

**Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины
«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Направление подготовки – *38.03.03 Государственное и муниципальное управление*

Направленность (профиль) – *«Государственное и муниципальное управление»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2017*

Цель изучения дисциплины	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
Задачи	<ul style="list-style-type: none">– 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 государственных и муниципальных услуг.
Содержание тем дисциплины	<p style="text-align: center;">Тема 1. Сфера государственных услуг как подсистема государственного управления</p> <p>Цели и задачи административной реформы. Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти. Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России. Предпосылки, цели, задачи, этапы, результаты реализации административной реформы в России.</p> <p style="text-align: center;">Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <p>Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов. Изменение содержания основных понятий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Отличительные особенности юридического, экономического, управленческого подходов к терминам «государственные услуги», «муниципальные услуги». Особенности трактовки терминов «государственные функции» и «государственные услуги». Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в правовом регулировании правоотношений, возникающих при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые являются необходимыми и</p>

обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг

Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг. Взаимосвязь принципов открытости деятельности органов и организаций, предоставляющих услуги, доступности обращений за предоставлением услуг с конституционными принципами деятельности органов власти и с мерами ответственности органов власти и должностных лиц. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Анализ возможностей выбора форм предоставления услуг. Анализ соблюдения требований по взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Тема 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг

Цели, задачи, предпосылки разработки административных регламентов. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Анализ практик разработки и применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Структура административного регламента. Порядок разработки проектов административных регламентов. Выявление предпочтений получателей услуг при подготовке проекта административного регламента. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования и формы контроля.

Тема 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Разработка дорожных карт внедрения межведомственного взаимодействия. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования. Организация межведомственного взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные услуги, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

Тема 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно. Организация предоставления услуг в электронной форме. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Требования к порталам. Возможности, предоставляемые порталом. Анализ региональных порталов государственных и муниципальных услуг по показателям, предусмотренным законодательством.

Организация деятельности многофункциональных центров по принципу «одного окна». Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков. Соглашения о взаимодействии и методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров. Функции, права, обязанность и ответственность многофункционального центра.

Тема 7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг

Случаи, предусматривающие досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органов власти, организаций, должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок подачи и рассмотрения жалоб. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования. Анализ практики обжалования решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Тема 8. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Цель, задачи, методы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Роль третьего сектора в проведении мониторинга. Социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги).

Тема 9. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг

Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартии Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др. Анализ возможностей адаптации успешных практик к российским условиям.