



МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра государственной службы и кадровой политики

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Методические рекомендации для самостоятельной работы
обучающихся по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)
Профиль – Управление в кризисных ситуациях

Екатеринбург
2022

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг:
Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по
направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление /
Составитель Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: ФГБОУ ВО Уральский институт
ГПС МЧС России, 2022. – 16 с.

Автор - составитель:

Шемятихина Л.Ю., кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры
государственной службы и кадровой политики.

Методические рекомендации для самостоятельной работы подготовлены в
помощь обучающимся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и
муниципальное управление для освоения учебного материала по учебной
дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных
услуг».

Методические рекомендации для самостоятельной работы содержат:
организационно-методические указания; темы и вопросы, рекомендуемые для
рассмотрения, перечень основной, дополнительной литературы, электронных
ресурсов.

Рассмотрено на заседании кафедры
Государственной службы и кадровой политики
«23» июня 2022 г., протокол № 12

Организационно-методические указания

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшей составной частью процесса обучения. Целью самостоятельной работы обучающихся является закрепление тех знаний, которые они получили на аудиторных занятиях, также способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

Настоящие методические рекомендации по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» позволят студентам самостоятельно овладеть фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, опытом творческой и исследовательской деятельности, и направлены на формирование результатов обучения, представленных в таблице 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине

Результат освоения образовательной программы	Содержание компетенции	Результат обучения по дисциплине
РО-1.1 Способность осуществлять коммуникацию на иностранном и русском языке в устной и письменной форме, осуществлять эффективное деловое общение	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами. Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.
РО-1.3 Способность и готовность к самостоятельному профессиональному росту и развитию личностного потенциала	УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Имеет основы базовых дефектологических знаний как фактора социализации человека с ограниченными возможностями здоровья. Умеет идентифицировать дефектологические особенности проявления в поведении, определить способы взаимодействия. Владеет практическими навыками реализации основных правил осуществления коррекционного

		процесса в социальной и профессиональной сферах
РО-2.2 Способность проводить анализ политических, исторических, национально-культурных, психологических, правовых факторов, общественных процессов и явлений и применять их в организационно-управленческой, информационно-методической и проектной деятельности, демонстрировать мировоззренческую и гражданскую позицию	ПК-7. Способен участвовать в процессах информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создании и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений	<p>Знает теоретические и нормативные подходы к организации процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, к созданию и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений. Умеет организовать некоторые процессы информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создавать и актуализировать информационные базы данных для принятия управленческих решений. Владеет навыками организации некоторых процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создания и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений</p>
	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	<p>Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами. Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.</p>

РО-3.1 – Способность использовать основы экономических знаний в профессиональной деятельности	ОПК-6 Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	Знает технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд. Умеет применять механизм организации закупок для государственных и муниципальных нужд. Владеет навыками организации закупочных процедур для государственных и муниципальных нужд.
	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и

		полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
РО-4.1 Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности	ПКо-16. Способность участвовать в осуществлении закупок товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа	Знает нормативно-правовых и организационные требования к осуществлению закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Умеет оформлять документы по процедурам закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Владеет навыками подготовке заявок на закупку товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.
РО-4.2 Способность владеть основными технологиями информационно-методического обеспечения деятельности органов государственного управления и местного самоуправления	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	Знает принципы работы современных информационных технологий. Умеет пользоваться современными информационными технологиями в профессиональной деятельности. Владеет навыками применения современных информационных технологий в профессиональной деятельности.
РО-4.3 Способность применять математические, статистические, информационные методы в анализе системы государственного и муниципального управления при проектировании управленческих решений	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов,

	реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
--	---	---

Методические рекомендации для самостоятельной работы охватывают всю программу курса, в них определены основные понятия и категории для изучения, перечень тем и рекомендуемых вопросов для их освоения, приведены основная и дополнительная литература, представлены перечень вопросов для самопроверки.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе учебной дисциплины.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы), составление плана текста, конспектирование текста, выписки из текста, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.,
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом, (составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста),

подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре, подготовка реферата, тестирование и др.,

- для формирования умений: решение практических ситуаций и заданий, подготовка к деловым играм, решение тестов и т.д.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов. Контроль результатов внеаудиторной, самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную, самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Можно выделить следующие виды самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении курса «Организация предоставления государственных и муниципальных»: работа над лекционным материалом; работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой; изучение и конспектирование нормативного материала; подготовка к практическим занятиям; написание рефератов; подготовка презентации; подготовка к зачету.

Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции.

Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием понимается составление конспекта, т. е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т. п. или письменного источника - документа, статьи, книги и т. п.).

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания, в которых можно найти объяснение встречающимся терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в рабочей программе по данной дисциплине. Не все вопросы будут полно раскрыты или вообще не будут освещены на лекциях, часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение. Работа с учебными пособиями должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету или экзамену.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирование, подготовки докладов и сообщений.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы курса, уяснить сложные вопросы. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем юридической науки.

Одной из форм самостоятельной работы является написание проверочной или контрольной работы (при наличии). Письменная работа имеет своей целью определить степень усвоения студентами самостоятельно изученного материала.

Формы самостоятельной работы

В образовательном процессе выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимися по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной педагогом учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

конспектирование учебной информации;

подготовка к семинарам и практическим работам, их оформление;

выполнение домашних заданий в виде решения отдельных практических задач, проведения сравнения, индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

текущие консультации;

контроль самостоятельной работы;

прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

работа с текстом учебника, документами, электронными источниками;

изучение нормативных правовых актов;

анализ информации из СМИ и других источников;

выполнение контрольной работы.

Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя обучающийся должен:

освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу обучающимся и предложенный преподавателем в соответствии с ФГОС высшего образования по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных»;

планировать самостоятельную работу в соответствии с рабочей программой дисциплины;

выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам;

самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Основной формой самостоятельной работы является изучение конспекта лекций, их дополнение из рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях.

Самостоятельные занятия потребуют интенсивного умственного труда, который необходимо не только правильно организовать, но и стимулировать, поддерживая интерес к изучаемому материалу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение

Одним из условий успешного обучения является умение обучающихся подобрать соответствующую литературу для выполнения учебных заданий и научной работы. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к семинарским, практическим занятиям.

Выделим способы определения списка необходимой литературы:

1) в рабочей программе учебной дисциплины приводится список основной и дополнительной литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины;

2) в большинстве учебников и книг делаются ссылки, сноски на литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме.

Работа с текстом книги и конспектирование

В процессе чтения текста важно понять, что каждое слово, словосочетание, фразеологический оборот несут определенную смысловую нагрузку. Встречающиеся в книге, статье, незнакомые или непонятные слова нуждаются в уточнении, и составлении словаря терминов.

После того, как материал учебника или статьи прочитан, более глубокому его осмыслению и пониманию способствует составление плана. В нем систематизируется все, что было получено в результате мыслительной обработки текста.

Вместе с тем существует определенная общая методика, которая позволяет составить удобный план. Она заключается в том, что прочитанный текст (книга, статья, параграф) делится на части, каждая из которых содержит законченное сообщение по какой-либо проблеме, вопросу. Затем на основе выделенных ключевых слов, фраз формулируется главная мысль каждой части текста. Главная мысль всего текста может стать заголовком плана. Таким образом, план будет представлять собой перечисление логически связанных между собой главных мыслей прочитанного. К каждому пункту плана может даваться дополнительный краткий материал, обосновывающий то или иное положение плана.

Другой формой разработки плана является самостоятельное составление структурно-логических схем, рисунков, чертежей, опорных сигналов, раскрывающих содержание текста. Они позволяют отразить не только основные понятия, но и взаимосвязь структурных элементов, динамику изучаемого явления или процесса.

Осмыслению, пониманию и запоминанию учебного материала способствует составление конспекта - систематизированной, логически связанной записи прочитанного. Под конспектированием понимается такая мыслительная обработка текста, которая приводит к его сокращению, но не искажает основного смысла.

Существует несколько разновидностей конспектов, которые можно условно разделить на плановые (план-конспекты), текстуальные, свободные и тематические.

Плановый конспект (план-конспект) составляется на основе созданного плана. Каждый вопрос плана раскрывается необходимой информацией в виде цитат, таблиц, схем или свободно изложенного текста. Если какой-то пункт плана не требует дополнений, разъяснений, то его можно не сопровождать дополнительной информацией. Это одна из особенностей короткого план-конспекта, помогающего лучше усвоить материал уже в процессе его изучения. Составление такого конспекта формирует умение последовательно и четко излагать свои мысли, обобщать содержание учебника или книги. Короткий план-конспект - незаменимое пособие в тех случаях, когда требуется подготовить доклад, выступление или ответ по какой-либо проблеме.

