МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«МИРЭА – Российский технологический университет»
РТУ МИРЭА
Филиал РТУ МИРЭА в г. Ставрополе

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе

по дисциплине

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

для студентов направления подготовки:

38.03.04 «Государственное муниципальное управление»

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе составлены в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования для студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

.

Составители: Медведева В.Н., кандидат экономических наук доцент

Содержание

Тема №1 «Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Тема №2 «Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Тема №3 «Административные регламенты»

Тема №4 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

Тема №5 «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

Тема №6. «Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг»

Тема №7. «Единый портал государственных услуг»

Тема №8. «Электронное правительство»

Тема №1 «Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Практическое занятие №1

Теоретическая часть

В процессе жизнедеятельности граждане обращаются в органы государственной и муниципальной власти для получения тех или иных государственных и муниципальных услуг, функция предоставления которых является первичной в деятельности органов государственного и муниципального управления. Управление процессом организации и предоставления государственных и муниципальных услуг является важнейшей составной частью государственного и муниципального управления. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, регулирует Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

Федеральный закон № 210-ФЗ вводит понятие государственной и муниципальной услуги. Понятие «государственные услуги» и «муниципальные услуги» в России стало использоваться во время проведения административной реформы, в то время когда в зарубежных странах данное понятие использовалось в качестве одной из форм отношений гражданина, юридического лица и власти, при этом государства рассматривалось в роли «поставщика услуг».

Исполнителями государственных и муниципальных услуг являются федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органы

местного самоуправления, государственные учреждения и иные организации в части осуществления ими отдельных государственных полномочий по предоставлению государственных услуг. Основными потребителями государственных и муниципальных услуг выступают физические лица, бизнес структуры, некоммерческие организации.

Разнообразие существующих государственных и муниципальных услуг позволяют выделить следующие основания для их классификации:

1. По сфере:

а) услуги образования;

б) услуги здравоохранения;

в) услуги по обеспечению среды обитания;

г) услуги транспорта и связи;

д) услуги торговли, общественного питания, бытового обслуживания;

е) жилищные и коммунальные услуги.

2. По критерию необходимости:

а) основные (для непосредственного удовлетворения конкретной потребности);

б) дополнительные (вспомогательные услуги).

3. По основанию оказания:

а) изначально бесплатные для всего населения услуги;

б) бесплатные для отдельных категорий граждан.

4. В соответствии с целями потребителей услуг:

а) услуги, реализующие конституционные права граждан, возможность получения которых зафиксирована в Конституции Российской Федерации и гарантируется государством каждому гражданину, независимо от уровня его материального благосостояния;

б) услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;

в) услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе.

Таким образом, деятельность органов государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в значительной степени связана с оказанием разнообразных государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам, т.е. государственные (муниципальные) услуги являются одной из составляющих государственных функций, а их предоставление связано с реализацией отдельных государственных функций или полномочий муниципалитетов.

Задания к практическому занятию

1. Структурировать обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

2. Классифицировать обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

3. Тема дискуссии («мозговой штурм»): Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг

4. Провести анализ административной реформы в РФ. Концепции административной реформы.

5. Изучить и проанализировать Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Задания для самостоятельной работы

1. Провести анализ административной реформы в РФ. Концепции административной реформы.

2. Изучить и проанализировать Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Тематическое исследование на темы:

- Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
- Различия между материальным продуктом и услугой
- Понятие государственных услуг, их классификация
- Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
- Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг

4. Составить перечень и рассмотреть сферу действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)

9. Законспектировать основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)

10. Изучить нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг

11. Рассмотреть основные принципы предоставления государственных услуг

12. Провести обзор прав заявителей при получении государственных услуг

Вопросы для самостоятельной работы

1. Административная реформа. Концепции административной реформы.

2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (анализ)

3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

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

Тема №2 «Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Практическое занятие №2

Теоретическая часть

При реализации проекта по переходу на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме был выявлен ряд сложностей, в том числе отсутствие единого подхода к порядку предоставления услуг в электронной форме, а также фактическая и юридическая невозможность для ряда услуг реализовать все этапы Плана перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг и использования государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти .

