

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 18.07.2022 09:58:52  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

25.11.2021 г.  
протокол № 11  
Зав. кафедрой Савоськин А.В.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 декабря 2021 г.  
протокол № 4  
Председатель \_\_\_\_\_ Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Предоставление государственных (муниципальных) услуг
Направление подготовки	40.03.01 Юриспруденция
Профиль	Государственно-правовой
Форма обучения	очная
Год набора	2022
Разработана:	
Доцент, к.ю.н.	
Мешерягина В.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>11</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>18</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>18</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>20</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>20</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 40.03.01 Юриспруденция (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1011)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Предоставление государственных (муниципальных) услуг» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.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 7						
Экзамен	180	56	28	28	97	5

### 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
экспертно-консультационный	
ПК-6 Способность организовать международное взаимодействие в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления	ПК-6.1 Знать: понятие, принципы, информационные ресурсы предоставления государственных и муниципальных услуг; требования к предоставлению государственных услуг (административные регламенты); требования и порядок разработки административных регламентов предоставления государственной и муниципальной услуги; методы правовой экспертизы административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

<p>ПК-6                      Способность организовать международное взаимодействие в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления</p>	<p>ПК-6.2 Уметь: предоставлять государственные и муниципальные услуги населению и организациям, осуществлять правовую экспертизу административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на соответствие нормам российского законодательства и международных договоров Российской Федерации.</p>
	<p>ПК-6.3 Иметь практический опыт: приема и согласование документации, заявок, заявлений; предоставлять информацию из реестров государственных и муниципальных услуг, баз данных; применения норм законодательства и административных регламентов при международном сотрудничестве в сфере культуры, здравоохранения, медицины, образования, миграции и т. д.; проводить правовую экспертизу проектов международных договоров, международно-правовых документов, законодательных и нормативных актов Российской Федерации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>
<p>ПК-7                      Способность анализировать и прогнозировать потоки трудовой миграции и особенности их правового регулирования в России и зарубежных странах с целью проведения юридических консультаций для органов власти и органов местного самоуправления</p>	<p>ПК-7.1 Знать: миграционные процессы и приемы государственного управления ими; миграционное и трудовое законодательство Российской Федерации; международные нормативные правовые акты в сфере трудовой миграции и миграционного взаимодействия; методы и методики проведения анализа документов и информации в сфере миграционных процессов; порядок ведения учета и составления отчетности по вопросам трудовой миграции; правила и порядок межведомственного обмена документацией по вопросам трудовой миграции; причины возникновения нарушений законодательства Российской Федерации в сфере трудовой миграции.</p>
	<p>ПК-7.2 Уметь: анализировать документацию в сфере трудовой миграции при взаимодействии органов государственной власти Российской Федерации с региональными органами власти; определять организационную, административную и правовую целесообразность и возможные риски привлечения к трудовой деятельности на территории Российской Федерации иностранных граждан; оформлять учетные документы по привлечению и использованию трудовых мигрантов, предоставляемые в государственные органы Российской Федерации и организации.</p>

