***На правах рукописи***

Минобрнауки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра государственного и муниципального управления

Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельной работы

*«Б1.Д.В.6 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*38.03.04 Государственное и муниципальное управление*

(код и наименование направления подготовки)

*Государственная и муниципальная служба*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

*Программа прикладного бакалавриата*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Оренбург 2022

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Селиверстова Н.И.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.А. Троянская

Методические указания является приложением к рабочей программе по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе, зарегистрированной в ЦИТ под учетным номером\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание

[Содержание 3](#_Toc12630025)

[Введение 5](#_Toc12630026)

[1 Общие положения 7](#_Toc12630027)

[2 Тестовые задания 7](#_Toc12630028)

[3 Вопросы для практических занятий 15](#_Toc12630029)

[4 Рекомендуемая литература 18](#_Toc12630031)

Введение

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе является составной частью основной образовательной программы высшего образования профиля «Государственная и муниципальная служба» направления подготовки «Государственное и муниципальное управление», реализуемой в рамках направления подготовки бакалавриата 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе относится к дисциплинам по выбору общеобразовательной программы и ориентировано на получение профессионально-теоретической подготовки обучающихся в выделенном сегменте. Данная дисциплина является важным аспектом получения профессиональных знаний и умений в области профессиональной деятельности, в ходе которой обучающиеся самостоятельно готовятся к изучению ряда обязательных вопросов, формирующих целостное представление о содержании дисциплины.

В результате освоения ООП в рамках данной дисциплины обучающийся должен овладеть следующей компетенцией:

* ПК\*-11 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

1 Общие положения

В соответствии с разработанной и утвержденной рабочей программой дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе», определены ее сущностные элементы.

Цель (цели) освоения дисциплины:

формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Задачи:

* формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
* формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;
* формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;
* формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг

Данная дисциплина опирается преимущественно на изучаемую обучающимися ранее дисциплину «Эффективность деятельности органов государственного и муниципального управления». По завершении освоения дисциплины по данному профилю направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» обучающийся должен сдать экзамен, выполнив необходимые виды заданий.

2 Тестовые задания

Тестовые задания предназначены для самоподготовки обучающихся при подготовке к практическим занятия по дисциплине.

Раздел 1 Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

1 Выберите правильный вариант ответа. Услуга, согласно законодательству это

1. способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц.
2. это деятельность органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, осуществляемая по запросам заявителей и направленная на получение выгод в пределах установленных нормативными правовыми актами государства.
3. выдача органами государственной власти, органа ми местного самоуправления, их должностными лицами разрешений на осуществление определенного вида деятельности и/или конкретных действий юридическим лицам и гражданам
4. полномочия органов исполнительной власти

2 Исключите лишнее. Можно выделить следующие признаки публичных услуг:

1. обеспечивают коммерчески ориентированную деятельность;
2. имеют неограниченный круг субъектов, пользующихся ими;
3. осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;
4. основываются как на публичной, так и на частной собственности.

3 Исключите лишнее. Социальные услуги оказываются в сферах:

1. здравоохранения;
2. культуры;
3. градостроительства;
4. науки.

4 Исключите лишнее. Социальные услуги могут оказываться

1. государственными структурами;
2. муниципальными структурами;
3. коммерческими организациями;
4. физическими лицами;
5. некоммерческими негосударственными организациями.

5 Выберите правильный вариант ответа. Государственные услуги, направленные на внешних (по отношению к государству) клиентов, называются

1. внутренними государственными услугами;
2. государственными публичными услугами;
3. государственными административными услугами;
4. государственными некоммерческими услугами.

6 Исключите лишнее. По содержанию результата государственные услуги подразделяют на:

1. информационно-консультационные;
2. коммуникационные;
3. программные;
4. финансовые.

7 Выберите правильный вариант ответа. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это первый законодательный акт в отечественной нормативной правовой базе, направленный, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы.

1. Федеральный закон «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
2. Федеральный закон «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
3. Кодекс об административных нарушениях;
4. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы

8 Выберите правильный вариант ответа. Государственная услуга по рассмотрению разногласий по вопросам проведения экспертизы качества специальной оценки условий труда, несогласия работников, профессиональных союзов, … с результатами экспертизы качества специальной оценки условий труда оказывается

1. Министерством сельского хозяйства Российской Федерации;
2. Министерством экономического развития Российской Федерации;
3. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
4. Министерством транспорта Российской Федерации.

9 Выберите правильный вариант ответа. Государственная услуга «Осуществление контроля за деятельностью совета рынка» оказывается

1. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
2. Министерством сельского хозяйства Российской Федерации;
3. Министерством экономического развития Российской Федерации;
4. Министерством транспорта Российской Федерации.

10 Выберите правильный вариант ответа. Целью деятельности государственного или муниципального учреждения является:

а) только получение прибыли;

б) любые цели коммерческого характера;

в) любые цели некоммерческого характера;

г) оказание услуг государству.

11 Выберите правильный вариант ответа. Может ли казенное учреждение предоставлять платные услуги населению?

а) может, если это право определено в законодательстве органа власти;

б) не может;

в) может в соответствии с законодательством РФ;

г) учреждение должно привлекать дополнительные источники в связи с ограниченным объемом бюджетного финансирования.

Раздел 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области

1 Выберите правильный вариант ответа. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в Оренбургской области;

б) Реестр государственных и муниципальных услуг;

в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг;

г) все выше перечисленные варианты ответов верны.

