

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный
университет систем управления и
радиоэлектроники

М. А. Шишанина

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Методические указания к практическим занятиям
и организации самостоятельной работы для студентов направления
«Государственное и муниципальное управление»
(уровень бакалавриата)

Томск 2022

УДК 378.147.88

ББК 72.5

Ш 65

Рецензент:

Сидоров А. А., заведующий кафедрой автоматизации обработки информации Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники, кандидат экономических наук, доцент

Шишанина, Мария Александровна

Ш 65 Государственные и муниципальные услуги: методические указания к практическим занятиям и организации самостоятельной работы для студентов направления «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата) / М. А. Шишанина. – Томск : Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022. – 13 с.

Методические указания содержат описание заданий к практическим занятиям и организации самостоятельной работы по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги», которые нацелены на формирование комплексного научного взгляда на проблематику организации предоставления публичных услуг.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление».

Одобрено на заседании кафедры АОИ, протокол № 1 от 20.01.2022.

УДК 378.147.88

ББК 72.5

© Шишанина М. А. 2022

© Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
1 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ....	5
1.1 Практическое занятие «Правовой анализ государственных и муниципальных услуг» .	5
1.2 Практическое занятие «Анализ административного регламента».....	5
1.3 Практическое занятие «Особенности межведомственного взаимодействия»	5
1.4 Практическое занятие «Анализ портала gosuslugi.ru»	6
1.5 Практическое занятие «Оценка актуальности услуги».....	6
1.6 Практическое занятие «Анализ потребительских потребностей»	7
1.7 Практическое занятие «Оценка показателей качества»	7
1.8 Практическое занятие «Мониторинг качества предоставления услуг»	8
2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	9
2.1 Общие положения	9
2.2 Проработка лекционного материала	9
2.3 Подготовка к практическим занятиям, семинарам.....	9
2.4 Подготовка к тестовым (контрольным) работам	9
2.5 Подготовка к промежуточной аттестации.....	11
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	13

ВВЕДЕНИЕ

Цель изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» – формирование представлений, знаний, умений и навыков осуществления деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг: от разработки регламентов и проектирования услуг до непосредственного участия в оказании услуг и оценки качества.

Задачи изучения дисциплины: углубление теоретических знаний по направлению подготовки; помощь усвоения комплекса теоретических знаний о сущности, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг; выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; приобретение умения анализировать и интерпретировать существующие проблемы и тенденции дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

В результате изучения дисциплины студент должен:

– знать основные термины и определения; принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; формы и организационные механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг; современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях; критерии оценки качества государственных услуг; административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг

– уметь определять правовую основу предоставления государственных и муниципальных услуг; работать с необходимой документацией при оказании государственных и муниципальных услуг с учетом основных требований информационной безопасности; принимать правомерные решения в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг; анализировать и оценивать административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг; применять систему мониторинга и контроля качества государственных услуг;

– владеть навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг и решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

1 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1.1 Практическое занятие «Правовой анализ государственных и муниципальных услуг»

Цель занятия

Выделить особенности правового регулирования.

Содержание занятия

Определить несколько (3-5) видов государственных и муниципальных услуг. Выделить нормативно-правовые акты, которые регулируют предоставление данного вида услуг. На основе полученной информации заполнить таблицу 1.

Таблица 1 – Правовое регулирование услуг

№	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Примеры услуги
1			
2			
3			
...			

1.2 Практическое занятие «Анализ административного регламента»

Цель занятия

Сформировать навыки по оценке и оптимизации административных регламентов.

Содержание занятия

Задание состоит из двух частей:

1) Определить конкретную государственную или муниципальную услугу (выбор осуществляется студентом самостоятельно). Проанализировать административный регламент выбранной услуги. Оценить соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовить рекомендации по его оптимизации.

2) Проанализировать технологическую схему предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме (выбор осуществляется студентом самостоятельно). Оценить соответствие схемы административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию. Сделать соответствующие выводы.

