

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борисова Виктория Валерьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.07.2025 22:50:07
Уникальный программный ключ:
8d665791f4048370b679b22cf26583a2f341522e

**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Ректор
НОЧУ ВО «МУНИИ»**



Борисова

«01 апреля 2022 г.»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг**

**направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**Профиль подготовки:
Региональное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

**Форма обучения
Очно-заочная**

Москва 2022 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления	ИПК-2.1. Знает основы разработки организационно-управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения, виды и формы ответственности лица, принимающего решение с учетом их последствий для функционирования органов государственного управления и общества. ИПК-2.2. Разрабатывает организационно-управленческие решения, проводит оценку результатов и последствий принятого управленческого решения и несет за них ответственность с позиций их социальной значимости, а также последствий для системы государственного управления. ИПК-2.3. Применяет адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения с учетом их последствий как для системы государственного управления, так и для общества

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составляет 3 зачетные единицы.

Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	-
Аудиторные занятия (всего)	24	24	-
В том числе:	-	-	-

Лекции	12	12	-
Практические занятия (ПЗ)	12	12	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	84	84	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к практическим занятиям	76	76	-
Контрольная работа	8	8	-
Вид промежуточной аттестации – зачет	-	-	
Общая трудоемкость час / зач. ед.	108/3	108/3	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг	36	4	4	28
2.	Тема 2. Анализ финансирования деятельности бюджетной организации и исполнения сметы расходов	36	4	4	28
3.	Тема 3. Анализ имущественного комплекса бюджетной организации	36	4	4	28
Всего		108	12	12	84
Зачет		-	-	-	-
Итого		108	12	12	84

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.
Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Тема 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.

МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям

Тема 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг

Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Занятие 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Занятие 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг

Занятие 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Банных, Г. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / Г. А. Банных, С. Н. Костина, Л. И. Воронина; под общ. ред. С. Н. Костиной; Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. – 127 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697284>

2. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие: [16+] / А. М. Киселева; Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского (ОмГУ), 2018. – 224 с. табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

5.2. Дополнительная литература

1. Экономика и управление социальной сферой: учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.]; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова. – 4-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 496 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710010>

2. Государственное управление : теория, функции, механизмы : учебное пособие : [16+] / Н. Е. Дмитриева, А. С. Калгин, А. В. Клименко [и др.] ; под науч. ред. А. В. Клименко ; Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». – Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2022. – 276 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699523>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>

3. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
4. Портал государственной гражданской службы <https://gosslozhba.gov.ru>
5. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

3. Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» формирует у обучающихся компетенции ПК-2. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные варианты практических и контрольных заданий для текущего контроля и перечень вопросов к экзамену по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг», приведен в п.5 настоящей рабочей программы.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать

для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, контрольная работа. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляется в следующих формах:

- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- выполнение расчетных заданий по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.7 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг». Список основной и дополнительной литературы по дисциплине приведен в п.5 настоящей рабочей программы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенции приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
---------------------------------------	--	-----------------------	--

ПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления	ИПК-2.1. Знает основы разработки организационно-управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения, виды и формы ответственности лица, принимающего решение с учетом их последствий для функционирования органов государственного управления и общества. ИПК-2.2. Разрабатывает организационно-управленческие решения, проводит оценку результатов и последствий принятого управленческого решения и несет за них ответственность с позиций их социальной значимости, а также последствий для системы государственного управления. ИПК-2.3. Применяет адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения с учетом их последствий как для системы государственного управления, так и для общества	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: Решение задач на практических занятиях; контрольная работа	1-3
---	---	---	-----

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на зачете

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

«зачтено»

обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает

несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»

обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3 Критерии оценки контрольной работы

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

«5» (отлично): все задания контрольной работы выполнены без ошибок в течение отведенного на работу времени; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки.

«4» (хорошо): задания контрольной работы выполнены с незначительными замечаниями в полном объеме либо отсутствует решение одного задания; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; отсутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

«3» (удовлетворительно): задания контрольной работы имеют значительные замечания; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения; присутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

«2» (неудовлетворительно): задания в контрольной работе выполнены не полностью или неправильно; отсутствуют или сделаны неправильно выводы и обобщения; присутствуют грубые орфографические и пунктуационные ошибки.

8.2.4. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	«4» (хорошо)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

Примеры заданий для практических занятий

Раздел 1 «Система предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.
6. 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.

7. 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?

8. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?

9. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.

10. Что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.

11. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?

12. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

Раздел 2. «Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

2. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

3. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

4. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

5. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

6. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

7. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

8. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?

9. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.

10. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.

11. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг.

12. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в вашем регионе, в вашем органе власти.

13. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в вашем регионе, в вашем органе власти.

14. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в вашем регионе.

Раздел 3. «Качество оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?
2. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?
3. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?
4. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?
5. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?
6. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида.
7. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области.
8. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?
9. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
10. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
11. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
12. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
13. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

8.3.2. Текущий контроль (контрольная работа)

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

Примерные задания для контрольной работы

1. Понятие государственных услуг, их классификация
2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
3. Основные принципы предоставления государственных услуг
4. Права заявителей при получении государственных услуг
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
7. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
8. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
11. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
12. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
13. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
14. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
15. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
16. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
17. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах.

8.3.3. Промежуточный контроль (вопросы к зачету)

(формирование компетенций: ПК-2, индикаторы ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3)

1. Особенности услуг как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «Портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
9. Основные принципы предоставления государственных услуг
10. Права заявителей при получении государственных услуг
11. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
17. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
18. Реестры государственных услуг

19. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
20. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
21. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
22. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
23. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
24. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
25. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
26. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
27. Требования к соглашениям о взаимодействии
28. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
29. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
30. Порталы государственных услуг
31. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
32. Государственная информационная система о государственных платежах
33. Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
34. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
35. Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации