Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления – филиал

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор Института-филиала на период полномочий и.о. ректора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС
Протокол от «24» февраля 2025 г. №1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«Оказание муниципальных услуг»

36 часов

Орел, 2025

Разработчики:

доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой
«Менеджмента и управления персоналом» Т.А. Головина

кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры
«Менеджмента и управления персоналом» А.И. Репичев

Руководитель программы:

доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой
«Менеджмента и управления персоналом» Т.А. Головина

Руководитель структурного подразделения
доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой
«Менеджмента и управления персоналом» Т.А. Головина

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС «24» февраля 2025 г., протокол №1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы 4
1.1. Цель и задачи реализации программы 4
1.2. Нормативная правовая база 4
1.3. Планируемые результаты освоения 5
1.4. Категория слушателей 6
1.5. Формы обучения и сроки освоения 6
1.6. Период обучения и режим занятий 6
1.7. Документ о квалификации 6
2. Содержание программы 6
2.1. Календарный учебный график 6
2.2. Учебный план 6
2.3 Содержание программы по модулям (или) разделам (или) дисциплинам и (или) темам 10
3. Организационно-педагогические условия реализации программы 11
3.1 Кадровое обеспечение 11
3.2 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 13
3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 14
4. Оценка качества освоения программы 20
Приложение №1 Рецензии (внешняя и внутренняя)

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование профессиональных компетенций муниципальных служащих в соответствии с требованиями Федерального закона «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ, ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Совершенствование профессиональных компетенций муниципальных служащих осуществляется в рамках изучения следующих вопросов:

- основы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- права заявителей при получении услуг и обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги;
- функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра;
- электронные государственные и муниципальные услуги. Система электронного межведомственного взаимодействия;
- межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.2. Нормативная правовая база

Программа повышения квалификации «Оказание муниципальных услуг» сформирована в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения стандартов» (ред. от 23.09.2014 г.);
- приказа Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

методических рекомендаций - разъяснений по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки ВК-1032/06 от 22.04.2015);

- приказа РАНХиГС «Об утверждении Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» №02-835 от 13 августа 2021 г.;
- приказа Министерства образования науки Российской Федерации от 1.07.2013г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления

образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» с внесенными изменениями от 14.01.2014 г. №31014;

- методических рекомендаций Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 года № 06-381. «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ»;

- приказа РАНХиГС от 22.09 2017г. №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

- приказа РАНХиГС от 19.04.2019г. №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

- приказа РАНХиГС от 15.04.2024г. №01-7397 «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) *(формируются и (или) совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
Оказание муниципальных услуг	ПКо ОС-2 - Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	- знания о концептуальных и нормативно-правовых основах порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, развития и использования современных информационных технологий.	- умение применять получаемые знания на практике в служебной деятельности гражданских и муниципальных служащих	- владение профессиональными знаниями основных проблем предоставления услуг в системе государственного и муниципального управления

1.4. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: муниципальные служащие Орловской области, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Срок обучения: **36 часов (из них 34 часа - контактная работа, итоговая аттестация – 2 часа).** Форма обучения: очная.

Срок получения образования составляет 10 дней.

1.6 Период обучения и режим занятий

Режим занятий устанавливается по согласованию со слушателями программы повышения квалификации.

Продолжительность обучения: 36 академ. часов, 10 календарных дней. Режим занятий слушателей: лекции, практические занятия. Для всех видов занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

1.7. Документ о квалификации

По результатам успешного прохождения слушателем итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график отражает реализацию учебного плана во времени, периоды проведения теоретических занятий, процедур промежуточной и итоговой аттестаций.

Таблица 2

Период	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
Неделя 1	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ
Неделя 2	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	УЗ / ТКУ	ИА

УЗ - учебные занятия;
ТКУ – текущий контроль успеваемости;
ИА – итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Учебный план программы повышения квалификации определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных дисциплин, а также формы аттестации.

Оценка качества освоения слушателями программы повышения квалификации осуществляется в ходе итоговой аттестации.

Трудоемкость программы повышения квалификации составляет 36 часов.