Кроме того, в соответствии с действующим законодательством при предоставлении ряда государственных услуг не допускается возможность для заявителей представлять документы в электронной форме, а также получать в электронной форме результаты ряда госуслуг. В то же время такие меры предусмотрены Планом.

Подписанным постановлением утверждены требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

Требования определяют порядок предоставления услуг в электронной форме федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Федерации и органами местного самоуправления.

При предоставлении услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)», порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Федерации, а также официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления заявителю должны обеспечиваться:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

- запись на приём в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи заявления о предоставлении услуги;

- формирование запроса о предоставлении услуги;

- приём и регистрация органом (организацией), предоставляющим услугу, запроса и других документов, необходимых для предоставления услуги;

- возможность оплаты государственной пошлины или другой платы, взимаемой за предоставление услуги;

- получение результата предоставления услуги;

- получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;

- оценка качества предоставления услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Органам государственной власти и организациям предоставлено право определять целесообразность перевода отдельных процедур в электронную форму. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги с использованием единого портала, порталов услуг, официальных сайтов, определяется в административном регламенте предоставления услуги, который одобряется решением федеральных или региональных органов исполнительной власти.

Задания к практическому занятию

Тематическое исследование на темы:

1. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Задания для самостоятельной работы

Тематическое исследование на темы:

1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций

2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг

3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг

4. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

5. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

6. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

7. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

8. Реестры государственных услуг

9. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего

10. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Заполните таблицу, указав различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6) на основании материала § 1 гл. 1. Приведите нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг. № Вид услуги Правовое регулирование услуги Примеры услуги 1. 2. 3. 4. 5. 6. 2. 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. 3. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить? 4. Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию.

1. Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной или муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах? Предложите пути их оптимизации.

2. Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ.

5. Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов: 8 реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги; 8 плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений; 8 процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; 8 процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; 8 изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги; 8 изменение социально-экономической ситуации в регионе; 8 изменение политической обстановки в регионе; 8 иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг.

Практические задания 1. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу. № Категория потребителей Ведущие потребности 1. 2. 3. 2. Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги, какими методами можно оценить показатели качества данной услуги. Заполните таблицу. № Показатели качества Методы оценки 1 2 3 3. Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления

государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

Вопросы для самостоятельной работы

1. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Тема №3 «Административные регламенты»

Практическое занятие №3

Теоретическая часть

Основным инструментом регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг является принятие административных регламентов – нормативных правовых актов государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающих сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

Следует отметить, что до принятия административных регламентов не существовало единых требований к структуре и содержанию нормативных правовых актов, устанавливающих порядок реализации органами государственной власти тех или иных полномочий. Порядок предоставления большинства государственных и муниципальных услуг (исполнения государственных и муниципальных функций) регулировался документами различного уровня, при этом нередко не существовало единого документа, описывающего такой порядок.

Разработка административных регламентов позволила систематизировать полномочия органов государственной власти, восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве Российской Федерации, упорядочить административные процедуры, а в отдельных случаях исключить избыточные действия. В рамках административных регламентов устанавливаются в том числе требования к обслуживанию и комфортности граждан, а также персональная ответственность должностных лиц и возможность досудебного обжалования их действий (бездействия).

Таким образом, в настоящее время административный регламент является единственным документом, содержащим всю необходимую информацию, предусмотренную законодательными актами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, необходимую как для граждан, так и для должностных лиц (сроки, перечень документов, основания для отказа, ответственность и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, контактная информация, стандарт комфортности и пр.).

Административные регламенты государственных и муниципальных услуг, включающие в себя стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатываются в соответствии с главой 3 Федерального закона № 210-ФЗ.

Административные регламенты разрабатываются федеральными органами исполнительной власти на основе федеральных законов,

нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации.

На постоянной основе проводится оптимизация административных регламентов, в первую очередь – административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Указанная оптимизация затрагивает как структуру административных регламентов, так и содержание, основными целями являются наиболее полное и наглядное представление информации об услугах для заявителей и ее максимальная адаптация к лучшему восприятию заявителями. В настоящее время одним из основных направлений работы является закрепление в административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг требования о максимальном сроке ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата – не более 15 минут.

