

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания

по организации и проведению самостоятельной работе
по дисциплине «Организация и предоставление государственных и
муниципальных услуг»
для студентов направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Ставрополь
2026

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями ФГОС ВО к подготовке магистра и содержат методические рекомендации к написанию контрольных работ, методические рекомендации по изучению теоретического материала и рекомендуемую литературу.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	
1. Общая характеристика самостоятельной работы	5
2. План-график выполнения задания	6
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним	9
4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	9
5. Методические рекомендации по подготовке к зачету	
Список рекомендуемой литературы.....	

ВВЕДЕНИЕ

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом.

Дисциплина «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части обязательных дисциплин образовательной программы магистратуры и ориентирована на развитие навыков организации и планирования предоставления государственных и муниципальных услуг при подготовке студентов, приобретенных при теоретическом изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» предусмотрена самостоятельная работа студентов над темами курса. Преподаватель организует самостоятельную работу студентов путем выдачи заданий по изучению теоретических вопросов и контрольных заданий, решения ситуационных и практических задач, написания эссе и рефератов, при этом следует использовать список рекомендуемой основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, а также новейшей периодики по проблемам эффективности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями.

Целью самостоятельной работы по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» является закрепление студентами теоретического материала и получение практических навыков повышения эффективности государственных и муниципальных услуг с учетом действующего законодательства. Вместе с методическими указаниями к самостоятельной работе практические задания помогают усвоить теоретический материал и способствуют формированию компетенций, предусмотренных программой дисциплины.

Самостоятельная работа студентов включает в себя изучение теоретического материала с использованием рекомендованной литературы, подготовку к практическим занятиям, в соответствии с рабочей программой дисциплины, выполнение контрольной работы, а также подготовку к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену).

Самостоятельное изучение предмета рекомендуется проводить в следующем порядке:

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой по курсу, с материалами лекций;
2. Усвоить соответствующие данной теме разделов из рекомендуемых учебников и учебных пособий, составить расширенный план изложения материала по теме;
3. Целесообразно для более детального изучения материала ознакомиться с новой специальной литературой по вопросам принятия управленческих решений в сфере предоставления услуг.

Методические указания содержат необходимую информацию для выполнения самостоятельной работы. Защита работы осуществляется по графику учебного процесса в соответствии с содержанием программы дисциплины.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью изучения дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» является формирование набора профессиональных (ПК-1, ПК-3) компетенций будущего магистра по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

Задачами изучения дисциплины являются:

- получение знаний об основных понятиях, признаках и системе государственных и муниципальных услуг;
- изучение нормативно-правовых основ и организационно-управленческих методов предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества;
- ознакомление с практическими аспектами процесса регламентации и стандартизации деятельности органов власти по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг.

В результате освоения материала каждый студент должен:

Знать:

- нормативно-правовые основы, организационный механизм и формы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- современные приемы и технологии организации и предоставления государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти.

Уметь:

- организовывать и планировать работу и взаимодействие органов государственного и муниципального управления в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- управлять внедрением инновационных технологий в сфере организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Владеть:

- навыками реформирования и реструктуризации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- навыками осуществления технологического обеспечения служебной деятельности в сфере организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (ПК-1, ПК-3):

Индекс	Формулировка:
ПК-1	Способен организовывать и планировать работу органов власти, разрабатывать и организовывать реализацию приоритетов и основных направлений государственной политики, программ и стратегий развития в установленной сфере деятельности
ПК-3	Способен управлять внедрением инновационных управленческих и кадровых технологий и осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления

2 ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

Тематическое содержание дисциплины:

Тема 1: Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг

1. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, сущность, классификация
2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг
4. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Тема 2: Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

1. Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента
2. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и формы контроля
3. Процессный подход к разработке административных процедур. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования
4. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг

Тема 3: Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах
2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии

4. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.

Тема 4: Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги

2. Общая характеристика построения системы электронных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме

3. Общая характеристика методов и инструментов предоставления государственных и муниципальных электронных услуг

4. Порталы государственных и муниципальных услуг

Тема 5: Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг

1. Понятие и назначение системы межведомственного электронного взаимодействия

2. Участники и среды системы межведомственного электронного взаимодействия

3. Технологический портал межведомственного взаимодействия

4. Способы организации межведомственного электронного взаимодействия.

Тема 6: Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Понятие и система показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг

2. Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг

3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг

4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги

Тема 7: Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг

2. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

3. Анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги)

4. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг

Тема 8: Эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Эффективность деятельности органов государственной власти как актуальная проблема функционирования системы государственного управления

2. Оценка эффективности деятельности органов государственной власти

3. Государственные акты, регламентирующие пути оценки эффективности органов государственной власти

4. Основные методы и технологии оценки эффективности органов государственной власти

5. Основные направления повышения эффективности предоставления органами государственной власти государственных услуг

Тема 9: Совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг

1. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде

2. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг

3. Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне

4. Направления совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Цель самостоятельной работы студентов: формирование и закрепление знаний по изучаемой дисциплине. На первом этапе изучения дисциплины необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК 1, ПК-3	Изучение литературы по темам № 1-8	Конспект	Тестирование	49
ПК 1, ПК-3	Подготовка к практическому занятию	Индивидуальное задание	Собеседование	49
Итого за 3,4 семестр				98
Итого				98

3 КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Скоординированный контроль самостоятельной работы студентов должны осуществлять лектор и преподаватель, ведущий практические занятия.

Контроль качества и сроков изучения тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Результат изучения оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи реферата и контрольных работ осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Рейтинговая система оценки знаний не предусмотрена организацией учебного процесса магистерских программ.

4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение теоретической части дисциплины призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение студентами рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля (тесты, контрольные работы, коллоквиумы);
- подготовку и написание рефератов;
- выполнение контрольных работ;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, студентам лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала.

Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях.

