

Аннотация рабочей программы дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

Целью освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» является овладение информационно-коммуникационными технологиями, государственными и муниципальными информационными системами, приемами и способами по оказанию услуг, ведению делопроизводства в рамках осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, обеспечивающих взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества и средствами массовой информации.

Задачи дисциплины:

- формирование способности использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- выработка способности осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

- владение технологиями, приемами и способами по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления.

Тема 1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.
2. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг.
3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг
2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг
3. Международный опыт оказания государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Обязанности органов предоставляющие государственные услуги.
2. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.

Тема 4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

1. Общие требования к подаче и рассмотрению жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную и 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.

Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
2. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
3. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в многофункциональных центрах.
4. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг.

Тема 7. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
2. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.
3. Методические подходы к оценке удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

Объем дисциплины – 2 з.е.

Форма промежуточного контроля – зачет.