

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.06.2026 09:43:35  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531ed05f

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

09.12.2025 г.  
протокол № 3  
Зав. кафедрой Ноженко Д.Ю.

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

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель \_\_\_\_\_ Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Государственные и муниципальные услуги
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственное и муниципальное управление
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.э.н. Дурандина О.А.	

Екатеринбург  
2025 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>9</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>17</b>

## ВВЕДЕНИЕ

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

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

### 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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	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 6						
Зачет	216	64	32	32	152	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

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

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

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

### 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Все го часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. ра бота	Контроль самостояте льной работы
			Лекц ии	Лаборатор ные	Практические за нятия		
Семестр 6		28					
Тема 1.	Нормативно-правовая база организации предоставления государственных	28	4		6	18	
Семестр 6		22					
Тема 2.	Понятие и сущность государственной (муниципальной)	22	4		4	14	
Семестр 6		26					
Тема 3.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг (ПК-9)	26	4		6	16	
Семестр 6		36					
Тема 4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (ПК-9)	36	4		4	28	
Семестр 6		22					
Тема 5.	Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим	22	4		2	16	
Семестр 6		28					

Тема 6.	Информационно-коммуникационные технологии предоставления государственных муниципальных услуги информационная безопасность (ПК-9)	в и	28	4		2	22	
Семестр 6			26					
Тема 7.	Система межведомственного взаимодействия предоставления государственных муниципальных услуг (ПК-9)	при и	26	2		2	22	
Семестр 6			12					
Тема 8.	Мониторинг качества предоставления государственных муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного муниципального управления (ПК-9)	и в и	12	4		2	6	
Семестр 6			16					
Тема 9.	Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных муниципальных услуг (ПК-2)	при и	16	2		4	10	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средств	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-9	Вопросы	список Вопросов для устного опроса.	Оценивается 50-100%.

Темы 6,7	Реферат	список тем для рефератов	Структура, содержание, логичность изложения материала; наличие у автора собственных суждений по дискуссионным вопросам темы; грамотность языка и единство стиля изложения; полнота доклада (сообщения) по результатам выполненного реферата; корректность ответов на вопросы при публичной защите. Оценивается 50-100%.
Темы 3,4	Тест	Вопросы с одним правильным вариантом ответа 13 вопросов	Правильность ответов. По 1 баллу за каждый правильный ответ.
Темы 1-9	Итоговая контрольная работа	3 письменных задания	Полнота и правильность ответов. Оценивается 50-100%.
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
6 семес	Билет для зачета	В билете содержится два	50-100

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение 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 текущего контроля, 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 окончании 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 окончании 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 (ответаи 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
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 (ПК-2)

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 (ПК-9)

Определение государственной (муниципальной) услуги. Коммерческая и государственная услуги. Рыночный 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 (ПК-9)

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» (ПК-9)

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

Тема 5. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-9)

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

Тема 6. Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность (ПК-9)

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 муниципальных услуг (ПК-9)

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

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления (ПК-9)

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

Тема 9. Досудебный порядок обжалования заявителем решений при получении государственных муниципальных услуг (ПК-2)

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 2. Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги (ПК-9)

Обсуждение вопросов в форме "круглого стола":

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

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг (ПК-9)

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» (ПК-9)

Вопросы для обсуждения на семинарском занятии:

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

Тема 5. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-9)

Вопросы для обсуждения на семинаре:

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

Тема 6. Информационно-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность (ПК-9)

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 (ПК-9)

Вопросы для обсуждения в форме "круглого стола":

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

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления (ПК-9)

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 (ПК-2)

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 2. Понятие и сущность государственной (муниципальной) услуги (ПК-9)

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 (ПК-9)

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» (ПК-9)

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. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-9)

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-коммуникационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг и информационная безопасность (ПК-9)

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 муниципальных услуг (ПК-9)

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

Тема 8. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы сбора, анализа и обработки данных в сфере государственного и муниципального управления (ПК-9)

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 муниципальных услуг (ПК-2)

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

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

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

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

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

### *По заявлению студента*

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

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

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

Сайт библиотеки УрГЭУ

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

### **Основная литература:**

2. Морозова О. А., Лосева В. В., Иванова Л. И. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 156 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/564458>

3. Сидорова А. Электронное правительство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 234 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/561295>

4. Козлова Л. С. Административные регламенты [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 313 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/563026>

### **Дополнительная литература:**

2. Шведов Государственные и муниципальные услуги. Тесты. Тест 2. Основные подходы к определению понятия «государственные услуги» [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2019. - 4 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/201912/98.docx>

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

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

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

6. Трофимова И.А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Российский государственный университет правосудия, 2024. - 167 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2151309>

7. Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 138 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/557295>

8. Васильева Е. В., Громова А.А., Зараменских Е.П., Кошкин А.Н., Петров М.В., Славин Б. Б. Цифровые платформы и экосистемы в государственном управлении [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 204 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2196342>

## **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 -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

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 организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
12. Реестры государственных услуг.
13. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.
14. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.
15. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре Требования к стандарту предоставления государственной услуги.
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.
19. Требования к соглашениям о взаимодействии.
20. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
21. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
22. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
23. Система межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
24. Качественные и количественные показатели доступности государственных и муниципальных услуг.
25. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

26. Формирование клиентоориентированного подхода при взаимодействиях с заявителями услуг.
27. Досудебное рассмотрение жалоб на действия должностных лиц в процессе получения государственных (муниципальных) услуг.
28. Качество и доступность государственной (муниципальной) услуги как критерий оценки эффективности деятельности органа государственной власти (местного самоуправления).
29. Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг.
30. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

**7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену**

№ задания	Содержание задания	Компетенция
1	Представление о качестве услуг основано на: а) требованиях и пожеланиях потребителей; б) принципах деятельности производителей; в) законодательных требованиях государства; г) обычаях делового оборота.	ОПК-9
2	Определение понятия государственной услуги содержится в; а) Конституции Российской Федерации; б) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ; в) Гражданском кодексе Российской Федерации; г) Регламенте предоставления государственной услуги.	ОПК-9
3	Допускается ли установление для услуг получателя платы за получение государственных услуг, бесплатное предоставление которых гарантировано законами: а) не допускается; б) допускается; в) допускается в случаях, установленных законодательно; г) допускается по усмотрению услугодателя.	ОПК-9
4	Государственные (муниципальные) услуги Не предоставляются: а) индивидуальными предпринимателями; б) МФЦ; в) на портале государственных услуг; г) в органах государственной власти (местного самоуправления).	ОПК-9
5	Применение типовых стандартов предоставления государственных услуг: а) является полностью добровольным (хотя и является «хорошей практикой»); б) является обязательным для федеральных органов исполнительной власти и рекомендованным для региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления; в) является обязательным для федеральных органов исполнительной власти и региональных органов исполнительной власти (предоставляющих государственные услуги) и рекомендованным органов	ОПК-9

	<p>местного самоуправления;</p> <p>г) является обязательным для всех предоставляющих государственные услуги органов независимо от уровня <b>государственного управления.</b></p>	
6	<p>Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления <u>муниципальных услуг</u> устанавливается:</p> <p>а) правительством РФ;</p> <p>б) органами местного самоуправления;</p> <p>в) местной администрацией.</p>	ОПК-9
7	<p>Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве:</p> <p>а) заказчика государственных услуг;</p> <p>б) исполнителя государственных услуг;</p> <p>в) заявителя государственных услуг.</p>	ОПК-9
8	<p>Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:</p> <p>а) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги;</p> <p>б) доступности МФЦ для населения;</p> <p>в) наличии системы межведомственного взаимодействия.</p>	ОПК-9
9	<p>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:</p> <p>а) портала государственных и муниципальных услуг;</p> <p>б) официальных сайтов государственных органов;</p> <p>в) информационной системы головного удостоверяющего центра;</p> <p>г) Единой системы идентификации и аутентификации.</p>	ОПК-9
10	<p>Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий органа, предоставляющего государственную услугу, осуществляется в соответствии с:</p> <p>а) Трудовым кодексом РФ;</p> <p>б) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;</p> <p>в) Указом Президента РФ от 13 марта 2012 г. № 297.</p>	ОПК-9
11	<p>Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:</p>	ОПК-9

	<p>а) внедрение современных технологий управления;</p> <p>б) рост социально-экономических показателей развития страны (региона);</p> <p>в) уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.</p>	
12	<p>В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг» в личном приеме гражданину может быть отказано:</p> <p>а) если он хочет подвергнуть критике работу органов государственной власти;</p> <p>б) если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов и новых он не поднимает;</p> <p>в) если на прием явился его законный представитель.</p>	ОПК-9
13	<p>Документооборот – это движение документа с момента...</p> <p>а) его создание до отправки;</p> <p>б) его получение до подшивки в дело;</p> <p>в) его создание до подшивки в дело;</p> <p>г) его получения или создания до подшивки в дело или отправки.</p>	ОПК-2
14	<p>Какой ГОСТ регламентирует правила размещения и оформления реквизитов организационно-распорядительных документов:</p> <p>а) ГОСТ 6.37-98;</p> <p>б) ГОСТ Р 7.0.97-2016</p> <p>в) ГОСТ Р 6.30-97</p> <p>г) ГОСТ Р 6.30-2003</p>	ОПК-2
15	<p>Из каких трёх документопотоков состоит документооборот предприятия?</p> <p>а) исходящего;</p> <p>б) внутреннего;</p> <p>в) постоянного;</p> <p>г) переменного;</p> <p>д) входящего.</p>	ОПК-2
16	<p>Заявление гражданина – это:</p> <p>а) рекомендация по совершенствованию деятельности государственных органов;</p> <p>б) просьба о содействии в реализации прав и свобод;</p> <p>в) просьба о восстановлении нарушенных прав.</p>	ОПК-2
17	<p>Определение понятия государственной услуги содержится в:</p> <p>а) Конституции Российской Федерации;</p> <p>б) Федеральном законе Российской</p>	ОПК-9