<p>ПК-7                      Способность анализировать и прогнозировать потоки трудовой миграции и особенности их правового регулирования в России и зарубежных странах с целью проведения юридических консультаций для органов власти и органов местного самоуправления</p>	<p>ПК-7.3 Иметь практический опыт: выявления ограничений на привлечение иностранной рабочей силы к трудовой деятельности в Российской Федерации; определения организационно-правовых рисков при привлечении иностранных граждан к трудовой деятельности в Российской Федерации; подготовки ответов по запросу государственных органов Российской Федерации, органов местного самоуправления относящихся к вопросам трудовой миграции; подготовка проектов обращений и запросов в государственные органы Российской Федерации и международные организации при планировании привлечения иностранной рабочей силы в случаях необходимости получения разрешительных документов, подтверждающих право на осуществление на территории Российской Федерации трудовой деятельности.</p>
<p>ПК-8                      Способность осуществлять юридическое консультирование и сопровождение субъектов трудовой миграции</p>	<p>ПК-8.1 Знать: законодательство Российской Федерации в сфере бесплатной, квалифицированной юридической помощи; законодательство Российской Федерации содержащие нормы в сфере миграции, работы с персональными данными; основы законодательства Российской Федерации об архивном деле; особенности прав и обязанностей иностранных граждан; общие тенденции занятости на рынке труда в регионе, основные программы их регулирующие; организацию миграционного учета на территории Российской Федерации и зарубежных стран.</p> <p>ПК-8.2 Уметь: анализировать информацию из информационных систем и баз данных о трудовых мигрантах с целью прогнозирования правового регулирования данной сферы; определять правовой статус иностранных граждан на территории Российской Федерации; определять соответствие профессиональных характеристик трудовых мигрантов требованиям к квалификации, установленным профессиональными стандартами и (или) нормативными правовыми актами; регистрировать, вести учет и обеспечивать хранение документов иностранных граждан.</p> <p>ПК-8.3 Иметь практический опыт: внесения информации о персональных данных и личную информацию по трудовым мигрантам в информационные системы и базы данных; консультирования участников (субъектов) трудовой миграции по правовым вопросам; определения правового статуса иностранных граждан в Российской Федерации и консультирования участников (субъектов) трудовой миграции; подготовки и сопровождения миграционного учета трудовых мигрантов; подготовки к трудоустройству и допуску к работе иностранных граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации; организация набора иностранных граждан по заявкам российских работодателей в рамках международных проектов, межправительственных соглашений; сопровождение договорных отношений участников (субъектов) трудовой миграции на предоставление социальных услуг; уведомление государственных органов Российской Федерации о привлечении к трудовой деятельности иностранных граждан; юридического консультирования руководителей органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам трудовой миграции</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		153					
Тема 1.	Государственные (муниципальные) услуги в системе государственного управления	16	2		2	12	
Тема 2.	Правовое регулирование предоставления государственных (муниципальных) услуг	19	4		4	11	
Тема 3.	Правовой статус субъектов в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг	20	4		4	12	
Тема 4.	Формы предоставления государственных (муниципальных) услуг	18	4		4	10	
Тема 5.	Административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг	22	4		4	14	
Тема 6.	Стандарты качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их оценка	22	4		4	14	
Тема 7.	Обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных (муниципальных) услуг	20	4		4	12	
Тема 8.	Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	16	2		2	12	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-5	Тест	Тестовые задания из трех вариантов по 10 вопросов каждый с тремя вариантами ответов (правильный один)	<p>менее 6 верных ответов из 10 - оценка неудовлетворительно;</p> <p>6 верных ответов из 10 - оценка удовлетворительно;</p> <p>7-8 верных ответов из 10 - оценка хорошо;</p> <p>9-10 верных ответов из 10 - оценка отлично.</p>

Темы 6 - 8	Задачи	Практические задания на проверку навыка применения нормативных правовых актов.	<p>Студент демонстрирует низкий уровень знаний правовых актов по теме и не может их применить в конкретной ситуации - оценка неудовлетворительно.</p> <p>Студент демонстрирует только знания нормативных правовых актов но не может применить их в конкретной ситуации - оценка удовлетворительно</p> <p>Студент демонстрирует знания нормативных правовых актов, применяет их в конкретной ситуации с незначительными ошибками - оценка хорошо.</p> <p>Студент демонстрирует знания нормативных правовых актов, применяет их в конкретной ситуации без ошибок - оценка</p>
------------	--------	--	---

<p>Темы 1-3</p>	<p>Реферат</p>	<p>Реферативная работа направлена на углубленное изучение наиболее сложных аспектов дисциплины.</p>	<p>Студент демонстрирует низкое знание материала реферативной работы, не способен ответить на дополнительные вопросы - оценка неудовлетворительно.</p> <p>Студент демонстрирует достаточные знания в сфере материала реферативной работы, может их презентовать в публичном выступлении, отвечает на дополнительные вопросы с ошибками - оценка удовлетворительно.</p> <p>Студент демонстрирует обширные знания в сфере материала реферативной работы, может их презентовать в публичном выступлении, отвечает на дополнительные вопросы с ошибками - оценка хорошо.</p> <p>Студент демонстрирует обширные знания в сфере материала реферативной работы, может их презентовать в публичном выступлении, отвечает на дополнительные вопросы без ошибок - оценка</p>
-----------------	----------------	---	--



