



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 по подготовке к экзамену

**Направление 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 по подготовке к экзамену. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / авт.-сост. Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 12 с.

Автор-составитель:

Шемятихина Л.Ю., доцент кафедры государственной службы и кадровой политики Уральского института ГПС МЧС России, кандидат педагогических наук, доцент.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предназначены для обучающихся, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (квалификация (степень) «бакалавр»), а также согласно рабочей программе дисциплины.

Утверждены на заседании кафедры государственной и кадровой политики «23» июня 2022 г., протокол № 12.

© ФГБОУ ВО «Уральский институт ГПС МЧС России», 2022
© Кафедра государственной службы и кадровой политики, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Общие рекомендации по организации и проведению экзамена.....	5
3. Структура и содержание учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»	5
4. Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточного контроля	7
5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации для проведения экзамена по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление) и рабочей программой дисциплины.

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

Задачами освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

- сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

- изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;

- сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;

- сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности, информативности государственных и муниципальных услуг.

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата). Профиль – Управление в кризисных ситуациях. Учебная дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» изучается на втором курсе и определяет содержание подготовки обучаемых в области государственного и муниципального управления.

Курс имеет тесную связь с другими дисциплинами учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), изучаемых в процессе обучения. Дисциплина оперирует следующими понятиями: социальные функции государства, муниципальные услуги, государственные услуги. Эти термины используются в контексте основных законодательных и нормативных документов в области государственного и муниципального управления. Приобретенные в процессе изучения данной дисциплины знания полезны для освоения содержания таких специальных дисциплин профессиональной подготовки, как организационно-управленческая и преддипломная практика.

Подготовка к экзамену предполагает систематическую работу с материалом дисциплины. В целях оказания методической поддержки при самостоятельной подготовке обучающихся и при проведении экзамена в методических рекомендациях приводятся: содержание программы, тематический план изучения дисциплины, вопросы к экзамену, материалы оценочных материалов и список литературы.

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ЭКЗАМЕНУ

Целью экзамена является: углубление, закрепление и контроль теоретических знаний, полученных в ходе изучения дисциплины; углубление знания нормативно-правовых актов и иных нормативных документов в области организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также развитие навыков логического мышления и совершенствование выработки умений устного изложения учебной и правовой информации.

Экзамен проводится в определенном порядке, с четким выделением его структурных элементов:

1. Организационная часть: принимается доклад о готовности обучающихся к экзамену, отмечаются в журнале отсутствующие (примерная продолжительность - 3-5 минут).

2. Введение: объявление целей экзамена, порядка его проведения, (3-5 минут).

3. Основная часть: рассмотрение основных вопросов и решение поставленных задач (160 минут).

4. Заключение: констатация степени достижения цели экзамена и подведение его итогов. Персональная оценка работы каждого обучаемого (5-10 минут).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Общая трудоемкость дисциплины «Организация предоставления муниципальных услуг» составляет 4 зачетных единицы, или 144 академических часов.

Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Наименование темы
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг
2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг
3	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг
4	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг
6	Формы предоставления государственных и муниципальных услуг
7	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг
8	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг
9	Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг
Экзамен	

Содержание экзамена (вопросы для подготовки)

1. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
2. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента.
3. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
5. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
6. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
7. Различия между материальным продуктом и услугой
8. Понятие государственных услуг, их классификация
9. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
10. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
11. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)

12. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
13. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
14. Основные принципы предоставления государственных услуг
15. Права заявителей при получении государственных услуг
16. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
17. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
18. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
19. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
20. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
21. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
22. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
23. Реестры государственных услуг
24. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
25. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
26. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
27. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
28. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
29. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
30. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
31. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах

32. Требования к соглашениям о взаимодействии
33. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
34. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
35. Порталы государственных услуг
36. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
37. Государственная информационная система о государственных платежах
38. Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
39. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
40. Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации.
41. Многофункциональные терминалы (инфоматы)
42. Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков
43. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
44. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг в России и за рубежом.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ И ПОКАЗАТЕЛИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Критериями оптимального усвоения знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации обучающихся (при завершении этапа формирования компетенций) являются объем, системность, осмысленность, прочность и действенность знаний обучающихся.

Показатели оценивания качества устного ответа обучающегося при промежуточной аттестации по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» приведены в таблице.

Показатели для оценки устного ответа на экзамене	Показатели достижения планируемого уровня компетенций	Коды компетенций	Шкала оценивания
- не раскрыто основное содержание учебного материала; — обнаружено незнание	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2	<i>неудовлетворительно</i>

или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.	материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые комиссией вопросы или затрудняется с ответом.	ПК-7 ПКо-1 ПКо-16	
– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, формулировках законов, исправленные после нескольких наводящих вопросов.	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций.	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКо-1 ПКо-16	<i>удовлетворительно</i>
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;	Обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКо-1 ПКо-16	<i>хорошо</i>

допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой		
<ul style="list-style-type: none"> - полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - допущены одна – две неточности. 	Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКО-1 ПКО-16	<i>отлично</i>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 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