Задания к практическому занятию

1. Осуществить анализ одного из следующих административных регламентов на:

а) соответствие нормативно-правовой базе

б) на избыточность административных процедур

в) на межведомственное взаимодействие

г) на коррупциогенность (примечание: для работы необходим доступ к любой справочно-правовой системе):

1. Административный регламент комитета социального обеспечения Ставропольского края по предоставлению государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда Ставропольского края», оформление и выдача удостоверений «Ветеран труда Ставропольского края»»

2. Административный регламент комитета по управлению имуществом Ставропольского края «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Ставропольского края, за исключением

земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения»

3. Административный регламент комитета по управлению имуществом Ставропольского края «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, в том числе земельных участках, находящихся в государственной собственности Ставропольского края и предназначенных для сдачи в аренду»

4. Административный регламент комитета по управлению имуществом Ставропольского края «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Ставропольского края, на которых расположены здания, строения, сооружения»

5. Административный регламент комитета социального обеспечения Ставропольского края по предоставлению государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда Ставропольского края», оформление и выдача удостоверений «Ветеран труда Ставропольского края»»

6. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Выплата единовременной денежной премии лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Ставропольского края» комитетом социального обеспечения Ставропольского края

7. Административный регламент комитета промышленности, транспорта и связи Ставропольского края по исполнению государственной функции «Осуществление регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края»

2. Используя знания об основных видах государственных и муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу.

Задания для самостоятельной работы

1. Тематическое исследование на темы:

1. Требования к структуре административных регламентов.

2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

2. Осуществить анализ одного из следующих административных регламентов на:

а) соответствие нормативно-правовой базе

б) на избыточность административных процедур

в) на межведомственное взаимодействие

г) на коррупциогенность (примечание: для работы необходим доступ к любой справочно-правовой системе):

1. Административный регламент комитета по управлению имуществом Ставропольского края «Предоставление информации об имуществе из Реестра государственного имущества Ставропольского края»

2. Административный регламент комитета по управлению имуществом Ставропольского края «Предоставление государственного имущества Ставропольского края в аренду»

3. Административный регламент по исполнению государственной функции «Осуществление государственного строительного надзора на территории Ставропольского края» государственной инспекции строительного надзора Ставропольского края

3. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для самостоятельной работы

1. Требования к структуре административных регламентов.

2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Тема №4 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

Практическое занятие №4

Теоретическая часть

Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации. В целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в ч. 1.1 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг (далее – уполномоченный многофункциональный центр). Порядок определения высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации уполномоченного многофункционального центра, требования к нему и особенности взаимодействия уполномоченного многофункционального центра с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в ч. 1.1 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг, устанавливаются Правилами организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

Предоставление государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов с уполномоченным многофункциональным центром.

Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, утверждаются:

1) актом Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) муниципальным правовым актом – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

Задания к практическому занятию

1. Рассмотреть особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

2. Проанализировать функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

4. Представить порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ).

5. Охарактеризовать развитие сети центров предоставлении государственных услуг по принципу «Одного окна».

6. Привести примеры услуги, которые целесообразно предоставлять в МФЦ.

Задания для самостоятельной работы

1. Получение ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет. Полный комплект документов за 5 дней без визита в Центр социальной защиты населения или местный МФЦ. Заявление подать на Региональном портале госуслуг. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

2. Дистанционная оплата услуг детского сада. Реквизиты платежа любого детсада г. Ставрополя. Сумма платежа 450 руб. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

3. Получение адресной социальной помощи с использованием социального сертификата. Электронные баллы можно потратить в любом магазине партнерской торговой сети. Самостоятельно выбрать нужные продукты. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

4. Оплата услуг детской музыкальной школы на региональном портале госуслуг. Определить реквизиты для оплаты и произвести оплату с помощью портала. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

5. Оплата госпошлин и штрафов. Самостоятельно смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

Вопросы для самостоятельной работы

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Тема №5 «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

Практическое занятие №5

Теоретическая часть

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг или организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, требования к

инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, а также требования по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в том числе единой системы идентификации и аутентификации устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В случае использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления также иных государственных информационных систем такие государственные информационные системы должны в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивать взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, в том числе для обеспечения возможности санкционированного доступа к единому порталу государственных и муниципальных услуг с использованием региональной государственной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и аутентификацию, в установленном Правительством Российской Федерации порядке.