			отлично.
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
7 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Билеты содержат три вопроса: теоретических и один практический	<p>Студент демонстрирует низкий уровень знания обоих теоретических вопросов, на практический вопрос отвечает неправильно; либо не отвечает ни на один вопрос в билете - оценка неудовлетворительно.</p> <p>Студент демонстрирует достаточный уровень теоретический знаний по одному вопросу в билете, на теоретический вопрос отвечает с ошибками - оценка удовлетворительно</p> <p>Студент демонстрирует базовый уровень теоретических знаний по обоим теоретическим вопросам, на практический вопрос отвечает с незначительными ошибками - оценка хорошо.</p> <p>Студент демонстрирует продвинутый уровень знаний обоих теоретических вопросов, на практический вопрос отвечает без ошибок - оценка отлично.</p>

## 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. Государственные (муниципальные) услуги в системе государственного управления

Понятие государственного управления и его механизм. Система органов публичной власти. Понятие "услуга" и ее отграничение от функций органов публичной власти. Цели и задачи административной реформы. Тенденции сочетания права и менеджмента при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России. Предпосылки, цели, задачи, этапы, результаты реализации административной реформы в России.

## Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных (муниципальных) услуг

Развитие законодательства в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок правоприменительной деятельности при предоставлении государственных (муниципальных) услуг исходя из юридической силы нормативного правового акта.

Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в правовом регулировании правоотношений, возникающих при предоставлении государственных (муниципальных) услуг. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

## Тема 3. Правовой статус субъектов в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг

Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг. Взаимосвязь принципов открытости деятельности органов и организаций, предоставляющих услуги, доступности обращений за предоставлением услуг с конституционными принципами деятельности органов власти и с мерами ответственности органов власти и должностных лиц. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Основные функции сотрудников МФЦ. Параметры взаимодействия работников МФЦ с заявителями.

## Тема 4. Формы предоставления государственных (муниципальных) услуг

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно. Организация предоставления услуг в электронной форме.

Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах. Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Разработка дорожных карт внедрения межведомственного взаимодействия. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования. Организация межведомственного взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные услуги, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Общесистемные меры снижения административных барьеров при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

## Тема 5. Административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг

Цели, задачи, предпосылки разработки административных регламентов. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Анализ практик разработки и применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Структура административного регламента. Порядок разработки проектов административных регламентов. Выявление предпочтений получателей услуг при подготовке проекта административного регламента. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования и формы контроля.

## Тема 6. Стандарты качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их оценка

Понятие и цели стандартизации государственных (муниципальных) услуг. Требования к стандартизации государственных (муниципальных) услуг. Цель, задачи, методы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Порядок функционирования систем электронного управления очередью. Деятельность выездных МФЦ. Порядок информирования заявителей. Порядок организации личного и удаленного приема заявителей. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей.

## Тема 7. Обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Случаи, предусматривающие досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органов власти, организаций, должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок подачи и рассмотрения жалоб. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования. Анализ практики обжалования решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

## Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг

Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартии Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др. Анализ возможностей адаптации успешных практик к российским условиям.

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

#### Тема 1. Государственные (муниципальные) услуги в системе государственного управления

Отличительные особенности юридического, экономического, управленческого подходов к терминам «государственные услуги», «муниципальные услуги», «публичные услуги».

Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных (муниципальных) услуг  
Составьте алгоритм соблюдения прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг. Выпишите основные требования по обеспечению доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Откройте федеральный портал проектов нормативных правовых актов и оставьте отзыв о любом из проектов, касающийся регулирования порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг. Проанализируйте сайт "Российская общественная инициатива" (РОИ) и определите значение данной интернет-платформы для правового регулирования предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Тема 3. Правовой статус субъектов в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг

Анализ возможностей выбора форм предоставления услуг. Анализ соблюдения требований по взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных (муниципальных) услуг. Замена в отдельных отраслях экономики избыточных и (или) неэффективных административных механизмов государственного контроля альтернативными рыночными механизмами. Как влияет расширение перечня выборных муниципальных должностей на процесс предоставления государственных (муниципальных) услуг. Каков порядок участия Общественных советов в оценке качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Тема 4. Формы предоставления государственных (муниципальных) услуг

Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

Организация деятельности многофункциональных центров по принципу «одного окна». Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков. Соглашения о взаимодействии и методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров. Функции, права, обязанность и ответственность многофункционального центра.