Текстуальный конспект представляет собой набор цитат, связанных друг с другом логическим переходом. Такой конспект является источником дословных высказываний автора. Он помогает выявить и проанализировать спорные моменты. Данный вид конспектирования целесообразно использовать для сравнительного анализа различных точек зрения, высказанных разными авторами по одной проблеме. Написание текстуального конспекта требует определенных умений быстро и правильно определить главную мысль текста, подобрать выражающую ее цитату. Если же конспект составлен из выписок, сделанных без глубокой проработки материала, без его осмысления, то в последующем по нему трудно восстановить основное содержание прочитанного.

Свободный конспект сочетает в себе выписки, цитаты, собственные формулировки. Часть текста может быть представлена в виде структурно-логических схем, рисунков, таблиц. Составление такого конспекта развивает способность кратко формулировать собственные мысли, обосновывать и

аргументировать основные положения текста, способствует изучению учебного материала, расширению активного запаса слов. Считается, что свободный конспект является наиболее полезным при проработке гуманитарной литературы, самостоятельном изучении учебных дисциплин. Последовательность написания его такова: прочитать, понять, осмыслить, четко и кратко записать. Для составления свободного конспекта требуется достаточно много времени.

Тематический конспект разрабатывается для углубленного изучения и осмысления узкоспециализированного вопроса или темы. Особенность такого конспекта в том, что он не отображает всего содержания прочитанного материала одного или нескольких источников. Студент обычно делает записи только тех положений, которые имеют непосредственное отношение к изучаемому им вопросу. Составление тематического конспекта помогает всесторонне обдумать интересующую проблему, проанализировать имеющиеся точки зрения на ее решение, активизировать собственные знания по данной теме.

В целях более быстрого освоения методики работы с книгой, учебной литературой предлагаем краткие методические рекомендации:

До чтения. Начинайте работу с осмысливания заголовка. Проанализируйте оглавление, эпиграф, аннотацию к книге. Настройтесь для дальнейшей работы над текстом.

По ходу чтения. Старайтесь понять все слова и предложения в тексте, выделить важные и ключевые из них. Ведите мысленный диалог с текстом; задавайте вопросы самому себе по содержанию прочитанного, обоснованию изучаемых положений; стройте свои предположительные ответы и сверяйте их с текстом. По ходу чтения попытайтесь осознать, что Вам непонятно, в чем возникают сомнения. Выясните наиболее трудные для Вас вопросы. Делайте выписки, выделяйте главные мысли, составляйте схемы, чертежи, таблицы. Анализируйте конкретные примеры.

После прочтения текста. Сформулируйте главную мысль прочитанного. Прочитайте повторно наиболее сложные для Вас части текста. Продумайте план.

Задайте вопросы себе по всему тексту. Составьте конспект прочитанного. Через некоторое время проверьте себя.

Выполнение указанных рекомендаций позволит полноценно и качественно усвоить дисциплину «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Вопросы и задания для самостоятельной работы

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.
5. Какие требования к ним предъявляются?
6. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

7. 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.
8. 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?
9. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?
10. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.
11. Что такое административное действие и административная процедура?
12. Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.
13. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?
14. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?
15. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?
16. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?
17. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?
18. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.
19. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.
20. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.
21. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.
22. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?

- 23.Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.
- 24.Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.
- 25.В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на конкретной услуге.
- 26.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 Свердловской области.
- 27.Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области.
- 28.Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?
- 29.В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?
- 30.В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?
- 31.В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?
- 32.Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?
- 33.Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида.
- 34.В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области.
- 35.Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?
- 36.В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
- 37.Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

38. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
39. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
40. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

**Перечень основной и дополнительной литературы,
необходимой для освоения дисциплины
Основная литература**

1. Купряшин Г. Л. Основы государственного и муниципального управления: учебник и практикум для академического бакалавриата. Рекомендовано УМО высшего образования / Г. Л. Купряшин. – М.: Юрайт, 2017. – 500 с. (гриф)

Дополнительная литература

1. Государственная и муниципальная служба: учебник для академического бакалавриата. Рекомендовано УМО высшего образования. Допущено Министерством образования и науки РФ / ред. Ю. Н. Туганов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2016. – 294 с. (гриф)
2. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ
<https://docs.cntd.ru/document/902228011?section=text>
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
<https://docs.cntd.ru/document/350462754>
4. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» <https://docs.cntd.ru/document/902388832>
5. Постановление Правительства РФ от 24.03.2022 № 454 «Об особенностях организации предоставления государственных услуг, а также разработки и принятия административных регламентов предоставления государственных услуг в 2022 году» <https://docs.cntd.ru/document/350066731>
6. Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_415036/
7. ЕМИСС: Государственная статистика <https://www.fedstat.ru/>
8. ЕПГУ (Портал Госуслуг)
https://www.gosuslugi.ru/help/faq/about_gosuslugi/2373