1.3 Практическое занятие «Особенности межведомственного взаимодействия»

Цель занятия

Закрепить теоретические положения по организации межведомственного взаимодействия.

Содержание занятия

Определить и проанализировать регламентирующие документы государственной или муниципальной услуги (выбор осуществляется студентом самостоятельно), которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия, заполнив таблицу 2. Выделить основные проблемы и предложить пути их решения.

Таблица 2 – Анализ регламентирующих документов

Наименование услуги:			
Вид услуги	Административный регламент (ссылка)	Технологическая карта (ссылка)	Проблемы

1.4 Практическое занятие «Анализ портала gosuslugi.ru»

Цель занятия

Выделить особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Содержание занятия

На портале gosuslugi.ru определить несколько (2-4) государственных и муниципальных услуг. Проанализировать информацию, представленную на портале и заполнить таблицу 3.

Таблица 3 – Анализ предоставления услуг в электронном виде

Наименование государственной или муниципальной услуги	Поиск по различным критериям поиска			Оценка информации, которая представлена на сайте	
	Поиск по ключевым словам	Поиск по описанию жизненной ситуации	Поиск по органу власти	Полнота	Актуальность

1.5 Практическое занятие «Оценка актуальности услуги»

Цель занятия

Получить навыки прогнозирования потребностей получателей услуг.

Содержание занятия

Задание состоит из двух частей:

1) Оценить потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Оценку производить по следующим параметрам: численность и сегменты потенциальных получателей услуги; значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности); значения

показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

2) Построить примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов: реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги; процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги; изменение социально-экономической ситуации в регионе; изменение политической обстановки в регионе; иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг.

1.6 Практическое занятие «Анализ потребительских потребностей»

Цель занятия

Получить навыки анализа потребностей получателей услуг.

Содержание занятия

Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу 4.

Таблица 4 – Анализ потребностей потребителей

№	Категория потребителей	Ведущие потребности	Наименование государственное (муниципальной услуги)

1.7 Практическое занятие «Оценка показателей качества»

Цель занятия

Сформировать навыки по оценке показателей качества предоставления государственных или муниципальных услуг.

Содержание занятия

Определить конкретные государственные или муниципальные услуги (2-3). Описать в таблице 5 методы оценки показателей качества выбранных услуг.

Таблица 5 – Анализ методов оценки

№	Показатели качества	Методы оценки

1.8 Практическое занятие «Мониторинг качества предоставления услуг»

Цель занятия

Сформировать навыки по оценке эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Содержание занятия

Проанализировать организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании:

- показатели;
- методы;
- периодичность;
- субъекты оценки.

Оценить эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработать рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1 Общие положения

Целями самостоятельной работы являются систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний о способах и закономерностях формирования, функционирования и развития территорий. Самостоятельная работа студента включает следующие виды его активности:

- проработка лекционного материала;
- подготовка к практическим занятиям, семинарам;
- подготовка к тестовым (контрольным) работам;
- подготовка к промежуточной аттестации.

2.2 Проработка лекционного материала

В рамках проработки лекционного материала необходимо отработать прослушанную лекцию: прочитать конспект и выяснить существующие пробелы в знаниях. Если пробелы обнаружались, что-то с лекции осталось непонятно или не записано, то следует обратиться к рекомендуемой литературе, представленной ниже и восполнить пробелы в знаниях.

Также перед каждой последующей лекцией прочитать предыдущую, чтобы обновить знания и воспринимать новую информацию с учетом ранее изученной. При восполнении пробелов в знаниях рекомендуется активно пользоваться конспектом и восполнять в том числе и в нем недостаток информации, поскольку именно таким образом необходимая информация будет запомнена студентом в ходе самостоятельной работы.