Тема 5. Административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг

Раскройте следующие принципы юридической техники: принцип корректности; принцип стабильности; принцип информативности. Почему в административном регламенте применяются отвлеченно-обобщенные грамматические формы и конструкции?

Тема 6. Стандарты качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их оценка

Какие организационные меры применяются в случае, если показатель эффективности деятельности руководителя, установленный в должностном регламенте (должностной инструкции), сформирован впервые и составляет менее 85 процентов? Перечислите социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Как осуществляется анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги).

Согласно Постановления Правительства РФ от 12.12.2012 N 1284, в отношении государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам обеспечивается возможность их оценки на всех стадиях предоставления государственных услуг (информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения. Найдите примеры различных форм оценки качества публичной услуги (в частности - цифровых).

Тема 7. Обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Студенты разбиваются на пары, первый человек выбирает в произвольной форме любой административный регламент предоставления государственной/муниципальной службы и обжалует процедуру (составляет жалобу с соблюдением требований ФЗ № 210 и ФЗ № 59), второй человек готовит мотивированный ответ на жалобу со ссылкой на действующее законодательство.

Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг

1. Наиболее показательна политика нового государственного менеджмента проводилась в Великобритании правительством М. Тэтчер. Она базировалась на принципах отделения предоставления государственных услуг от их производства, ориентации в большей степени на интересы потребителей, а не на бюрократические, политические или производственные соображения, а также предупреждения возникновения возможных проблем путем планирования. В организацию государственного управления были введены финансовые и экономические методы, заимствованные в частном секторе, нацеливающие на повышение экономичности, эффективности и производительности (принцип трех "е" - economy, effectiveness, efficiency). Можно ли согласиться с данной позицией? Приведите примеры финансовых и экономических методов в действующем государственном управлении в России.

2. Подготовить эссе на тему: "Какие зарубежные механизмы государственного управления (менеджмента) могут быть актуальны для Российской Федерации"?

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Государственные (муниципальные) услуги в системе государственного управления

Развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Можно выделить несколько подходов к анализу государственных и муниципальных услуг: правовой; интегрированный; маркетинговый; процессный; управленческий. Приведите примеры и сравните их между собой.

2. Составьте схему принципов оказания государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных (муниципальных) услуг

1. Раскройте содержание основных принципов предоставления государственных (муниципальных) услуг: правомерность предоставления; заявительный порядок; правомерность взимания платы; открытость деятельности органов власти.

2. В законодательстве фигурирует термин: услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг. Такие услуги оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Приведите конкретные примеры общественных отношений, где для получения одной услуги неизбежно приходится получать другую.

3. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.

Тема 3. Правовой статус субъектов в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг

1. Тезисно выпишите порядок реформирования и развития государственной гражданской и муниципальной видов службы в рамках административной реформы.

2. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

3. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

#### Тема 4. Формы предоставления государственных (муниципальных) услуг

Развернутые ответы на вопросы:

1. Формирование и ведение реестров услуг осуществляется в специально созданной федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг» (далее — ФРГУ). Реестры ведутся в электронной форме по адресу: <https://frgu.gosuslugi.ru/>. Перейдите по указанной ссылке и оцените возможности использования реестров услуг. Как можно модернизировать эту систему?

2. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

#### Тема 5. Административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг

1. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации.

2. Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию.

#### Тема 6. Стандарты качества предоставления государственных (муниципальных) услуг и их оценка

1. В многофункциональном центре организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками многофункционального центра, которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии со стандартами обслуживания заявителей, утверждаемыми актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.02.2017 г. N 209). Проанализируйте указанный подзаконный акт и сформулируйте собственный вывод о положительных аспектах стандартизации предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2. При разработке административных регламентов необходимо осуществить оптимизацию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. перечислите элементы оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в административном регламенте.

3. Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов:

- реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги;
- плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений;
- процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;
- процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;
- изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги;
- изменение социально-экономической ситуации в регионе;
- изменение политической обстановки в регионе;



Тема 7. Обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Проанализируйте Приказ Минэкономразвития России от 20.04.2015 N 245 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Выпишите тезисно основные требования к организации рассмотрения отзывов граждан на сайте "Ваш Контроль".

Тема 8. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг

Развернутые ответы на вопросы:

1. Одним из следствий политики нового государственного менеджмента является контрактная система.

Теперь она широко реализуется применительно к государству. Почему некоторые виды общественных работ передаются частным подрядчикам?

2. В Великобритании первой на контрактную основу была переведена работа вспомогательных служб: охрана, столовые, уборка помещений. На основе контрактов, внутренних или внешних, заключаемых на разовой или долгосрочной основе со специализированными частными фирмами, выполняются такие виды работ, как секретарская, юридическая, бухгалтерская, внутренний аудит, подбор и подготовка кадров, компьютерное программирование и обслуживание. Многие работы, осуществляемые государственными службами, подлежат так называемому рыночному тестированию, в ходе которого сравниваются стоимость и качество выполнения различных видов работ силами государственных служащих или частных фирм. Как этот процесс происходил в России? Какие отрасли управления перешли в частный сектор? Почему на ваш взгляд в России этот процесс происходит сложнее и не достиг успеха.

3. В случае перевода того или иного вида работ на контрактную основу объявляется тендер, условия которого должны определяться совместно с внешними консультантами и представителями частного сектора, осуществляющими подобные виды работ. Как в России организована система тендеров? Согласны ли вы, что предоставление государственных услуг собственными силами неизбежно приобретает бюрократические формы, в результате чего оказывается в высшей степени невыгодным для общества и малоэффективным для граждан?

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. Энтин Л.М., Энтин М.Л. Европейское право. Основы интеграционного права Европейского Союза и Евразийского экономического союза [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2021. - 528 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1219450>

2. Савоськин А. В., Мещерягина В. А. Конституционное право на обращение: вопросы теории и практики [Электронный ресурс]:[монография]. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2019. - 118 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/books/19/m492243.pdf>

3. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций. Тема [1]. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне [Электронный ресурс]:. - [Екатеринбург]: [б. и.], [2019]. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/201908/144.mp4>

4. Государственные и муниципальные услуги. Курс лекций. Тема [3]. Основные требования к разработке административных регламентов государственных услуг [Электронный ресурс]:. - [Екатеринбург]: [б. и.], [2019]. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/201908/146.mp4>

5. Нарутто С.В. Обращение граждан в органы публичной власти [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2021. - 496 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1215746>

6. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 172 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093017>

7. Савельев И.И. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: Русайнс, 2019. - 135 – Режим доступа: <https://book.ru/book/932771>

8. Каурова О.В. и др. Социальные услуги населению в сфере социального обслуживания: независимая оценка качества [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: Русайнс, 2020. - 287 – Режим доступа: <https://book.ru/book/935554>

9. Иксанов И. С. Европейское право [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 182 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1859031>

10. Административное право. Курс лекций. Тема 2. Административное обжалование: понятие, субъекты, процессуальные аспекты [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2021. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202109/108.mp4>

11. Сидорова А. А. Электронное правительство [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 166 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490256>

12. 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>

13. 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>

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

#### **Дополнительная литература:**

1. Кабашов С.Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1132150>

2. Любина О.Н. и др. Управление государственными услугами [Электронный ресурс]:Учебно- методическое пособие. - Москва: Русайнс, 2018. - 173 – Режим доступа: <https://book.ru/book/979799>

3. Сервисная деятельность. Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2021. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202110/5.mp4>

4. Гумерова Г. И., Шаймиева Э. Ш. Электронное правительство [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 165 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497519>

## **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»:**

## **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.