	<p>Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;</p> <p>в) Гражданском кодексе Российской Федерации;</p> <p>г) Регламенте предоставления государственной услуги.</p>	
18	<p>Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:</p> <p>а) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;</p> <p>б) общие положения;</p> <p>в) формы контроля за исполнением административного регламента;</p> <p>г) проект регламента.</p>	ОПК-2
19	<p>Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:</p> <p>а) государственным органом, оказывающим услугу;</p> <p>б) высшим исполнительным органом;</p> <p>в) законодательным органом.</p>	ОПК-9
20	<p>Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?</p> <p>а) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги;</p> <p>б) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;</p> <p>в) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер.</p>	ОПК-2
21	<p>Какие характерные отличия государственных (муниципальных) услуг от государственных (муниципальных) функций можно выделить?</p> <p>а) осуществляется по запросам заявителей;</p> <p>б) осуществляется в пределах установленных полномочий;</p> <p>в) может осуществляться государственными (муниципальными) учреждениями;</p> <p>г) осуществляется сотрудником МФЦ.</p>	ОПК-9
22	<p>Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги?</p> <p>а) физические и юридические лица;</p> <p>б) граждане РФ;</p> <p>в) органы государственной власти и местного самоуправления;</p> <p>г) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов;</p>	ОПК-9
23	<p>Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю:</p> <p>а) в письменной и по желанию заявителя в электронной форме;</p>	ОПК-2

	<p>б) в письменной и электронной форме; в) только в письменной форме.</p>	
24	<p>Внедрение принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:</p> <p>а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ; б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти вне зависимости от места регистрации; в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории Екатеринбурга вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу; г) заявитель сможет получать государственные услуги только по месту жительства в ближайшем МФЦ.</p>	ОПК-9
25	<p>Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:</p> <p>а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве; б) Реестр государственных и муниципальных услуг; в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг;</p>	ОПК-2
26	<p>Представление о качестве государственных и муниципальных услуг основано на:</p> <p>а) требованиях и пожеланиях потребителей; б) принципах деятельности производителей; в) законодательных требованиях государства.</p>	ОПК-9
27	<p>Порядок предоставления государственной или муниципальной услуги устанавливается:</p> <p>а) Конституцией РФ; б) Административным регламентом; в) Правилами внутреннего распорядка.</p>	ОПК-9
28	<p>Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве:</p> <p>а) заказчика государственных услуг; б) исполнителя государственных услуг; в) заявителя государственных услуг.</p>	ОПК-9
29	<p>Допускается ли установление для услуг получателя платы за получение государственных услуг, бесплатное предоставление которых гарантировано</p>	ОПК-9

	<p>законами:</p> <p>а) не допускается;</p> <p>б) допускается;</p> <p>в) допускается в случаях, установленных законодательно;</p> <p>г) допускается по усмотрению услугодателя.</p>	
30	<p>При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:</p> <p>а) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;</p> <p>б) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;</p> <p>в) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;</p> <p>г) получение государственной и муниципальной услуги в сокращенные сроки.</p>	ОПК-9
31	Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с _____	ОПК-2 ОПК-9
32	Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяет федеральный закон _____	ОПК-9
33	По какому главному принципу работает многофункциональный центр?	ОПК-9
34	На основе какого закона осуществляется деятельность многофункциональных центров?	ОПК-9
35	Единый портал государственных и муниципальных услуг является _____ государственной информационной системой, обеспечивающей _____ предоставление государственных и муниципальных услуг.	ОПК-9
36	В правилах делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти под документооборотом понимается _____	ОПК-2
37	Следует различать внутренний и внешний электронный документооборот. Это утверждение _____	ОПК-2
38	Электронный документ (ЭД) — это _____	ОПК-2

39	Электронная цифровая подпись – это:_____	ОПК-2
40	К внешнему электронному документообороту относится _____	ОПК-2