сфере предоставления органами внутренних дел государственных услуг населению // Пробелы в российском законодательстве. – 2013. – № 2. – С. 242-245.

References

1. Federal'nyi zakon ot 27.07.2010 № 210-FZ "Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipalnykh uslug" [*Federal law "On the Organization of the Provision of Public and Municipal Services" No. 210-FZ dated on July 27, 2010*]. Legal reference system "ConsultantPlus". Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (accessed 04.11.2020).
2. Rasporyazheniye Pravitelstva Rossiiskoi Federatsii ot 10.06.2011 № 1021-r "Ob utverzhdenii Kontseptsii snizheniya administrativnykh bar'ero v i povysheniya dostupnosti gosudarstvennykh uslug na 2011–2013 gody i plana po realizatsii meropriyatii Kontseptsii" [*Order of the Government of the Russian Federation "On Approval of the Concept for Reducing Administrative Barriers and Increasing the Availability of Public Services for 2011–2013 and a Plan for Implementing the Concept's Activities" No. 1021-r dated on June 10, 2011*]. Legal reference system "ConsultantPlus". Available at: <http://docs.cntd.ru/document/902285276> (accessed 04.11.2020).
3. Ukaz Prezidenta RF ot 09.03.2004 № 314 "O sisteme i strukture federalnykh organov ispolnitel'noi vlasti" [*Decree of the President of the Russian Federation "On the System and Structure of Federal Executive Bodies" No. 314 dated on March, 9, 2004*]. Legal reference system "ConsultantPlus". Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_46892 (accessed 01.11.2020).
4. Ukaz Prezidenta RF ot 19.11.2002 № 1336 "O Federal'noi programme "Reformirovanie gosudarstvennoi sluzhby Rossiiskoi Federatsii (2003–2005 gody)" [*Decree of the President of the Russian Federation "On the Federal Program "Reforming the Public Service of the Russian Federation (2003–2005)" No. 1336 dated on November 19, 2002*]. Legal reference system "Garant". Available at: <https://base.garant.ru/185243> (accessed 01.11.2020).
5. Anisimov A. V. Ekonomicheskoe soderzhanie i vidy administrativnykh bar'ero v [Economic content and types of administrative barriers]. *Ekonomika i biznes: teoriya i praktika* [Economy and business: theory and practice], 2016, no. 3, pp. 5-12.
6. Auзан A. A., Kryuchkova P. V. Administrativnye bar'ery v ekonomike: zadachi deblokirovania [Administrative barriers in the economy: deblocking tasks]. *Voprosy Ekonomiki*, 2001, no. 5, pp. 73.
7. Demin A. V., Rybal'chenko I. V. Sovremennye priemy munitsipal'nogo administrirovaniya zhilishchnoi i kommunal'noi sfery s uchetom vozmozhnostei institutov grazhdanskogo obshchestvennogo kontrolya [Modern techniques of municipal administration of housing and communal services, taking into account the capabilities of civil public control institutions]. *Munitsipal'naya akademiya* [Municipal Academy], 2019, no. 3, pp. 29-38.

8. Manushin D. V. Administrativnye bar'ery v rossiiskoi ekonomike kak usloviya, sposobstvuyushchie korrupsii, i mery po ikh ustraneniyu [*Administrative barriers in the Russian economy as conditions conducive to the existence of corruption, and measures to eliminate them*]. Aktual'nye problemy ekonomiki i prava [*Actual Problems of Economics and Law*], 2014, no. 4 (32), pp. 52-60.
9. Tyryshkin V. V. Administrativnye bar'ery v sfere predostavleniya organami vnutrennikh del gosudarstvennykh uslug naseleniyu [*Administrative barriers in the provision of public services by the internal affairs bodies to the population*]. Probely v rossiiskom zakonodatel'stve [*Gaps in Russian legislation*], 2013, no. 2, pp. 242-245.