При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих

тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных маркетинговых задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана-конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Особо отметим, что Интернет является основным источником информации для современного менеджера, поэтому студенту необходимо, в первую очередь, уметь находить все материалы по определенным темам в Сети, анализировать их и отбирать необходимые практические примеры и ситуации, иллюстрирующие теоретические положения дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Тема 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг	2	4, 5	1	2, 3
2	Тема 2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	1, 2	1, 3	1,2	1,2,3
3	Тема 3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	2	2,4	1,2	2,4
5	Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2	4, 5	1	2, 3
6	Тема 5. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	1, 2	1,3	1,2	1,2,3
7	Тема 6. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг	2	2,4	1,2	2,4
8	Тема 7. Организация мониторинга	1	1,5	1,2	2,4

	качества предоставления государственных и муниципальных услуг				
9	Тема 8. Эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг	2	4, 5	1	2, 3
10	Тема 9. Совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг	1, 2	1,3	1,2	1,2,3

При подготовке к контрольной работе необходимо прочитать соответствующие страницы основного учебника. Желательно также чтение дополнительной литературы. При написании контрольной работы ответ следует иллюстрировать схемами.

При выполнении самостоятельной работы по написанию реферата студенту необходимо: прочитать теоретический материал в рекомендованной литературе, периодических изданиях, на Интернет-сайтах; творчески переработать изученный материал и представить его для отчета в форме реферата, проиллюстрировав схемами, диаграммами, фотографиями и рисунками.

Тексты контрольных работ и рефератов должны быть изложены внятно, простым и ясным языком.

При ответе на экзамене необходимо: продумать и четко изложить материал; дать определение основных понятий; дать краткое описание явлений; привести примеры. Ответ следует иллюстрировать схемами, рисунками и графиками.

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Подготовка к зачету содействует обобщению и закреплению знаний, приведению их в стройную систему, а также устранению возникших в процессе занятий пробелов.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

Перед зачетом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить контрольную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к зачету не допускается. Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал.

Вопросы к зачету

1. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
5. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
7. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
8. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
10. Реестры государственных услуг.
11. Реестры муниципальных услуг.
12. Требования к структуре административных регламентов.
13. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
14. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
15. Процессный подход к разработке административных процедур.
16. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия.
17. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
18. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
20. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
21. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
22. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
23. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

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

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

26. Требования к соглашениям о взаимодействии.

27. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.

28. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

30. Порталы государственных и муниципальных услуг.

31. Методы и инструменты предоставления государственных и муниципальных электронных услуг

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

33. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

34. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

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

36. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

37. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

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

40. Показатели качества и доступности государственной (муниципальной) услуги.

41. Факторы, влияющие на качество предоставления государственных и муниципальных услуг

42. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством предоставляемой государственной и муниципальной услуги

43. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

44. Оценка показателей эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг

45. Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание вопроса повышенной сложности отражено полностью, без пробелов, необходимые компетенции сформированы (ПК-1, ПК-3); материал изложен исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно; студент свободно справляется с дополнительными и уточняющими вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал. Полнота и качество ответа свидетельствуют об усвоении основных понятий организации и предоставления государственных и муниципальных услуг, владении терминологией и умении работать с информацией, необходимой для повышения качества и эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание вопроса базового уровня отражено полностью, необходимые компетенции сформированы (ПК-1, ПК-3). Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос. Полнота и качество ответа свидетельствуют об усвоении основных понятий организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание вопроса базового уровня отражено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала; необходимые компетенции в основном сформированы (ПК-1, ПК-3). Полнота и качество ответа свидетельствуют об усвоении основных понятий организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание вопроса базового уровня не раскрыто, он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями излагает материал, не может ответить на дополнительные и уточняющие вопросы; необходимые компетенции не сформированы (ПК-1, ПК-3). Полнота и качество ответа свидетельствуют о том, основные понятия организации и предоставления государственных и муниципальных услуг не усвоены.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года. - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
2. Федеральный закон от 08.05.2010 №83-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (с изм. и доп.) - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
3. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
4. Белозор, Ф.И. Государственные и муниципальные услуги: учебник для вузов / Ф.И. Белозор. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 355 с.
5. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги. Полный курс: учебное пособие для вузов / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. – Санкт-Петербург: Лань, 2025. – 512 с.
6. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. - 2-е изд. – Москва: Директ-Медиа, 2021. – 221 с.
7. Воронина, Л.И. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография / Л.И. Воронина, С.Н. Костина, А.В. Томильцев; под общ. ред. проф. Т.М. Резер. - Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2017. - 139 с.
8. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / науч. ред. В.Н. Южаков; науч. ред. Е.И. Добролюбова. - Москва: Издательский дом «Дело», РАНХиГС, 2018. - 492 с.
9. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / науч. ред. В.Н. Южаков; науч. ред. Е.И. Добролюбова. - Москва: Издательский дом «Дело», РАНХиГС, 2017. - 336 с.
10. Гребенникова, А.А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А.А. Гребенникова, И.В. Лагун. - Саратов: Вузовское образование, 2022. - 82 с.
11. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг: учебное пособие: / О.П. Еланцева. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 460 с.
12. Запольнова Л.А., Карцев Б.В. Организация предоставления муниципальных услуг в регионе: учебное пособие. – Владимир: Владимирский филиал РАНХиГС, 2020. – 170 с.

13. Зуденкова С.А. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: монография / С.А. Зуденкова. – Москва: Русайнс, 2020. – 139 с.
14. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 208 с.
15. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / А.М. Киселева. - Омск: ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. - 224 с.
16. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. – М.: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 164 с.
17. Корепина, А.В. Организация государственных и муниципальных услуг: учебное пособие/ Корепина А.В., Васильева Я.В., Бойкова А.С. – Вологда: Фонд развития филиала МГЮА в г. Вологде, 2020. – 216 с.
18. Костина С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; под общей редакцией С.Н. Костиной. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. – 123 с.
19. Менеджмент качества государственных услуг: учебное пособие / И.В. Денисов, Е.С. Петренко, С.В. Пизиков, Н.В. Романюк. - Москва: БИБЛИО-ГЛОБУС, 2018. - 152 с.
20. 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.
21. Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.А. Сидорова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 165 с.
22. Селиверстова, Н.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Н.И. Селиверстова. – Оренбург: ОГУ, 2021. – 102 с.
23. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации: Учебное пособие / А.И. Стахов, И.Н. Рычкова. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. – 136 с.
24. Трофимова, И.А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект: учебное пособие / И.А. Трофимова. - Москва: ИОП РГУП, 2024. - 167 с.
25. Трыканова, С.А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии: учебное пособие / С.А. Трыканова, В.А. Холопов. – М.: Флинта, 2018. – 124 с.
26. Трыканова, С.А. Форсайт-анализ развития МФЦ в РФ: учебное пособие / С.А. Трыканова. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 64 с.

