

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Единая система оказания государственных и муниципальных услуг

**Автор:** зав. кафедрой государственного управления и национальной безопасности, доктор полит. наук, профессор Шевченко А.В.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, Безопасность сферы государственных услуг

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр.

**Форма обучения:** очная.

**Цель освоения дисциплины:** формирование представления о системе оказания государственных и муниципальных услуг, вооружение знаниями принципов, форм и методов оказания государственных и муниципальных услуг в системе единый портал государственных и муниципальных услуг.

#### План курса:

**Тема 1. Понятие публичных услуг и практика их регулирования в законодательстве Российской Федерации.**

Характеристика условий формирования понятия государственных (публичных) услуг. Функции государственных органов по оказанию государственных услуг. Основные признаки публичных услуг. Правовые основы оказания публичных услуг. Предоставление публичных услуг негосударственным сектором. Роль административных процедур в предоставлении публичных услуг. Зарубежная практика организации и оказания публичных услуг. государственных и муниципальных услуг.

**Тема 2. Общие принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Общие требования к стандартам и регламентам предоставления государственных и муниципальных услуг. Проблемы получения публичных услуг физическими и юридическими лицами. Основные направления цифровизации системы предоставления публичных услуг. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Функции органов, предоставляющих публичные услуги. Практика работы многофункциональных центров.

**Тема 3. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).** Понятие, структура и содержание Портала. Источники формирования Портала. Работа с актуальными и потенциальными потребностями населения. Создание архитектуры Портала. Формирование проектного задания для создания государственной и муниципальной услуги.

**Тема 4. Функции оператора единого портала и уполномоченных органов по ведению информационного ресурса федерального и региональных реестров.** Цели, задачи,

содержание деятельности персонала оператора единого портала. Распределение и передача ресурса единого портала и региональных реестров уполномоченным органам.

**Тема 5. Формирование Перечня сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях).** Единый портал предоставления услуг. Передача функций федеральной системы предоставления государственных услуг в регионы, муниципалитеты и в негосударственный сектор. Направления развития договорных форм предоставления публичных услуг. Порядок интеграции единого портала с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг.

**Тема 6. Порядок предоставления (выполнения) государственных и муниципальных услуг в электронной форме.** Алгоритм взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг. Мониторинг и контроль сроков и качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Административное регулирование сферы предоставления государственных и муниципальных услуг. Порядок работы с заявлениями, обращениями и предложениями граждан.

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Промежуточная аттестация – зачет. Формы текущего контроля – опрос, решение ситуационных задач, контрольные тестирования по разделам курса, научные аналитические сообщения с презентацией.

**Осваиваемые компетенции и этапы их освоения:**

ПК-8 - Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

2-й этап – 8.2.:

На уровне умений

- использования информационных баз данных, электронных библиотек и ресурсов для решения различных задач в рамках профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;

На уровне навыков:

- использования информационно-коммуникационных технологий для интенсификации процесса получения, обработки и оценки информации в рамках решения различных задач профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;
- обеспечивать цикл управления с помощью средств ИКТ;
- использования информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности деятельности организации.

**Основная литература:**

1. Савельев И.И Государственные и муниципальные услуги: анализ и методики оценки качества – М.: РУСАЙНС, 2017
2. Кирсанов С.А, Яновский В.В. Организация и регламенты государственных и муниципальных услуг в России: монография – М.: РУСАЙНС, 2015
3. Государственные и муниципальные услуги. Методология, инструментарий. Часть 1./под ред. [Южакова В.Н.](#), Добролюбовой Е. И. -М.: Изд-во Дело, 2012