Таблица 3

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4				8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1	**Дисциплина: Оказание муниципальных услуг**																	
1.1	Тема: Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.		6	2		4									О, СЗ, Т			ПКо ОС-2
1.2.	Тема: Права заявителей при получении услуг и обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги		6	2		4									О, СЗ, Т			ПКо ОС-2
1.3.	Тема: Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра		8	2		6									О, СЗ, Т			ПКо ОС-2
1.4.	Тема: Электронные государственные и муниципальные услуги. Система электронного		8	2		6									О, СЗ, Т			ПКо ОС-2

	межведомственного взаимодействия																	
1.5.	Тема: Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг		6	2		4									О, СЗ, Т			ПКо ОС-2
	Итого:		34	10		24												
	Итоговая аттестация		2												З		2	ПКо ОС-2
	Всего:		36															

О- опрос, Т – Тестирование СЗ- ситуационные задачи, З – зачет

2.3 Содержание программы по модулям (или) разделам (или) дисциплинам и (или) темам

Таблица 4

Содержание программы по модулям /разделам/дисциплинам и (или) темам

Номер модуля/раздела/дисциплины и (или) темы	Содержание модуля /раздела/дисциплины и (или) темы
Дисциплина «Оказание муниципальных услуг»	
Тема 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	Понятие и виды государственных и муниципальных услуг. Нормативно-правовое регулирование. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Способы предоставления услуг. Роль информационных технологий в предоставлении услуг. Контроль и надзор за предоставлением услуг. Перспективы развития системы государственных и муниципальных услуг
Тема 2. Права заявителей при получении услуг и обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги	Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
Тема 3. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, при предоставлении услуг в многофункциональных центрах.
Тема 4. Электронные государственные и муниципальные услуги. Система электронного межведомственного взаимодействия	Понятие и виды электронных государственных и муниципальных услуг. Нормативно-правовая база электронных услуг. Портал государственных услуг как основной инструмент предоставления электронных услуг. Система межведомственного электронного взаимодействия. Преимущества и проблемы электронных услуг.
Тема 5. Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Понятие и принципы межведомственного взаимодействия. Нормативно-правовая база межведомственного взаимодействия. Механизмы межведомственного взаимодействия. Процедура межведомственного запроса. Права и обязанности участников. Контроль и ответственность участников. Проблемы и перспективы развития межведомственного взаимодействия.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1 Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС.

Реализация образовательной программы осуществляется педагогическими кадрами, имеющими высшее экономическое образование.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся программы, принимают активное участие в научно-практических конференциях и семинарах, симпозиумах по актуальным проблемам государственного управления.

Таблица 5

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Ф.И.О. преподавателя	Наименование образовательной организации, которую окончил, направление (специальность) и квалификация по диплому	Основное/дополнительное' место работы, должность, ученая степень, ученое (почетное) звание, дополнительная квалификация	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительная квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины (модуля), практики/стажировок и (при наличии) по данной программе
				Всего	в том числе по читаемой дисциплине (модулю)	
Репичев Александр Иванович	Высшее Орловский государственный аграрный университет, специальность «Экономика и управление аграрным производством», квалификация "Экономист"	Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС, кафедра менеджмента и управления персоналом, доцент, кандидат экономических наук, доцент	20	20	20	- Государственные и муниципальные услуги

3.2 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Используемые для реализации программы специальные помещения представляют собой учебные аудитории.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (видео-, аудиотехника, компьютеры, мультимедийные средства), необходимыми для представления учебной информации большой аудитории (таблица 6,7).

Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 6

Наименование аудиторий, специализированных кабинетов	**Вид занятий**	**Оборудование, программное обеспечений**
для организации аудиторного обучения		
Аудитория	Лекции, практические занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска

Материально-техническая база

Таблица 7

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	**Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы**	**Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа**
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302028, Орловская область, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12, Аудитория № 2-318	Столы ученические-19 Стулья-37 Кафедра настольная-1 Аудиторная доска поворотная меловая на колесиках-1	ГК 035410000801-4000043-0010007- 43-0010007-01 от 30.01.2015
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302028, Орловская область, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12, Аудитория № 2-318	Столы -19 Стулья-37 Кафедра настольная - 1 Видеопроектор Acer m342 -1 Экран для проектора потолочный с эл. приводом ScreenMedia Champion 229x305-1 Аудиторная доска меловая, трехстворчатая-1	

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации практики

Таблица 8

Наименование программного обеспечения	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
Microsoft Office	Интегрированный пакет прикладных программ. Лицензионная версия
Openoffice	Интегрированный пакет прикладных программ. Свободно распространяемый
ИПС «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Лицензионная версия
ИПС «Гарант» URL: http://www.garant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Бесплатная онлайн-версия
Лань URL: e.lanbook.com	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
Юрайт URL: biblio-online.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
IPR URL: iprbookshop.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
URL: lms-dpo.ranepa.ru	Электронная информационная образовательная среда
https://lms-dpo.ranepa.ru/course/view.php?id=6058	Электронный курс "Технологии цифровой экономики"

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Содержание обучения по Программе связано с его средой таким образом, чтобы учебная среда стала не отвлекающим, а вспомогательным фактором процесса обучения.

