

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca1648409ca3ab575009531e605f

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

Одобрена
на заседании кафедры

18.12.2019 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Ноженко Д.Ю.

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 января 2020 г.
протокол № 5



(Handwritten signature)
Карх Д.А.
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Государственные и муниципальные услуги
Направление подготовки	38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
Профиль	Все профили
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Дурандина Ольга Аркадьевна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 10.12.2014 г. № 1567)
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						
Экзамен, Контрольная работа	216	20	8	12	187	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-6 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ИД-1.ОПК-6 Знать: основные информационно коммуникационные технологии и основные требования информационной безопасности Уметь: решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры Иметь навыки культурой применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
вспомогательно-технологическая (исполнительская)	
ПК-16 способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)	ИД-1.ПК-16 Знать: принципы построения и функционирования системы государственной и муниципальной службы Уметь: осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов Иметь навыки технологического обеспечения служебной деятельности, обеспечения исполнения основных функций, административных регламентов с учетом специфики отдельных категорий и групп должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы
исполнительно-распорядительная	
ПК-26 владение навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	ИД-1.ПК-26 Знать: методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления Уметь: осуществлять информационно-аналитическую работу в органах власти и организациях Иметь навыки сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций
ПК-24 владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ИД-1.ПК-24 Знать: теоретические и методологические основы государственных и муниципальных услуг, основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг 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 Иметь навыки осуществления действий (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации

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	26	1		1	24	
Семестр 6		22					
Тема 2.	Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги.	22	1		1	20	
Семестр 6		25					

Тема 3.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	25	1		2	22	
Семестр 6		27					
Тема 4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».	27	1		2	24	
Семестр 6		24					
Тема 5.	Организация процесса предоставления услуг населению.	24	1		1	22	
Семестр 6		29					
Тема 6.	Информационно-коммуникативные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг	29	1		2	26	
Семестр 6		22					
Тема 7.	Система межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	22	1		1	20	
Семестр 6		17,5					
Тема 8.	Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	17,5	0,5		1	16	
Семестр 6		14,5					
Тема 9.	Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных и муниципальных услуг.	14,5	0,5		1	13	

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	Вопросы для устного опроса.	Оценивается 50-100%.

Темы 6,7	Реферат Приложение 4	Краткий доклад по определенной теме, в котором собрана и обобщена информация из нескольких источников.	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	Студент делает выбор правильного ответа из нескольких, предложенных на выбор.	Правильность ответов. Количество вопросов 13. По 1 баллу за каждый правильный ответ.
Темы 1-9	Итоговая контрольная работа Приложение 4,6	Содержит 4 варианта: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание, позволяющих оценить уровень теоретических знаний и практических навыков по изученной дисциплине.	Полнота и правильность ответов. Оценивается 50-100%.
Промежуточный контроль (Приложение 5)			

<p>6 семестр (Эк)</p>	<p>Экзаменационный билет Приложение 5</p>	<p>В билете 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание (кейс)</p>	<p>Теоретический вопрос: полнота и достоверность изложения материала, использование дополнительных источников информации по данной теме, умение грамотно, четко, структурировано излагать свои мысли, выслушать товарищей, сделать выводы по вопросу. Практическое задание (кейс): умение применять полученные теоретические знания к конкретным деловым ситуациям. Решение задания должно быть полным и аргументированным. Оценивается 50-100%</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. 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. Организация процесса предоставлению услуг населению.

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-коммуникативные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг

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.
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. Прорывочный 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. Организация процесса предоставления услуг населению.

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-коммуникативные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг

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.

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

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

1. Проанализировать международные нормативные акты в сфере оказания услуг населению.
2. Рассмотреть особенности национальной правовой системы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Определить направленность правового регулирования предоставления услуг на уровне субъекта федерации.

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

1. Раскрыть принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Показать особенности процессного и деятельностного подходов в определении сущности государственной услуги.
3. Провести анализ социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг.
4. Рассмотреть экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

1. Дать характеристику особенностям процесса стандартизации в процессе предоставления услуг населению.
2. Провести анализ методическим подходам к разработке стандартов государственных услуг.
3. Изучить правила разработки и утверждения стандартов предоставления государственной (муниципальной) услуги.
4. Составить перечень количественных и качественных показателей доступности услуг.

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

1. Провести анализ практики формирования МФЦ в субъектах РФ.
2. Сформулировать цель и задачи организации работы МФЦ.
3. Выделить проблемы в деятельности МФЦ и пути их решения.
4. Определить роль муниципальных МФЦ в системе предоставления услуг населению.

Тема 5. Организация процесса предоставления услуг населению.

1. Проанализируйте и составьте таблицу сроков предоставления государственной и муниципальной услуги.
2. Сформулируйте основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.
3. Опишите процесс выдачи результата предоставления государственной и муниципальной услуги.

Тема 6. Информационно-коммуникативные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Дайте характеристику этапам формирования Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
2. Проанализируйте паспорт государственной услуги в электронной форме.
3. Опишите процесс взаимодействия заявителя с органами власти при получении услуги в электронной форме.
4. Составьте технологическую схему предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

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.

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
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- контрольные работы

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

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. Фадеев В. И., Васильев С. А., Грачева Е. Ю., Дорошенко Е. Н., Фадеев В. И.. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации: монография. - Москва: Норма: ИНФРА-М, 2016. - 208 с.

2. Кириенко Г. С.. Разграничение предметов ведения и полномочий между Российской Федерацией и субъектами РФ на основе государственных функций и услуг: научное издание. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 7 с.

3. Иншакова Е. Г.. Электронное правительство в публичном управлении: Монография. - Москва: Юрайт, 2019. - 139 с.

Дополнительная литература:

1. Арбузов С. С., Бушуева И. В., Вапнярская О. И., Зворыкина Т. И., Платонова Н. А., Шумаев В. А., Бушуева И. В.. Государственное регулирование национальной экономики: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис". - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 653 с.

2. Морозова О. А., Лосева В. В., Иванова Л. И.. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 142 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441844>

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

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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 № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

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.