Интернет-ресурсы

<https://www.gosuslugi.ru/> - Единый портал государственных услуг российской Федерации

<http://мфц.рф/> - Портал многофункциональных центров Российской Федерации

<https://vashkontrol.ru/> - Портал «Ваш контроль» - оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

<http://ar.gov.ru/> - Сервер информационной поддержки административной реформы. Режим доступа:

<http://www.gov.ru/> - Сервер органов государственной власти России.

<http://upravlenie.uriu.ranepa.ru> - Научный и общественно-теоретический журнал «Государственное и муниципальное управление»

<https://vgmu.hse.ru> - Научно-образовательный журнал «Вопросы государственного и муниципального управления»

http://e-journal.spa.msu.ru/page_3.html - Государственное управление. Электронный вестник

<http://www.orel.ranepa.ru/the-structure-of-the-academy/vestnik-gmu.html> - Вестник государственного и муниципального управления

<http://gosman.ru/about> - ГосМенеджмент. Электронный журнал

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания

к проведению практических занятий
по дисциплине «Организация и предоставление государственных и
муниципальных услуг»
для студентов направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Ставрополь
2026

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями ФГОС ВО к подготовке магистра и содержат методические рекомендации к написанию контрольных работ, методические рекомендации по изучению теоретического материала и рекомендуемую литературу.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

Содержание

Введение	3
Практическое занятие 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг	4
Практическое занятие 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	5
Практическое занятие 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	7
Практическое занятие 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	8
Практическое занятие 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	10
Практическое занятие 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	12
Практическое занятие 7. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг	13
Практическое занятие 8. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг	15
Практическое занятие 9. Совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг	16
Рекомендуемая литература	18

Введение

Сфера предоставления государственных и муниципальных услуг является одной из наиболее объемных и сложных сфер общественных отношений. Государственные и муниципальные услуги затрагивают интересы огромного количества людей, включают взаимодействия различных субъектов и сторон.

Однако существующие условия и механизмы предоставления услуг органами власти различных уровней зачастую не удобны для их конечных потребителей (граждан, бизнеса, организаций и др.).

В этой связи одним из основных направлений развития системы государственного и муниципального управления на современном этапе является комплексная оптимизация порядков предоставления государственных и муниципальных услуг.

Модернизация системы предоставления услуг должна учитывать интересы всех вовлеченных сторон и сделать процесс предоставления государственных и муниципальных услуг удобнее и проще как для тех, кому они предоставляются, так и для тех, кто предоставляет такие услуги.

Программа курса «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг в регионе» построена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и на основе учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Практическое занятие 1.

Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания о базовых принципах оказания государственных и муниципальных услуг, управление документацией в оказании государственных и муниципальных услуг.

Вопросы занятия

1. Классификация государственных (муниципальных) услуг.
2. Взаимосвязь понятий: «государственная услуга», «публичная услуга», «социальная услуга», «государственная функция».
3. Структурные элементы процесса оказания государственных (муниципальных) услуг и их значение.
4. Критерии оценки деятельности государственного (муниципального) служащего, по оказанию услуг населению муниципальной территории.
5. Роль и значение организации предоставления государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией.
6. Основные принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций

Теоретическая часть

Государственные и муниципальные услуги – это деятельность органов власти и подведомственных учреждений по реализации функций, осуществляемая по запросам граждан или юридических лиц в рамках закона. Они направлены на удовлетворение потребностей, имеют адресный характер, регулируются административными регламентами и предоставляются бесплатно или за плату.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ:

- Государственная услуга: деятельность федеральных органов или органов субъектов РФ, а также фондов, по реализации их функций.
- Муниципальная услуга: деятельность органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения.

Государственные и муниципальные услуги обладают рядом специфических признаков, отличающих их от коммерческих услуг:

- Заявительный характер: услуга предоставляется только при наличии обращения (запроса) от физического или юридического лица.
- Публичный характер: услуги направлены на удовлетворение потребностей общества и обеспечение прав граждан.
- Нормативная регламентация: порядок, сроки и стандарты оказания каждой услуги строго прописаны в административных регламентах.
- Бесплатность или фиксированная плата: большинство услуг оказывается безвозмездно (за счет бюджета), а в установленных законом случаях — за государственную пошлину.

– Субъектный состав: обязательным участником (провайдером) является орган власти или уполномоченная организация (например, МФЦ).

Государственные услуги обеспечивают выполнение государственных функций, но в отличие от них, услуга всегда индивидуальна

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Основные этапы реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг в России».

2. Эссе на тему «Итоги реализации административной реформы в России».

3. Эссе на тему «Роль и значение снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг в России».

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.

2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса семинара.

3. Подготовить сообщение на 5-7 минут по теме: «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» – учебная дисциплина: основное содержание, предмет, цель и задачи дисциплины.

Вопросы для обсуждения

1. Историографическое освоение вопросов правового обеспечения электронных государственных услуг в отечественной литературе.

2. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями.

3. Базовые принципы оказания электронных государственных услуг.

Практическое занятие 2.

Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания об основных понятиях государственных и муниципальных услуг.

Вопросы занятия

1. Концепция административной реформы в России

2. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

3. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с организацией предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций.

4. Обзор Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5. Нормативно-правовое обеспечение вопросов перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде.

Теоретическая часть

Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ регулируется ФЗ № 210, базируясь на заявительном принципе, доступности (через МФЦ или портал Госуслуг), бесплатности (за рядом исключений) и использовании межведомственного взаимодействия. Услуги оказываются по административным регламентам, устанавливающим точные сроки и требования.

Основные этапы и принципы:

- Обращение: заявитель подает запрос (заявление) и документы в орган власти, МФЦ («Мои документы») или онлайн через Единый портал.
- Регистрация: заявление регистрируется, и заявителю выдается расписка (или приходит уведомление) с указанием даты получения результата.
- Межведомственное взаимодействие: органы власти самостоятельно запрашивают документы в других ведомствах, если заявитель не представил их сам (запрет требовать документы, уже имеющиеся у государства).
- Исполнение: услуга предоставляется в соответствии с административным регламентом в установленный срок.
- Результат: получение заявителем итогового документа (паспорт, свидетельство, разрешение) или услуги в электронном или бумажном виде.

