

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.07.2022 09:35:33  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484076e8abb7c509a9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Содержит  
наименование кафедры

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 декабря 2021 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

13.12.2021 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Ноженко Д.Ю.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Государственные и муниципальные услуги
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственное и муниципальное управление
Форма обучения	очная
Год набора	2022

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Дурандина О.А.

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

выступает формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний и практических навыков в сфере реализации органами государственной власти и местного самоуправления задач по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Зачет	216	54	18	36	162	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-9 Владение технологиями и приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ИД-1.ПК-9 Знать: Знать: теоретические и методологические основы процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг; права заявителей при получении государственных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих государственные услуги; стандарт предоставления государственной услуги: требования и порядок разработки..

<p>ПК-9 Владение технологиями и приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	<p>ИД-2.ПК-9 Уметь: толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг</p>
	<p>ИД-3.ПК-9 Иметь практический опыт осуществления действий (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации</p>
<p><b>исполнительно-распорядительный</b></p>	
<p>ПК-2 Способность вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти РФ, органах государственной власти субъектов РФ, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: систему правового регулирования, теоретические и методологические основы ведения делопроизводства и документооборота в государственном и муниципальном управлении; состав управленческих документов; общие требования к оформлению документов; формирование документального фонда организации</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: вести прием, учет, обработку и регистрацию корреспонденции, комплектование, хранение, учет и использование архивных документов, осуществлять выдачу архивных справок, составление номенклатуры дел</p>

ПК-2 Способность вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти РФ, органах государственной власти субъектов РФ, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт взаимодействия в рамках внутриведомственного и межведомственного электронного документооборота
---	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 6		26					
Тема 1.	Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг	26	2		6	18	
Семестр 6		22					
Тема 2.	Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги.	22	2		6	14	
Семестр 6		24					
Тема 3.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	24	2		6	16	
Семестр 6		34					
Тема 4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».	34	2		4	28	
Семестр 6		20					
Тема 5.	Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	20	2		2	16	
Семестр 6		26					
Тема 6.	Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность	26	2		2	22	

Семестр 6		36				
Тема 7.	Система межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	36	2		2	32
Семестр 6		10				
Тема 8.	Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления	10	2		2	6
Семестр 6		18				
Тема 9.	Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных и муниципальных услуг.	18	2		6	10

### 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-9	Вопросы Приложение 4	список Вопросы для устного опроса.	Оценивается 50-100%.
Темы 6,7	Реферат Приложение 4	список тем для рефератов	Структура, содержание, логичность изложения материала; наличие у автора собственных суждений по дискуссионным вопросам темы; грамотность языка и единство стиля изложения; полнота доклада (сообщения) по результатам выполненного реферата; корректность ответов на вопросы при публичной защите. Оценивается 50-100%.

Темы 3,4	Тест Приложение 4	Вопросы с одним правильным вариантом ответа 13 вопросов	Правильность ответов.  По 1 баллу за каждый правильный ответ.
Темы 1-9	Итоговая контрольная работа Приложение 4	3 письменных задания	Полнота и правильность ответов. Оценивается 50- 100%.
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (За)	Билет с заданием Приложение 5	В билете содержится два теоретических вопроса и одно практическое задание	50-100

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций



Тема 1. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Правовое обеспечение реализации Концепция «сервисного государства» в Российской Федерации. Программы развития Информационного общества и Электронного правительства. Федеральное законодательство и законодательство субъектов Российской Федерации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Муниципальная нормативная база организации предоставления муниципальных услуг. Нормативное регулирование процесса предоставления услуг населению на ведомственном уровне.

Тема 2. Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги.

Определение государственной (муниципальной) услуги. Коммерческая и государственная услуги. Прорыночный и управленческий подходы к определению услуги. Классификация услуг с точки зрения административных функций органа власти. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в различных сферах общественной жизни. Массовые услуги. Услуги по «жизненным ситуациям». Исполнители, поставщики и операторы государственных и муниципальных услуг. Государственный контроль предоставления услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

Реестр услуг органов публичной власти, порядок его формирования и ведения. Требования к разработке и утверждению административных регламентов предоставления государственных услуг. Процессная модель как основа регламентации услуг. Структура и содержание регламента. Распространенные ошибки при разработке административных регламентов. Стандартизация предоставления государственных услуг. Качественные и количественные показатели доступности услуг. Регламентация услуг, переданных в рамках делегированных полномочий органам местного самоуправления.