Технические стандарты и требования, включая требования к технологической совместимости информационных систем, требования к стандартам и протоколам обмена данными в электронной форме при информационно-технологическом взаимодействии информационных систем, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий.

Порядок и особенности присоединения и использования инфраструктуры, информационных систем иных организаций устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Задания к практическому занятию

Тематическое исследование на темы:

1. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

4. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

5. Раскрыть основные этапы формирования государственной политики в информационной сфере.

6. Охарактеризовать инфраструктуру единого информационного пространства России

7. Представить понятие государственной информационной системы

8. Указать назначение ведомственных информационных систем.

9. Раскрыть перечень информационных систем.

10. Дать общую характеристику механизмов работы с государственной информацией.

11. Указать основные требования к раскрытию государственной информации.

12. Указать основные показатели оценки качества электронных услуг

Задания для самостоятельной работы

1. Раскрыть общий порядок идентификации, аутентификации, авторизации

2. Раскрыть принципы использования электронной подписи, виды электронной подписи

3. Представить основные инструменты получения электронных государственных и муниципальных услуг

4. Раскрыть понятие государственной услуги и категории потребителей государственных услуг

5. Охарактеризовать специфику государственных информационных систем, указать их примеры

6. Представить особенности муниципальных информационных систем, привести примеры

7. Раскрыть сущность единой информационной системы в сфере закупок

8. Охарактеризовать требования к взаимодействию информационных систем в единой системе предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

9. Раскрыть сущность федерального и регионального сегментов в инфраструктуре электронного правительства.

10. Раскрыть сущность и назначение Единого портала государственных и муниципальных услуг.

11. Раскрыть сущность и назначение Единой системы нормативно-справочной информации.

12. Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующему проблемному аспекту: «Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт»

Вопросы для самостоятельной работы

1. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

4. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Тема №6. «Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг»

Практическое занятие №6

Теоретическая часть

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

1) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями.

2) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

3) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями;

4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

6) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

Задания к практическому занятию

1. Тематическое исследование на темы:

1. Общие принципы и специальные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Реестры государственных услуг

3. Реестры муниципальных услуг

4. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2. Определите порядок рассмотрения жалобы, поступившей в орган, предоставляющий государственную услугу

3. Какой срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия определен ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените: - 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.)

Задания для самостоятельной работы

1. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним.

2. Охарактеризуйте доступность государственных (муниципальных) услуг по таким критериям, как: физическая доступность, временная доступность, территориальная доступность, информационная доступность, финансовая доступность.

3. Укажите правильную последовательность «структурированного процесса оказания услуг» по следующим «блокам»: основание; эффект; состав; условие; конечный результат; промежуточный результат.

Вопросы для самостоятельной работы

1. Общие принципы и специальные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Реестры государственных услуг

3. Реестры муниципальных услуг

4. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Тема №7. «Единый портал государственных услуг»

Практическое занятие №7

Теоретическая часть

Портал государственных услуг Российской Федерации — справочно-информационный Интернет-портал. Он обеспечивает:

- доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

- предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

- учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Единый портал входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Правительством Российской Федерации в качестве оператора Единого портала определено Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.

Все услуги, размещенные на Едином портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления.

Задания к практическому занятию

Тематическое исследование на темы:

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. №1555-р «Об 6 утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»

2. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.

3. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт. Форма проведения и контроля: устный опрос

4. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней.

1.Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)?

2.Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Задания для самостоятельной работы

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (http://www.gosuslugi.ru) найдите информацию по электронной услуге «Получение паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 14 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа? Какие в данной ситуации

могут быть причины для отказа в предоставлении услуги? Какие критерии будут учитываться при оценке качества и доступности предоставления услуги в МФЦ?

Вопросы для самостоятельной работы

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. №1555-р «Об 6 утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»

2. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.

3. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Тема №8. «Электронное правительство»

Практическое занятие №8

Теоретическая часть

16 августа 2007 года правительством России была утверждена концепция «электронное правительство». Определение электронного правительства, данное Правительством России: под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счёт широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

Целями формирования в Российской Федерации электронного правительства являются:

• повышение качества и доступности, предоставляемых гражданам и организациям, государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны

граждан и организаций, связанных с их получением, внедрение единых стандартов обслуживания граждан;

• повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти, расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия граждан, организаций и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;

• повышение качества административно-управленческих процессов; совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности и полноты контроля за результативностью деятельности органов государственной власти, обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

Задания к практическому занятию

1. Тематическое исследование на темы:

1. Современные концепции электронного правительства (государства). Подходы к трактовке термина «электронное правительство»

2. Структура и этапы развития электронного правительства

3. Современная стадия развития электронного правительства в России

4. Осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия».

5. Раскрыть основные этапы формирования государственной политики в информационной сфере.

6. Охарактеризовать инфраструктуру единого информационного пространства России

7. Представить понятие государственной информационной системы

8. Указать назначение ведомственных информационных систем.

9. Раскрыть перечень информационных систем.

10. Дать общую характеристику механизмов работы с государственной информацией.

11. Указать основные требования к раскрытию государственной информации.

12. Указать основные показатели оценки качества электронных услуг

13. Раскрыть понятие и структуру системы межведомственного электронного взаимодействия

14. Указать организацию-оператора системы межведомственного электронного взаимодействия, дать перечень основных сведений, доступных на Технологическом портале системы межведомственного электронного взаимодействия

15. Раскрыть взаимодействие системы межведомственного электронного взаимодействия и системы межведомственного электронного документооборота

16. Охарактеризовать основные принципы межведомственного электронного документооборота

2. Прочтите статью «России нужна электронная демократия» (http://experttalks.ru/book/export/html/325).Сформулируйте, пожалуйста, своё отношение к интернет-демократии и к идее электронного голосования.

3. Просмотрите видеоролик «Электронные услуги: проверено на себе» (http://rutube.ru/tracks/4693692.html). Как вы оцениваете ситуацию, в которую попал журналист? Имеется ли у вас опыт получения электронных услуг? Позитивный или не очень?

Задания для самостоятельной работы

1. Раскрыть понятие информационного общества, указать его основные признаки.

2. Охарактеризовать перечень показателей (индикаторов) реализации Стратегии развития информационного общества РФ на период 2017-2030гг.

3. Указать задачи и внутренние проекты, утвержденные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»

4. Раскрыть понятие электронного правительства, дать характеристику его основных моделей

5. Дать характеристику мировых тенденций развития электронного правительства

6. Представить основные перспективы развития электронного правительства.

7. Указать федеральные органы исполнительной власти, на которые возложена ответственность за исполнение мер по развитию электронного правительства и электронных услуг

8. Указать основные законодательно-нормативные акты, регулирующие сферу электронного правительства в РФ

9. Раскрыть сущность и регулирующее значение закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

10. Охарактеризовать основные положения документов, регулирующих конфиденциальность персональных данных

11. Указать основные требования к разработке административных регламентов

Вопросы для самостоятельной работы

1. Современные концепции электронного правительства (государства). Подходы к трактовке термина «электронное правительство»

2. Структура и этапы развития электронного правительства

3. Современная стадия развития электронного правительства в России

4. Осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия»

Список литературы

Основная литература

1. Кабашов, С. Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006835-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1132150

2. Романов, А. Н. Советующие информационные системы в экономике : учеб. пособие / А.Н. Романов, Б.Е. Одинцов. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 485 с. —(Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010857-5. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1010045

Дополнительная литература

1. Государственная антикоррупционная политика : учебник / Р.А. Абрамов, Р.Т. Мухаев, Л.А. Жигун [и др.] ; под ред. Р.А. Абрамова и Р.Т. Мухаева. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 429 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/24969. - ISBN 978-5-16-012647-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002544

2. Райзберг, Б. А. Государственное управление экономическими и социальными процессами : учебное пособие / Б.А. Райзберг. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006792-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1150323