2.3 Подготовка к практическим занятиям, семинарам

Практические занятия необходимы для закрепления теоретического материала, поэтому к каждому занятию целесообразно повторять лекционный материал по изученной теме, что будет способствовать успешному усвоению дисциплины. Практические задания представлены преимущественно в виде конкретной ситуации и предполагают, что студент должен предложить свой вариант решения проблемы, используя полученные знания.

Промежуточный контроль проводится на каждом практическом занятии в виде тестовых опросов, которые представлены в электронном курсе дисциплины.

2.4 Подготовка к тестовым (контрольным) работам

Примерный перечень вопросов для подготовки:

1) Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг. В какой форме данные услуги предоставляются?

- а) в письменной
- б) в электронной

- в) через служебное лицо
- г) в очной

2) Какой раздел не содержится в структуре административного регламента?

- а) формы контроля за исполнением административного регламента
- б) проект регламента
- в) общие положения
- г) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

3) Каким органом власти устанавливается порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг?

- а) местной администрацией
- б) правительством РФ
- в) органами местного управления
- г) администрацией субъекта Российской Федерации

4) Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Каким должен быть указанный срок?

- а) не менее месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
- б) не менее двух месяцев со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
- в) не менее двух недель со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
- г) не менее трех недель со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте

5) В каком разделе административного регламента содержится информация о размере платы за услугу?

- а) стандарт
- б) общие положения
- в) административные процедуры
- г) показатели качества услуги

6) Какой показатель используется для измерения степени достижения цели повышения доступности государственных услуг?

- а) уровень удовлетворенности качеством услуг
- б) место органа власти в государственном рейтинге
- в) реестр государственных услуг
- г) оценка граждан

7) В какой период должна быть рассмотрена жалоба о нарушении сроков предоставления услуги?

- а) в течение рабочего дня
- б) в течение 5 рабочих дней
- в) в течение 7 рабочих дней

г) в течение 15 рабочих дней

8) Что представляет собой государственная услуга согласно нормативно-правовым актам РФ?

- а) деятельность органа государственной власти
- б) функцию органа государственной власти
- в) обязанность органа государственной власти
- г) установку органа государственной власти

9) Какая концепция государственного управления служит основой для реформирования системы государственного и муниципального управления?

- а) modernizing government
- б) electronic state
- в) new public management
- г) cash and go

10) Кем устанавливаются правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?

- а) Президентом РФ
- б) Правительством РФ
- в) Главой субъекта РФ
- г) Главой муниципального образования

2.5 Подготовка к промежуточной аттестации

Для проведения промежуточной аттестации (экзамена, зачета, зачета с оценкой) составляются билеты, в состав которых входит два теоретических вопроса. Для успешной сдачи экзамена необходимо помимо воспроизводства учебной информации уметь приводить примеры и понимать основную сущность поставленных вопросов.

Перечень теоретических вопросов для проведения экзамена:

1. Государственные и муниципальные услуги: определение и сущность.
2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.
3. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями.
4. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании.
5. Состав муниципальных публичных услуг (модель).
6. Система федеральных государственных услуг.
7. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг федеральной властью.
8. Система региональных государственных услуг.
9. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг региональной властью.
10. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
12. Организация межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг.
13. Определение конечного результата: качественных и количественных показателей

- услуг.
14. Разработка стандартов (качества) и административных регламентов публичных услуг.
 15. Назначение стандартов и регламентов.
 16. Стандарт (качество) публичной услуги в России.
 17. Административный регламент.
 18. Порядок разработки административных регламентов и стандартов.
 19. Управление качеством услуг.
 20. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги.
 21. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг.
 22. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. — 2-е изд. — Рязань : РГРТУ, 2021. — 298 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/220391> (дата обращения: 14.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374> (дата обращения: 14.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управления : учебник для вузов / Г. Л. Купряшин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14002-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467459> (дата обращения: 14.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13886-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467191> (дата обращения: 14.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Юдина, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Юдина, Н. А. Омельченко ; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 453 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432066> (дата обращения: 14.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.