Тема 4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Понятие и сущность многофункционального центра (МФЦ). Нормативная правовая база предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ. Организационные вопросы деятельности МФЦ. Принципы «одного окна» и экстерриториальности в деятельности МФЦ. Функции МФЦ. Организации деятельности в операционном зале и отделе документационного обеспечения МФЦ. Соглашение о взаимодействии органа государственной власти и МФЦ. Создание и деятельность муниципальных МФЦ. Хозяйственная деятельность МФЦ.

Тема 5. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Цикл прохождения документов при предоставлении государственных (муниципальных) услуг. Должностные регламенты исполнителей услуг. Формирование имиджа, мотивация и профессиональная культура сотрудников и работников, предоставляющих услуги населению. Организация обучения и прохождения стажировки специалистами и работниками. Обратная связь в процессе предоставления услуг населению. Дисциплинарная и административная ответственность должностных лиц за нарушение требований к организации и предоставлению государственных услуг.

Тема 6. Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность

Формирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Электронные реестры государственных (муниципальных) услуг. Портал государственных услуг. Регламентация предоставления услуг в электронной форме. Теория внесения данных в специализированные базы данных. Идентификация заявителя в процессе предоставления услуги. Использование электронной подписи при предоставлении услуг населению. Защита информации в системе предоставления государственных (муниципальных) услуг

Тема 7. Система межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Технологии межведомственного взаимодействия. Требования к информационному обмену. Субъекты межведомственного взаимодействия. Организация межуровневого и межведомственного взаимодействия в рамках предоставления услуг населению. Федеральный, региональный и муниципальный компоненты системы межведомственного электронного взаимодействия. Формы и порядок заполнения технических карт межведомственного взаимодействия. Обязанности исполнителей (поставщиков) в рамках межведомственного взаимодействия. Участие в межведомственном информационном взаимодействии Банка России.

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления. Оценка качества предоставления государственных услуг. Мониторинг как средство обеспечения качества услуги. Построение модели мониторинга государственных (муниципальных) услуг. Цели, объект и предмет мониторинга. Порядок и требования к проведению мониторинга. Особенности процесса организации мониторинга качества предоставления услуг. Параметры оценки. Источники поступления оценок. Оценка результатов и выработка рекомендаций по итогам мониторинга.

Тема 9. Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных и муниципальных услуг.

Нормативная база досудебного обжалования решений органов власти при получении услуг. Предмет досудебного обжалования решений и действий в рамках предоставления услуг. Общие требования к содержанию жалобы, порядку ее подачи и рассмотрения. Сроки рассмотрения жалобы. Принимаемые по жалобам решения. Основания для отказа в удовлетворении жалобы. Информационная система досудебного обжалования.

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Вопросы семинара:

1. Концепция «Информационного общества» в России
2. Цели и задачи Электронного правительства
3. Архитектура Электронного правительства
4. Формирование Электронного правительства на уровне региона
5. Федеральные целевые программы развития Сервисного государства

Тема 2. Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги.

Обсуждение вопросов в форме "круглого стола":

1. Прорыночный и управленческие подходы к понятию «услуга» .
2. Соотношение понятий «государственная функция» и «государственная услуга».
3. Классификация государственных (муниципальных) услуг.
4. Услуги необходимые и обязательные для предоставления государственных (муниципальных) услуг.
5. Поставщики, исполнители, заявители (получатели) государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения на семинарском занятии:

1. Формирование и ведение реестров государственных (муниципальных) услуг
2. Понятие типовой административной процедуры
3. Административные регламенты исполнения государственных функций
4. Административные регламенты предоставления государственных услуг: структура и сущность
5. Экспертиза проектов административных регламентов предоставления государственных услуг

Тема 4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Вопросы для обсуждения на семинарском занятии:

- 1.Зарубежный опыт формирования системы предоставления услуг населению по принципу «одного окна».
- 2.Факторы, определяющие удовлетворенность заявителей качеством услуг по принципу «Одного окна».
- 3.Нормативная база процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
- 4.Реализация принципа экстерриториальности в деятельности МФЦ.

Тема 5. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Вопросы для обсуждения на семинаре:

- 1.Категории граждан, имеющих право на получение государственной и муниципальной услуги.
- 2.Формирование комплекта документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.
- 3.Порядок выполнения административных процедур и действий при предоставлении государственной и муниципальной услуги.