Ключевые особенности:

- Бесплатность: большинство услуг бесплатны. Госпошлина взимается только в случаях, предусмотренных Налоговым кодексом РФ.
- Сроки: сроки устанавливаются административным регламентом (например, муниципальная услуга — не более 30 календарных дней, если иное не установлено законом).
- Электронная подпись: при оказании услуг в электронной форме может использоваться простая или усиленная квалифицированная электронная подпись.
- Принцип одного окна: получение нескольких услуг в МФЦ по одному заявлению.

Примечание: Предоставление услуг может осуществляться в упреждающем (проактивном) режиме, когда услуга формируется автоматически при наступлении определенных жизненных событий, а заявитель только подтверждает получение через Госуслуги.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Система взаимодействия органов исполнительной власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг в России».
2. Эссе на тему «Цели и значение предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде».

3. Обзор комментариев к 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса семинара.
3. Подготовить сообщение на 5-7 минут по теме: «Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги».

Вопросы для обсуждения

1. Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги.
2. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к структуре административных регламентов.

Практическое занятие 3.

Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания об общих требованиях к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы занятия

1. Анализ и практические примеры по показателю качества услуг «своевременность и оперативность».
2. Анализ и практические примеры по показателю качества «точность обработки данных, правильность оформления документов».
3. Анализ и практические примеры по показателю качества «Доступность государственных услуг».
4. Анализ и практические примеры по показателю качества «Процесс обжалования государственной услуги».
5. Анализ и практические примеры по показателю качества «Культура обслуживания».

Теоретическая часть

Регламентация и стандартизация – ключевые инструменты модернизации госуправления, направленные на упорядочение оказания услуг, повышение их качества, прозрачности и результативности контроля за деятельностью чиновников. Регулируются Федеральным законом № 210-ФЗ, определяющим сроки, порядок действий и требования к результатам, обеспечивая соответствие услуг ожиданиям граждан.

Хотя термины регламентации и стандартизации часто используются вместе, они описывают разные аспекты предоставления услуг:

- Стандартизация: Устанавливает обязательные характеристики, требования к качеству, срокам и порядку оказания однородных услуг. Она делает услуги понятными и доступными, повышая их конкурентоспособность.

- Регламентация (Административные регламенты): Это нормативные акты, определяющие последовательность действий, сроки, порядок принятия решений должностными лицами, обеспечивая прозрачность и подконтрольность властных органов.

Административный регламент – это главный документ, который определяет:

1. Сроки: время на регистрацию запроса и максимальный срок выдачи результата.

2. Состав документов: исчерпывающий перечень того, что должен принести заявитель.

3. Основания для отказа: четкие причины, по которым в услуге может быть отказано.

4. Порядок обжалования: как и куда подать жалобу на действия чиновников.

Стандарт предоставления услуги включается в состав административного регламента и содержит конкретные измеримые показатели:

- Доступность: наличие электронной очереди, возможность получения через МФЦ или портал «Госуслуги».

- Комфортность: требования к местам ожидания, информационным стендам и доступности для инвалидов.

- Качество: количество взаимодействий заявителя с должностными лицами (в идеале — не более двух).

Современные тренды

- Единые стандарты: правительство РФ переходит к внедрению единых стандартов для однотипных услуг по всей стране, чтобы их получение не зависело от региона.

- Цифровизация: регламенты переводятся в машиночитаемый вид, что позволяет автоматизировать принятие решений и исключить «человеческий фактор».

Благодаря этому, регламентация и стандартизация не только обеспечивают соблюдение правовых норм, но и способствуют устойчивому развитию территорий за счет повышения эффективности управления.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «О необходимости контроля условий комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Эссе на тему «Обзор и анализ примеров различных условий комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории г. Ставрополя».

3. Эссе на тему «Обзор зарубежной практики по условиям комфортности предоставления услуг»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса семинара.
3. Подготовить сообщение на 5-7 минут по теме: «Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Вопросы для обсуждения

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг и региональные порталы государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Практическое занятие 4.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Цель: углубить и систематизировать знания об основных целях, принципах и направлениях деятельности по дальнейшему развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

План занятия

1. Системы Ф.У. Тейлора и А. Фейгенбаума
2. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
3. Американская школа управления качеством по Демингу
4. Американская школа управления качеством: «Триада качества» Дж. Джурана
5. Американская школа управления качеством: улучшение качества Ф. Кросби
6. Основные положения японской школы управления качеством
7. Управление качеством в Европе
8. Эволюция функций качества

Теоретическая часть

В России государственные и муниципальные услуги предоставляются в многофункциональных центрах (МФЦ) по принципу «одного окна». Это означает, что услуга оказывается после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя.

Многофункциональные центры представляют собой специализированные учреждения, которые выполняют обязанности различных государственных и муниципальных служб. Задача и цель деятельности многофункциональных центров состоит в объединении множества специалистов из разных государственных и муниципальных служб под одной крышей для обеспечения роста качества государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональные центры представляют собой организации, предназначенные для комфортного и удобного предоставления комплексных услуг населению и юридическим лицам. Многофункциональные центры выступают в качестве посредников между исполнительными органами власти и населением. Преимуществом работы многофункциональных центров является максимальная концентрация на удобстве для заявителя при обращении за оказанием государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры снижают бюрократические барьеры между населением и органами публичной власти, сокращают ожидание в очередях, снижают затраты на оформление документации.

МФЦ призваны повысить качество и доступность государственных и муниципальных услуг, эффективность функционирования органов публичной власти.

Деятельность многофункциональных центров призвана оказать положительное влияние на процесс получения государственных и муниципальных услуг, снизить бюрократические барьеры, сложность взаимодействия граждан с органами государственной и муниципальной власти, гарантировать достижение определенного результата по запросу.