Для эффективной реализации программы подготовлены:

— презентации для каждого занятия, отражающие основное содержание образования программы, задания, примеры и пр.;

— к каждому занятию также подготовлены приложения, включающие нормативно-правовые акты, федеральные образовательные стандарты, образовательные программы, учебные материалы для обучения учащихся, научные статьи, таблицы, графики для заданий и другой дидактический материал.

Все компьютерные программы, используемые в учебном процессе, имеют стандартное лицензионное программное обеспечение РАНХиГС.

Одним из условий успешности дополнительного профессионального образования государственных служащих является активная позиция каждого слушателя, поэтому освоение содержания программы предполагается в деятельностном режиме. Планируются разные формы сотрудничества между слушателями и преподавателями: освоение техник личностного общения, диалогового взаимодействия. В содержании разделов (модулей) программы определено оптимальное соотношение лекционных и практических занятий.

Возможные в ходе повышения квалификации формы работы со слушателями вытекают из целей и задач программы, это – лекции проблемного и обобщающего типа, практические занятия аналитического и методического характера.

Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 г. No 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
3. Закон Орловской области от 10.12.2019 №2431-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в Орловской области»

Основная литература

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие для вузов / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 156 с. — ISBN 978-5-507-49795-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/428159
2. Гребенникова, А. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов : Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/120290.html
3. Трофимова, И. А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект : учебное пособие / И. А. Трофимова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-00209-087-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138165.html

Дополнительная литература

1. Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15469-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/564655.
2. Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебник для вузов / Л. С. Козлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18994-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563026
3. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ : монография / О. П. Салтыкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/87202.html

Интернет-ресурсы

1. IPR books.ru http://www.iprbookshop.ru/
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» http://cyberleninka.ru/
3. ЭБС Издательства «Лань» http://lanbook.com/ebs.php
4. ЭБС ЮРАЙТ http://urait.ru/
5. ЭБС Национальный цифровой ресурс «Руконт» http://rucont.ru/
6. Электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru/defaultx.asp

7. Электронная база Polpred.com http://polpred.com/
8. СПС «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
9. СПС «Гарант» http://www.garant.ru/

Справочные системы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.aport.ru / - Поисковая система
5. www.rambler.ru / - Поисковая система
6. www.yandex.ru / - Поисковая система
7. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
8. http://www.garant.ru/ - Гарант

Примерные задания для практических занятий по дисциплине «Оказание муниципальных услуг»

Задание 1. Определите особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу «одного окна».

Задание 2. Определите порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу.

Составьте жалобу на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, на примере любого (по выбору) административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание 3. Проанализируйте досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу:

1) определите предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) укажите общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы;

3) определите виды решений по жалобам;

4) проанализируйте судебную практику по рассмотрению жалоб на решения, принятые во внесудебном порядке в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Задание 4.

Сформулируйте порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Составьте примерный реестр сфер жизнедеятельности человека, где возможно использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Определите виды государственных услуг, которые могут быть оказаны в электронной форме.

Проанализируйте основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Задание 5.

Определите модель производства по оказанию государственных и муниципальных услуг с использованием информационно - телекоммуникационных технологий. Составьте регламент предоставления государственных и муниципальных услуг в

многофункциональных центрах с использованием информационно - телекоммуникационных технологий.

Задание 6.

Составьте процессуальные документы по темам:

1. Обращение об оказании государственных услуг.
2. Решение об отказе в предоставлении государственных услуг.
3.Жалоба на некачественное предоставление государственных услуг.
4. Договор о предоставлении государственных услуг.

Задание 7.

Ильяшенко Кириллу исполнилось 14 лет. Он самостоятельно решил обратиться в многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг за оформлением паспорта гражданина РФ.