2 Выберите правильный вариант ответа. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области размещается информация:

а) о государственных и муниципальных услугах Оренбургской области

б) о государственных и муниципальных услугах Оренбургской области, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

в) о наиболее востребованных жителями Оренбургской области услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу

г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

3 Выберите правильный вариант ответа. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:

а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти – обладателя сведений Базового регистра

б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР

в) допускается при наличии письменного поручения губернатора Оренбургской области;

г) не допускается

4 Выберите правильный вариант ответа. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

а) положения федеральных законов

б) решения правительственных координационных органов

в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации

г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

5 Выберите правильный вариант ответа. Постановлением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № 123-п от 28.02.2011 утвержден перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности

1. Оренбургского Городского совета;
2. администрации г. Оренбурга;
3. Правительства Оренбургской области;
4. Губернатора Оренбургской области.

6 Выберите правильный вариант ответа. Распоряжением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от 30.12.2011 №556 «Об утверждении перечня государственных услуг органов исполнительной власти Оренбургской области, предоставляемых в рамках межведомственного взаимодействия»

1. Оренбургского Городского совета;
2. администрации г. Оренбурга;
3. Правительства Оренбургской области;
4. Губернатора Оренбургской области.

7 Выберите правильный вариант ответа. В соответствии с постановлением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от 19 апреля 2010 года N 263-п «Об утверждении правил размещения сведений о государственных (муниципальных) услугах (функциях) в специализированных информационных системах «Реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) Оренбургской области»

1. Оренбургского Городского совета;
2. Правительства Оренбургской области;
3. администрации г. Оренбурга;
4. Губернатора Оренбургской области.

3 Вопросы для практических занятий

Раздел 1 Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

1.1 Теория и международный опыт построения «электронного правительства».

1.2 Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи.

1.3 Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.

1.4 Понятие «государственная услуга» и ее становление в России.

1.5 Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

1.6 Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.7 Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг

1.8 Административный регламент оказания государственных услуг в системе правовых актов

1.9 Административные регламенты в реализации контрольно-надзорных полномочий органов исполнительной власти

1.10 Мониторинг внедрения административных регламентов

Раздел 2 Предоставление государственных услуг в электронной форме

2.1 Специфика электронных государственных услуг и их применение.

2.2 Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг.

2.3 Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.

2.4 Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.

2.5 Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.

2.6 Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.

2.7 Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.8 Принципы использования электронной подписи.

2.9 Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

2.10 Современные технологии в предоставлении государственных услуг

2.11 Электронные государственные услуги: проблемы реализации и перспективы

Раздел 3 Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области

3.1 Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п «Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области».

3.2 Постановление Правительства Оренбургской области от 30.11.2011 № [1309-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/67ae5390-08d3-4867-9e42-938adaabbf4f/) (с изм. от 14.06.2012 № [465-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/745a0a73-a5f3-455a-ace5-10184554bead/), от 20.08.2012 № [687-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/0a03831e-9da4-44ab-b208-c74b746c2b0a/), от 28.08.2012 № [715-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/f170109a-bdfe-4366-8fa4-9879c09cdeca/)) «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности».

3.3 Постановление Правительства Оренбургской области от 25.01.2012 № [42-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/b8d42363-b73a-41ae-939b-1cc5db6c32e9/) «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Оренбургской области и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и об утверждении порядка определения размера платы за их оказание».

3.4 Постановление Правительства Оренбургской области от 09.07.2012 № [593-п](http://www.orenburg-gov.ru/NPA/09/bafd9a38-371d-4963-8367-998428caf32a/) «Об утверждении концепции по информированию населения Оренбургской области о положениях Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

3.5 Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг в Оренбургской области.

3.6 Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг.

3.7 Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг.

3.8 Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг.

3.9 Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: региональный и федеральный уровни.

Раздел 4 Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области

4.1 Предпосылки создания МФЦ. Зарубежные аналоги МФЦ.

4.2 Создание центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории региона.

4.3 Совершенствование законодательства в сфере предоставления государственных услуг.

4.4 Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

4.5 Современное состояние развития сети МФЦ в регионе: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание МФЦ для обслуживания юридических лиц.

4.6 Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

4.7 Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу

4.8 Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области

4.9 Специфика развития МФЦ в Оренбургской области. ТОСП.

Раздел 5 Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

5.1 Концепция нового государственного управления. Сервисное государство.

5.2 Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент».

5.3 Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе.

5.4 Повышение эффективности работы бюрократических организаций.

5.5 Инновирование государственного управления: клиентоориентированные технологии

5.6 Подходы, методы и модели клиентоориентированного управления

5.7 Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.

5.8 Значение клиентоориентированности для сервиса.

5.9 МФЦ как учреждение по оказанию клиентоориентированных государственных услуг.

Раздел 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу

6.1 Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.

6.2 Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.

6.3 Задачи мониторинга.

6.4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.

6.5 Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

6.6 Предложения по повышению качества услуг.

4 Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Инновации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / И.В. Новикова, С.В. Недвижай, И.П. Савченко и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 284 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459054.

Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сер­висному государству / М.В. Паршин. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Бмблиогр. в кн. - ISBN 978-5-8354-0926-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923>

Дополнительная литература

1. Васильева, А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России : монография / А.Ф. Васильева. - Москва : Российская академия правосудия, 2012. - 331 с. - ISBN 978-5-93916-332-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140346>.
2. Добролюбова Е. И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг: Монография / Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Александров О.В. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 276 с.;  То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=782848>.
3. Рогозин Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Рогозин Д.М., Шмерлина И.А. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2014. - 102 с. .;  То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792233>\.

Фадеев В. И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. .;  То же [Электронный ресурс]. - URL:  <http://znanium.com/bookread2.php?book=537334>