Многофункциональные центры призваны обеспечивать реализацию следующих функций:

- во-первых, оказание консультаций юридическим и физическим лицам по вопросам получения муниципальных и государственных услуг;
- во-вторых, осуществление обработки документации;
- в-третьих, организация взаимодействия с территориальными государственными, муниципальными и иными ведомствами;
- в-четвертых, осуществление доставки документации в различные ведомства и обратно;
- в-пятых, оказание услуг по приему сборов и госпошлин;
- в-шестых, предоставление результатов оказания государственных и муниципальных услуг заявителям.

Оказание государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами осуществляется в соответствии с

принципом «одного окна», что подразумевает однократное обращение заявителя с запросом. В качестве заявителей могут выступать физические или юридические лица. Порядок функционирования многофункциональных центров определяется Федеральным законом 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Преимущества оказания государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами можно обозначить следующим образом:

- во-первых, снижение уровня бюрократизма при оказании государственных и муниципальных услуг;
- во-вторых, обеспечение роста доступности и качества государственных и муниципальных услуг;
- в-третьих, упрощение некомфортных и длительных процедур получения государственных и муниципальных услуг;
- в-четвертых, сокращение контактов между чиновниками и заявителями и так далее.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Моё видение целей и задач управления качеством».
2. Эссе на тему «10 причин, объясняющих отличие отечественного и зарубежного отношения к управлению качеством»
3. Эссе на тему «Практическое применение цикла Деминга в моей жизни»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса семинара.
3. Подготовить сообщение на 5-7 минут по теме: «Правовой статус форм документов, используемым при предоставлении услуг».

Вопросы для обсуждения

1. Организационная модель управления механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
2. Требования к порядку подготовки, утверждения и официального опубликования форм документов, необходимых при предоставлении услуг или межведомственном взаимодействии.
3. Придание правового статуса формам документов, используемым при предоставлении услуг.

Практическое занятие 5.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Цель: углубление и систематизация теоретических знаний и приобретение практических навыков управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

План занятия

1. Обзор современных концепций управления качеством
2. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества
3. Теоретический обзор российского опыта по разработке и внедрению системы менеджмента качества в органах исполнительной власти
4. Теоретический обзор международного опыта применения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти
5. Обобщение проблем разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества в органах исполнительной власти
6. Обоснование необходимости внедрения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти

Теоретическая часть

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде – это реализация на основе специально сформированной электронной инфраструктуры государственных и муниципальных услуг в электронном виде посредством направления заинтересованными субъектами соответствующих заявлений через информационные порталы государственной и муниципальной власти в сети Интернет.

Под электронными услугами понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через Интернет. По итогам принятия решения заявителю может предоставляться результат в форме электронного документа.

Способы получения услуг в электронной форме

Электронный способ обращения за муниципальными услугами предусматривает подачу заявления в электронном виде:

- на Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru
- на региональный портал государственных и муниципальных услуг (РПГУ) uslugi26.novreg.ru

Для доступа к услугам достаточно однократной регистрации: данные пользователя сохраняются в системе.

Портал государственных и муниципальных услуг – это государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах,

предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- упрощение получения государственной и муниципальной услуги и другой полезной информации (подать заявление можно в любой удобный день и час)
- сокращение количества предоставляемых документов
- отсутствие необходимости тратить время на поездку и ожидание в очереди
- отсутствие необходимости тратить деньги на поездку в транспорте
- снижение коррупционных рисков, возникающих при личном общении с чиновниками
- снижение административных барьеров, и повышение доступности получения услуг
- информирование гражданина на каждом этапе работы по его заявлению

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Этапы развития систем управления качеством».
2. Эссе на тему «Преимущества использования систем менеджмента качества».
3. Эссе на тему «СМК как инструмент оценки качества государственных услуг»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы.
3. Отчёт по работе над вопросами 1, 2, 3, 4, 6 представить в форме реферативного доклада.
4. Отчёт по вопросу 5 представить с пояснительной запиской на конкретном примере.

Вопросы для обсуждения

1. 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.

2. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями.
3. Реестры государственных или муниципальных услуг в электронной форме.
4. Дополнительный перечень услуг, оказываемых в субъекте Российской Федерации государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями.
5. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг.

Практическое занятие 6.

Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания об основных понятиях электронных государственных и муниципальных услуг, роли административных регламентов и стандартов их представления.

Вопросы занятия

1. Фактор «Отсутствие административных регламентов оказания государственных услуг»
2. Фактор «Отсутствие стандартов качества государственных услуг»
3. Фактор «Отсутствие стандартов комфортности государственных услуг»
4. Фактор «Отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания государственных услуг»
5. Фактор «Неиспользование результатов мониторинга в систему управления оказанием государственных услуг (в систему планирования и мотивации)».
6. Фактор «Множественное межведомственное взаимодействие».
7. Фактор «Недостаточная информированность населения»
8. Фактор «Недостаточное финансирование (обеспечение регламентов и стандартов или системы мониторинга)».
9. Фактор «Недостаточный уровень профессионализма персонала».
10. Фактор «Слабое использование информационно-коммуникационных технологий».

Теоретическая часть

Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг — это процесс обмена документами и сведениями между органами власти, МФЦ и подведомственными организациями без участия заявителя. Согласно № 210-ФЗ, ведомства обязаны самостоятельно запрашивать необходимые данные через СМЭВ (Систему межведомственного электронного взаимодействия), исключая истребование справок у граждан.

Основные положения:

- Цель: снижение бюрократии, ускорение получения услуг и повышение качества обслуживания.
- СМЭВ: единая система (федеральная и региональные), обеспечивающая безопасный обмен данными между информационными системами.
- Сроки: срок исполнения межведомственного запроса не должен превышать 5 рабочих дней.
- Запрет: органам власти запрещено требовать от заявителей документы, которые уже находятся в распоряжении других органов власти.
- Участники: федеральные органы, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, подведомственные организации, МФЦ.

Основные механизмы и инструменты

- СМЭВ (Система межведомственного электронного взаимодействия): федеральная ИТ-система, через которую ведомства обмениваются данными в электронном виде.
- Межведомственный запрос: требование одного органа к другому о предоставлении сведений. Заявитель не обязан предоставлять документы, которые могут быть получены таким путем (кроме документов «личного хранения», например, паспорта).
- Сроки исполнения: стандартный срок ответа на межведомственный запрос составляет 5 рабочих дней.