Оплатив в банке госпошлину, он пришел в многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг и подал заявление по установленной форме с приложением свидетельства о рождении и квитанции об оплате госпошлины.

Сотрудник принял заявление. Спустя трое суток ему на телефон поступило смс-сообщение об отказе в предоставлении услуги.

Что сделал неправильно Ильяшенко Кирилл? Вправе ли был сотрудник многофункционального центра предоставления муниципальных услуг принимать документы от Ильяшенко К.? Как надлежит урегулировать вопрос получения паспорта 14-летним гражданином?

Задание 8. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

Задание 9. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Задание 10. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением.

Для этого оцените:

а) численность и сегменты потенциальных получателей услуги;

б) значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);

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

Учебно-методический материал для самостоятельной работы по программе «Оказание муниципальных услуг»

Примерные вопросы для самостоятельной работы

1.Государственные услуги: подходы к определению, классификации, формы оплаты.

2.Государственные и муниципальные услуги и государственные и муниципальные функции: понятия и признаки, общее и специфическое.

3.Предпосылки разработки и внедрения инструментов повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Административные барьеры: понятие, способы устранения.

4.Стандартизация как способ повышения качества и доступности государственных услуг. Регламентация как способ повышения качества и доступности государственных услуг.

5.Способы предоставления государственных и муниципальных услуг: общая характеристика.

6.Законодательные и подзаконные акты, регулирующие процесс предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Субъекты и объекты процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.Правовой статус заявителей и органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Права заявителей при получении государственных услуг.

9.Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

10.Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Организация исполнения запрета на истребование излишних документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

11.Необходимые и обязательные услуги: понятие и примеры. Порядок взимания государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг.

12.Перечни и реестры государственных и муниципальных услуг. Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)». Информационное сопровождение процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

13.Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

14.Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.

15.Регламентация процессов межведомственного взаимодействия.

16.Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: статус, принцип «одного окна» как основа деятельности.

17.Зарубежный опыт предоставления публичных услуг в многофункциональных центрах. История создания МФЦ в России: общая характеристика.

18.Перечни государственных и муниципальных услуг, подлежащих предоставлению в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

19.Особенности организации деятельности многофункционального центра. Правила организации деятельности многофункционального центра.

20.Правила создания сети многофункциональных центров. Модели организации МФЦ: централизованная, децентрализованная, смешанная.

21.Требования к соглашениям о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления.

22.Технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг.

23.Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах: понятие, порядок ведения и использования.

24.Предоставление двух и более государственных и муниципальных услуг в МФЦ при однократном обращении заявителя.

25.МФЦ для бизнеса: подходы к организации процесса, направления развития.

26.Этапы перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА). Единый Портал государственных и муниципальных услуг. Проблемы перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид.

27.Понятие межведомственного информационного взаимодействия и системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

28.Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

29.«Суперсервисы»: понятие, принципы, порядок разработки и использования.

30.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы. Сроки рассмотрения жалобы. Перечень оснований для приостановления рассмотрения (оставления без рассмотрения) жалобы.

31.Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы. Порядок обжалования решения по жалобе. Информационное сопровождение досудебного (внесудебного) обжалования.

32.Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг: понятие и виды.

33.Внутренний и внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Использование результатов мониторинга в деятельности органов власти, предоставляющих услуги.

34.Принципы и технологии делового общения. Кодексы этики и служебного поведения работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

35.Способы предотвращения конфликтных ситуаций в процессе служебной деятельности.

Примерные вопросы для текущей аттестации

1. Государственная (муниципальная) услуга: понятие, вида, особенности.
2. Проблемы представления государственных (муниципальных) услуг в РФ.
3. Направления представления государственных (муниципальных) услуг в РФ.
4. Принципы организации предоставления государственных (муниципальных) услуг.
5. Система межведомственного электронного взаимодействия.
6. Определение предоставления услуг в электронной форме.
7. Портал государственных и муниципальных услуг.
8. Цели создания порталов государственных и муниципальных услуг.
9. Электронный документ.
10. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления.
11. Электронное правительство РФ.

12. Правовые аспекты предоставления государственных услуг.

13. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

14. Правовые основы оказания государственных услуг в электронной форме.

15. Законодательное и нормативно - правовое обеспечение системы предоставления электронных муниципальных услуг.

16. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.