Тема 6. Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность

Вопросы для обсуждения в форме "круглого стола":

1. Оборудование автоматизированного рабочего места оператора МФЦ
2. Обзор общих элементов интерфейса
3. Порядок приема документов и регистрации дела с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ
4. Порядок выполнения административных процедур при предоставлении государственной и муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры МФЦ
5. Формирование отчетности в АИС МФЦ

Тема 7. Система межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения в форме "круглого стола":

- 1.Уровни взаимодействия при предоставлении услуг населению.
- 2.Характеристика компонентов системы межведомственного взаимодействия.
- 3.Работа с техническими картами межведомственного взаимодействия.
- 4.Порядок передачи документов и обмена информацией с использованием системы межведомственного информационного взаимодействия (СМЭВ).

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления

Вопросы для обсуждения на семинарском занятии:

- 1.Правовое регулирование оценки качества предоставляемых услуг населению.
- 2.Методы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг.
- 3.Процедуры проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг.

Тема 9. Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения в форме деловой игры:

- 1.Случаи, в которых заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) при получении услуги.
- 2.Требования к оформлению заявителем жалобы.
- 3.Административная ответственность для должностных лиц и сотрудников многофункциональных центров за нарушение правил оказания государственных или муниципальных услуг.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Нормативно-правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Проанализировать международные нормативные акты в сфере оказания услуг населению.</li><li>2. Рассмотреть особенности национальной правовой системы предоставления государственных и муниципальных услуг.</li><li>3. Определить направленность правового регулирования предоставления услуг на уровне субъекта федерации.</li></ol>
<p>Тема 2. Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Раскрыть принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.</li><li>2. Показать особенности процессного и деятельностного подходов в определении сущности государственной услуги.</li><li>3. Провести анализ социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг.</li><li>4. Рассмотреть экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг.</li></ol>
<p>Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Дать характеристику особенности процесса стандартизации в процессе предоставления услуг населению.</li><li>2. Провести анализ методическим подходам к разработке стандартов государственных услуг.</li><li>3. Изучить правила разработки и утверждения стандартов предоставления государственной (муниципальной) услуги.</li><li>4. Составить перечень количественных и качественных показателей доступности услуг.</li></ol>
<p>Тема 4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Провести анализ практики формирования МФЦ в субъектах РФ.</li><li>2. Сформулировать цель и задачи организации работы МФЦ.</li><li>3. Выделить проблемы в деятельности МФЦ и пути их решения.</li><li>4. Определить роль муниципальных МФЦ в системе предоставления услуг населению.</li></ol>
<p>Тема 5. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Проанализируйте и составьте таблицу сроков предоставления государственной и муниципальной услуги.</li><li>2. Сформулируйте основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.</li><li>3. Опишите процесс выдачи результата предоставления государственной и муниципальной услуги.</li></ol>
<p>Тема 6. Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Дайте характеристику этапам формирования Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».</li><li>2. Проанализируйте паспорт государственной услуги в электронной форме.</li><li>3. Опишите процесс взаимодействие заявителя с органами власти при получении услуги в электронной форме.</li><li>4. Составьте технологическую схему предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.</li></ol>

Тема 7. Система межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1. Проанализировать межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг в земельно-имущественной сфере.
2. Дать характеристику межведомственному взаимодействию при предоставлении услуг в сфере социального обеспечения.
3. Обозначить проблемы в межведомственном взаимодействии при предоставлении услуг в сфере социального обеспечения.
4. Описать порядок выдачи результата оказания государственной и муниципальной услуги заявителю.

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления

1. Систематизировать общие параметры проводимого мониторинга.
2. Определить параметры мониторинга по ведомствам.
3. Сформулировать параметры мониторинга по источникам поступления оценок и способу оценки.
4. Провести анализ МФЦ в мониторинге качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.
5. Рассмотреть мониторинг услуг в разбивке по критериям оценки.

Тема 9. Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных и муниципальных услуг.

1. Изучить условия обращения к процедуре досудебного обжалования для юридических лиц.
2. Рассмотреть порядок и сроки рассмотрения жалоб юридических лиц.
3. Проанализировать требования к оформлению жалобы юридическим лицом.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций. Лекция 1. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202009/349.mp4>

2. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций. Лекция 2. Основные требования к разработке административных регламентов государственных услуг [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202009/351.mp4>

3. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций. Лекция 3. Основные подходы к определению понятия "государственные услуги" [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202009/352.mp4>

### **Дополнительная литература:**

1. Прокофьев С. Е., Еремин С. Г. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 695 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497319>

2. Морозова О. А., Лосева В. В. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 142 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493854>

3. Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: Юрайт, 2022. - 139 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493237>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

**11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.