Правовое регулирование

- Федеральный закон № 210-ФЗ: основной закон об организации госуслуг, устанавливающий запрет на требование от заявителя уже имеющихся у государства данных.
- Постановление Правительства РФ № 963: утверждает правила межведомственного информационного взаимодействия.
- Административные регламенты: определяют конкретный перечень документов для каждой услуги и порядок их запроса.

В рамках межведомственного взаимодействия осуществляется не только информационный обмен, но и проведение совместных проверок, рабочие встречи и другие мероприятия.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Мое мнение о факторах, имеющих наибольшее влияние на качество государственных и муниципальных услуг».
2. Эссе на тему «Мое мнение о факторах, имеющих наибольшее влияние на комфортность предоставления государственных и муниципальных услуг».
3. Эссе на тему «О стимулах и мотивации для повышения уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг».

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы.
3. По содержанию вопросов 4 темы подготовить аналитический обзор с презентацией основных положений в паузер-пойнт.
4. По содержанию вопросов 5 и 9 темы представить реферативный обзор.

Вопросы для обсуждения

1. Основные понятия электронных государственных и муниципальных услуг.
2. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг.
3. Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги.
6. Оформление результатов независимой экспертизы административных регламентов.

Практическое занятие 7.

Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания об общих требованиях к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы занятия

1. Требования к оформлению входа в здание, где предоставляются государственные и муниципальные услуги.
2. Требования к организации сектора ожидания предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к организации сектора информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг.
4. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
5. Требования для организации сектора приема граждан

Теоретическая часть

Организация мониторинга качества госуслуг – это система сбора и анализа данных (оценки граждан, сроки, доступность) для повышения качества обслуживания, регулируемая постановлением Правительства РФ № 1284. Мониторинг включает SMS-опросы, портал «Ваш контроль», Единый портал госуслуг, а также анализ деятельности МФЦ и ведомств.

Основной целью мониторинга является оперативное получение сведений о качестве услуг для формирования предложений по их улучшению, в том числе переходу на круглосуточный режим работы без личного присутствия заявителя.

Ключевые аспекты мониторинга:

- Методы оценки: 5-балльная оценка, текстовые отзывы, анкеты обратной связи, анализ соблюдения сроков и стандартов (комфортность, доступность).
- Инструменты: информационно-аналитическая система (ИАС) мониторинга, региональные порталы услуг, «Бизнес-навигатор МСП».
- Основные показатели: временные затраты, наличие посредников, вежливость персонала, наличие неформальных платежей.
- Цели: оценка эффективности руководителей ведомств и МФЦ, принятие управленческих решений, повышение доступности.

Правовая база и ответственные органы

- Основной документ: Постановление Правительства РФ от 25 мая 2022 г. № 951 регламентирует мониторинг качества независимо от формы предоставления услуг.
- Ответственный орган: Минэкономразвития России обеспечивает проведение мониторинга и организует исследования общественного мнения.
- Инструменты: Качество оценивается через информационно-аналитическую систему мониторинга государственных услуг (АИС «Мониторинг госуслуг»), которая аккумулирует отзывы граждан.

Методы проведения мониторинга:

1. Наблюдение и анализ данных: использование «больших данных» (Big Data) и доступ к информационным системам (Единый портал госуслуг и др.) для автоматизированного сбора статистики.
2. Социологические опросы: изучение общественного мнения и удовлетворенности граждан качеством сервиса.
3. Проверки: могут проводиться как дистанционно (анализ отчетности), так и с выездом на место (в органы власти или МФЦ).

Ключевые критерии и показатели оценки

- Доступность: расположение помещений в зоне транспортной и пешеходной доступности.
- Комфортность: условия ожидания и качество обслуживания в офисах.
- Эффективность: Время ожидания в очереди, вежливость персонала, а также доля решений об отказе или приостановлении оказания услуги.

Результаты мониторинга оформляются в виде сводных докладов, на основании которых принимаются управленческие решения, вплоть до оценки деятельности руководителей МФЦ.

Результаты мониторинга используются для корректировки работы органов власти и улучшения сервиса для заявителей.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Морально-этическая ответственность за нарушение требований стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Эссе на тему «Анализ и оценка уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории г. Ставрополя».

3. Эссе на тему «Анализ и оценка уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Ставрополя».

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.

2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы.

3. По вопросам 2, 3 и 4 подготовить аналитическую записку.

4. По вопросам 1 и 5 подготовить аналитический обзор.

Вопросы для обсуждения

1. Документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа при истребовании государственных и муниципальных услуг.

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

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

3. Соблюдение прав субъектов персональных данных и меры по защите информации.

4. Основания для отказа в предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги.

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

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

Практическое занятие 8.

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Цель занятия – углубление теоретических знаний и приобретение практических навыков анализа управленческих решений в сфере государственного и муниципального управления.

Вопросы занятия

1. Алгоритм предоставления услуги «Предоставление прав на земельные участки, на которых расположены здания, строения, сооружения».
2. Алгоритм предоставления услуги «Предоставление земельного участка для строительства с предварительным согласованием места размещения объекта».
3. Алгоритм предоставления услуги «Перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое) помещение, согласование переустройства и (или) перепланировки помещений».
4. Алгоритм предоставления услуги «Выдача разрешений на строительство и ввод объекта в эксплуатацию».
5. Алгоритм предоставления услуги «Определение и предоставление технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения».

Теоретическая часть

Оценка качества государственных и муниципальных услуг в России – это комплексная система мониторинга, основанная на мнении граждан и объективных данных о работе ведомств. Оценка качества госуслуг (МФЦ, портал Госуслуг) – это мониторинг, основанный на 5-балльной шкале, SMS-опросах, анкетах и анализе сайта «Ваш контроль». Ключевые критерии: время ожидания и оказания услуги, вежливость персонала, комфорт в помещении и доступность информации. Результаты влияют на оценку руководителей ведомств.