17. Информационные системы, используемые при предоставлении государственных услуг.

18. Электронный документ.

19. Электронно-цифровая подпись: принципы использования и порядок оформления.

20. Участники электронного взаимодействия.

21. Взаимодействие с заявителем. Взимание с заявителя платы.

22. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.

23. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

24. Защита персональных данных при оказании государственных услуг

4. Оценка качества освоения программы

Формой итоговой аттестации является зачет в форме тестирования.

В учебном плане на тестирование выделено два часа.

Оценка результатов осуществляется по 100-балльной системе.

Оценочные материалы итоговой аттестации

Таблица 8

Виды деятельности	Код компетенции	Наименование Компетенции
Оказание муниципальных услуг	ПКо ОС-2	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Таблица 9

Показатели и критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-5 - Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных	- знания о концептуальных и нормативно-правовых основах развития и использования современных информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - умение применять получаемые знания на практике в служебной деятельности гражданских и муниципальных служащих, в том числе: 1) осуществлять в электронном виде взаимодействия с получателями государственных услуг, 2) разрабатывать административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг; - владение навыками работы с законодательством и другими нормативными правовыми актами о предоставлении государственных услуг

	(муниципальных) услуг	
ПКо ОС-2 - Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	- знания о концептуальных и нормативно-правовых основах порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, развития и использования современных информационных технологий; - умение применять получаемые знания на практике в служебной деятельности гражданских и муниципальных служащих; - владение профессиональными знаниями основных проблем предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценки итоговой аттестации формируются следующими составляющими:

1. проверка теоретических знаний, практических навыков и умений;
2. проверка подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

Перевод баллов в традиционную систему оценки:

Баллы по 100-балльной системе	Пятибалльная система оценки
55-100 баллов	зачтено
Менее 55 баллов	не зачтено

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Компетенции на данном этапе формирования компетенций в процессе изучения программы повышения квалификации сформированы в полном объеме: - слушатель глубоко усвоил программный материал и может применять его в профессиональной деятельности специалиста в области оказания муниципальных услуг; - слушатель демонстрирует полное овладение знаниями, умениями, навыками в рамках требований компетенций; - слушатель дает правильные ответы на не менее 55% тестовых заданий, позволяющих оценить освоение компетенций.
«не зачтено»	Компетенции на данном этапе формирования компетенции в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме: - слушатель не усвоил программный материал и может применять его в профессиональной деятельности специалиста в области оказания муниципальных услуг; - слушатель не демонстрирует полное овладение знаниями, умениями, навыками в рамках требований компетенций; - слушатель дает правильные ответы на менее чем 55% тестовых заданий, позволяющих оценить освоение компетенций.

Фонд оценочных средств итоговой аттестации

Вопросы итоговой аттестации:

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

а) возможность получения государственных и муниципальных услуг только в электронной форме;

б) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

в) законность и своевременность получения услуги любым лицом, заинтересованным в результате.

2. Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг, устанавливается:

а) Федеральным казначейством;

б) Федеральным Собранием РФ;

в) Правительством РФ.

3. Кем устанавливается порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнительных органов государственной власти субъекта РФ?

а) высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ;

б) высшим законодательным органом государственной власти субъекта РФ;

в) указом Президента РФ.

4. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) требования у заявителя документов, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) требования у заявителя документов, предусмотренных индивидуальными правовыми актами;

в) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение:

а) трех календарных дней со дня ее регистрации;

б) 15 рабочих дней со дня ее регистрации;

в) 30 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.Заявителем получения государственных услуг может выступать:

а) физическое, юридическое лицо, государственный орган, органы государственных внебюджетных фондов;

б) физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители;

в) уполномоченные представители государственных внебюджетных фондов.

7. Органы местного самоуправления в процессе оказания муниципальных услуг могут выступать в качестве:

а) заказчика муниципальных услуг;

б) исполнителя муниципальных услуг;

в) заявителя муниципальных услуг.

8. Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:

а) высшим исполнительным органом;

б) государственным органом, оказывающим услугу;

в) законодательным органом.

9. Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется:

а) государственная деятельность;

б) государственная функция;

в) государственная услуга.

10. Принцип работы многофункционального центра:

а) принцип «клиент всегда прав»;

б) принцип одного окна;

в) принцип бюджетной экономии;

г) принцип персональной ответственности.