Основные методы и критерии оценки качества услуг:

1. Оценка граждан: 5-балльная шкала (SMS, инфоматы), опросы на портале Госуслуг и сайте «Ваш контроль».
2. Качество услуги проверяется по набору фиксированных показателей:
 - Время ожидания: сколько минут гражданин провел в очереди.
 - Время предоставления: соблюдение нормативных сроков оказания услуги.
 - Вежливость и компетентность: уровень профессионализма и культуры общения персонала.
 - Комфортность условий: удобство помещений (доступность транспорта, наличие мест для ожидания).
 - Доступность информации: понятность инструкций и порядка получения услуги.

3. Электронные услуги: удобство интерфейса, доступность информации, скорость получения результата.

4. Контроль: выездные и безвыездные проверки, мониторинг информационных систем.

Каналы сбора оценок

Граждане могут оценить услугу сразу после её получения через несколько инструментов:

- СМС-опросы: после визита в ведомство или МФЦ может прийти бесплатное сообщение с номера 0919.

- Терминалы в МФЦ: устройства для оценки, установленные непосредственно в залах обслуживания.

- Интернет-ресурсы:

- Единый портал госуслуг;

- Специализированный сайт «Ваш контроль», где можно оставить развернутый отзыв;

- Официальные сайты ведомств.

Мониторинг и контроль

Государство использует полученные данные для управления качеством на разных уровнях:

1. Информационно-аналитическая система (ИАС МКГУ): аккумулирует все оценки и рассчитывает показатели эффективности руководителей ведомств.

2. Регулярный мониторинг Минэкономразвития: министерство ежемесячно и ежеквартально публикует отчеты о качестве услуг на основе «больших данных» и соцопросов.

3. Досудебное обжалование: если услуга оказана некачественно (например, нарушены сроки или требуют лишние документы), гражданин может подать жалобу через портал Госуслуг.

Результаты оценки используются для принятия решений о деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и МФЦ.

Тематика эссе

1. Эссе на тему «Мнение о необходимости стандартизации государственных и муниципальных услуг в России»

2. Эссе на тему ««Мнение о необходимости регламентации государственных и муниципальных услуг в России»

3. Эссе на тему «Цели и задачи бенчмаркинга в современных условиях предоставления государственных и муниципальных услуг»

4. Презентация на тему «Примеры организации работы МФЦ на территории РФ»

5. Презентация на тему «Примеры организации работы МФЦ в других странах»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы.
3. По вопросам 2 и 5 подготовить аналитическую записку.
4. По вопросам 1 и 4 подготовить аналитический обзор.

Вопросы для обсуждения

1. Основные цели, принципы и направления деятельности по дальнейшему развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
2. Основные органы, осуществляющие управление и координацию в областях, связанных с формированием электронного правительства.
3. Приоритеты автоматических процедур предоставления услуг.
4. Требования к пользовательским характеристикам услуг.
5. Оптимизация порядка межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении услуг.
6. Основные направления совершенствования инфраструктуры электронного взаимодействия.

Практическое занятие 9.

Совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг

Цель: углубить и систематизировать знания об основных целях, принципах и направлениях деятельности по дальнейшему развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Вопросы занятия

1. Общая концепция развития сети МФЦ и критерии определения этапов ее реализации
2. Расширение сети МФЦ и переход на оказание в МФЦ всех услуг, необходимых для ведения бизнеса (2019-2021 годы).
3. Переход на оказание в МФЦ большей части государственных и муниципальных услуг (2022-2027 годы).
4. Механизмы обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ и ожидаемые результаты ее реализации

Теоретическая часть

Совершенствование оказания госуслуг в РФ направлено на повышение их доступности и качества, реализуясь через оптимизацию процедур (проект «Государство для людей») и работу МФЦ по принципу «одного окна». Ключевые меры включают сокращение сроков, внедрение единой формы обращения, автоматизацию процессов и создание центров оптимизации, снижая нагрузку на граждан.

Основные направления модернизации включают:

- Оптимизация процессов: снижение административных барьеров, сокращение количества требуемых документов и сроков оказания услуг.
- «Государство для людей»: реализация принципа, ориентированного на потребности заявителя, улучшение качества взаимодействия граждан и государства.
- Клиентоцентричность: переход к стандартам, ориентированным на потребности и жизненные ситуации человека в рамках проекта «Государство для людей».
- Цифровизация и проактивность: перевод услуг в электронный вид, сокращение объема бумажных заявлений и автоматическое предоставление услуг при наступлении определенных событий (например, рождение ребенка).
- Развитие сети МФЦ: создание на базе центров «Мои документы» региональных центров оптимизации (РЦО) для пересмотра и упрощения административных процедур.
- Принцип «одного окна»: постоянное расширение перечня услуг, доступных в МФЦ, чтобы граждане могли решить несколько вопросов за один визит.
- Межведомственное взаимодействие: исключение требования у заявителя документов, которые уже есть в распоряжении других госорганов.
- Единые стандарты: применение единой формы обращения и сокращение объема запрашиваемых сведений.

Инструменты оптимизации

1. Сокращение сроков: анализ и пересмотр административных регламентов для уменьшения времени ожидания.
2. Единые формы: разработка упрощенных и интуитивно понятных шаблонов заявлений.
3. Антикоррупционные меры: снижение личного взаимодействия чиновника и заявителя за счет автоматизации процессов.

В 2025 году ключевым приоритетом остается внедрение стандартов клиентоцентричности во всех регионах страны. Внедрение центров оптимизации услуг (РЦО) на базе МФЦ позволяет быстрее обрабатывать запросы и повышать уровень доверия граждан к органам власти.

Тематика эссе

1. Доклад и презентация «Опыт развития сети МФЦ на территории Российской Федерации»
2. Доклад и презентация «Обзор зарубежной практики предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров»
3. Доклад и презентация «Перспективы развития деятельности многофункциональных центров в России»

Практическая часть

1. Изучить рекомендованную литературу.

2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы.

3. По вопросам 1 и 2 подготовить аналитическую записку.

4. По вопросам 2 и 3 подготовить аналитический обзор.

Вопросы:

1. Из каких средств финансируются работы по внедрению различных информационных технологий, позволяющих повысить эффективность деятельности администрации Ставрополя?

2. Как сказывается нынешний кризис на финансировании ИТ-подразделений государственных и муниципальных учреждений?

3. Что дало внедрение современной системы электронного документооборота в администрации города?

4. С какими проблемами приходится сталкиваться при внедрении новых ИТ?

Вопросы для обсуждения

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению

2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг

4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

6. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

8. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения

Приложение А.

Методические рекомендации по подготовке эссе

Термин «эссе» происходит от французского слова «essai» и означает «очерк, проба, попытка». В настоящее время существует несколько вариантов понимания эссе:

- эссе как литературный жанр;
- эссе как письменная форма контроля;
- эссе как документ, являющийся обязательным при поступлении в европейские и американские вузы.

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объёма и свободной композиции. Объём эссе колеблется в пределах 3-40 страниц, но чаще всего достигает 3-10. Отличием эссе от других литературных жанров небольшого объёма, считается его цель. Целью эссе, как правило, является информация или интерпретация, а не пересказ или цитирование какого-либо события. По большому счёту, эссе - это размышления автора на любую тему.

Динамизм сегодняшней жизни, высокие темпы всех происходящих в обществе процессов затронули и сферу образования. Важнейшими требованиями к уровню образованности современного человека являются не только глубокие знания профессиональной направленности, но и умение грамотно, связно, доступно и красиво формулировать свои мысли. Поэтому одним из самых часто используемых способов контроля знаний студентов становится написание эссе.

Эссе как письменная форма контроля применяется преподавателями различных дисциплин. Данный вид письменного варианта используется также в качестве промежуточной формы контроля. Для того, чтобы написать эссе, заслуживающее положительной оценки, необходимо помнить несколько рекомендаций.

1. Обязательным формальным требованием к данной работе является заголовок. Остальное: содержание, способ изложения мыслей, постановка проблемы, формулирование выводов и т.д. - пишется по усмотрению автора.

2. Главным требованием содержательного характера является высказывание взгляда автора на рассматриваемую проблему. Здесь возможны варианты: сопоставление уже известных точек зрения и мнения пишущего или только выражение субъективных мыслей автора по рассматриваемому вопросу.

3. В качестве средств выразительности при написании эссе приветствуется использование различных ассоциаций, сравнений, приведение цитат (однако не стоит забывать о том, что эссе - это всё-таки личное мнение и увлекаться цитированием не стоит), проведение параллелей и аналогий и.п. Живость и динамичность тексту эссе обычно придают вопросы, неожиданные переходы, непредсказуемые выводы.

4. При написании эссе следует избегать таких фраз, как «В данном эссе я расскажу о...», «В этом эссе рассматривается проблема...» и т.п. Лучше заменить их вопросами, постановкой проблемы или обращением, ведь основная цель эссе - донести точку зрения студента, заставить задуматься над прочитанным, сделать свои собственные выводы по исследуемым вопросам. Главное при написании эссе - высказать СОБСТВЕННУЮ точку зрения. Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы.

Список рекомендуемой литературы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года. - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
2. Федеральный закон от 08.05.2010 №83-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (с изм. и доп.) - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
3. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» - Режим доступа - <http://www.consultant.ru>
4. Байдаков С.Л., Озеров Г.М., Савельев О.Ю. Многофункциональный центр предоставления государственных услуг: модель, назначение и принципы организации. – М. Олимп-Бизнес, 2013. – 200 с.
5. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие для вузов / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. – Санкт-Петербург: Лань, 2024. – 156 с.
6. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. - 2-е изд. – Рязань: РГРТУ, 2021. – 298 с.
7. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / науч. ред. В.Н. Южаков; науч. ред. Е.И. Добролюбова. – Москва: Издательский дом «Дело», РАНХиГС, 2018. – 492 с.
8. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / науч. ред. В.Н. Южаков; науч. ред. Е.И. Добролюбова. – Москва: Издательский дом «Дело», РАНХиГС, 2017. - 336 с.
9. Гребенникова, А.А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А.А. Гребенникова, И.В. Лагун. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 82 с.
10. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг: учебное пособие / О.П. Еланцева. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 460 с.
11. Запольнова, Л.А. Организация предоставления муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Л.А. Запольнова, Б.В. Карцев. – Владимир: Владимирский филиал РАНХиГС, 2020. – 170 с.
12. Зуденкова, С.А. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: монография. – Москва: Русайнс, 2020. – 139 с.
13. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева. – М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 208 с.

14. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / А.М. Киселева. - Омск: ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. - 224 с.
15. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. – М.: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 164 с.
16. Корепина, А.В. Организация государственных и муниципальных услуг: учебное пособие/ А.В. Корепина, Я.В. Васильева, А.С. Бойкова. – Вологда: Фонд развития филиала МГЮА в г. Вологде, 2020. – 216 с.
17. Костина С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; под общей редакцией С.Н. Костиной. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. – 123 с.
18. Менеджмент качества государственных услуг: учебное пособие / И.В. Денисов, Е.С. Петренко, С.В. Пизиков, Н.В. Романюк. - Москва: БИБЛИО-ГЛОБУС, 2018. - 152 с.
19. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. – М.: Статут, 2013. – 272 с.
20. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина. – Москва: Дело РАНХиГС, 2014. – 102 с.
21. 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.
22. Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.А. Сидорова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 165 с.
23. Селиверстова, Н.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Н.И. Селиверстова. – Оренбург: ОГУ, 2021. – 102 с.
24. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации: Учебное пособие / А.И. Стахов, И.Н. Рычкова. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. – 136 с.
25. Трофимова, И.А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект: учебное пособие / И.А. Трофимова. – Москва: ИОП РГУП, 2024. – 167 с.
26. Трыканова, С.А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии: учебное пособие / С.А. Трыканова, В.А. Холопов. – М.: Флинта, 2018. – 124 с.
27. Трыканова, С.А. Форсайт-анализ развития МФЦ в РФ: учебное пособие / С.А. Трыканова. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 64 с.
28. Банных, Г.А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / Г.А. Банных, С.Н. Костина, Л.И.

Воронина; под общ. ред. С.Н. Костиной. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. – 127 с.

29. Воронина, Л.И. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография / Л.И. Воронина, С.Н. Костина, А.В. Томильцев; под общ. ред. проф. Т.М. Резер. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2017. – 139 с.

30. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации: монография / отв. ред. В.И. Фадеев. – Москва: Норма: ИНФРА-М, 2023. – 208 с.