



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

КАФЕДРА «Государственное и муниципальное управление»

**Методические указания**  
по освоению дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

Ростов-на-Дону  
ДГТУ  
2023

УДК 35.07(075.8)

Методические указания по освоению дисциплины  
«Государственные и муниципальные услуги» / сост. О.Е.  
Иванова. – Ростов-на-Дону: Донской государственный  
технический университет, 2023. – 10 с.

Содержатся общие методические рекомендации по освоению  
дисциплины, для проведения практических занятий и самостоятельной работе  
обучающихся, по написанию контрольной работы для обучающихся на заочной  
форме, типовые материалы для промежуточной аттестации, список  
рекомендуемой литературы.

Предназначены для обучающихся направления подготовки 38.03.04  
«Государственное и муниципальное управление» и 38.04.04 «Государственное  
и муниципальное управление».

УДК 35.07(075.8)

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Донского государственного технического университета

Ответственный за выпуск зав. кафедрой «Государственное  
и муниципальное управление»  
доктор экон. наук, профессор Е.О. Миргородская

---

В печать \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2023 г.  
Формат 60×84/16. Объем 1 усл. п. л.  
Тираж \_\_ экз. Заказ №. \_\_\_\_.

---

Издательский центр ДГТУ  
Адрес университета и полиграфического предприятия:  
344000, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1

© Донской государственный  
технический университет, 2023

## **1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины, по проведению практических занятий и самостоятельной работы по курсу «Государственные и муниципальные услуги» разработаны в соответствии с требованиями Федерального образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» и 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

**Практические занятия** предназначены для закрепления теоретического курса и приобретения обучающимися необходимых навыков посредством обсуждения основных вопросов теоретического курса, решения заданий, ответа на вопросы преподавателя, подготовки сообщений.

**Самостоятельная работа** обучающихся предназначена для внеаудиторной работы по закреплению теоретического курса и практических навыков дисциплины; по изучению дополнительных разделов дисциплины, решению заданий для самостоятельного выполнения, а также включает подготовку контрольной работы для обучающихся заочного отделения.

Программой дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» предусмотрены следующие основные виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- самостоятельная работа.

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий. Распределение занятий по часам представлено в РПД.

Обучение на заочной форме предусматривает выполнение контрольной работы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ, в том числе устные выступления, дебаты, дискуссии. Дидактическая цель практических работ - формирование у обучающихся профессиональных умений, а также практических умений и навыков, необходимых для изучения последующих учебных дисциплин.

На практических занятиях по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» у обучающихся формируется умение логически мыслить, принимать управленческие решения и решать задачи, которое в дальнейшем должно быть использовано для решения профессиональных задач.

При подготовке к практическому занятию для обучающихся очной формы обучения необходимо:

- изучить, повторить теоретический материал по заданной теме;
- изучить материалы практикума по заданной теме.

### **2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний**

#### *Вопросы для устного опроса*

1. Нормативные правовые акты, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве.
3. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства.
4. Основные виды предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
6. Заявительный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Реестр государственных и муниципальных услуг.
8. Сущность и значение отдельного вида реестров.
9. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг
10. Запись на приём в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр) для подачи заявления о предоставлении услуги;
11. Формирование запроса о предоставлении услуги;
12. Приём и регистрация органом (организацией), предоставляющим услугу, запроса и других документов, необходимых для предоставления услуги;
13. Возможность оплаты государственной пошлины или другой платы, взимаемой за предоставление услуги;
14. Получение результата предоставления услуги;
15. Получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
16. Оценка качества предоставления услуги;
17. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.
18. Общие требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
19. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
20. Порталы государственных и муниципальных услуг.
21. Государственная информационная система о государственных платежах.
22. Электронный документ.
23. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг.
24. Определение и функции удостоверяющего центра.
25. Участники электронного взаимодействия.
26. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
27. Идентификационные инструменты электронного правительства.
28. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
29. Универсальные электронные карты.
30. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
31. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
32. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
33. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
34. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
35. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
36. Сбор мнений граждан о качестве услуг.

37. Понятие административного регламента.
38. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг.
39. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Критерии оценки: Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы

## **2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений**

### **Типовые практические задания (демоверсия)**

Задание 1. На основе структурного подразделения исполнительных органов государственного управления субъекта РФ (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций государственного контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы.

Задание 2. На основе структурного подразделения администрации муниципального образования (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций муниципального контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы.

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

Задание 4. Механизм включения государственных услуг в федеральный реестр государственных услуг. Изобразить в виде схемы.

Задание 5. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг. В виде перечня.

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **3.1 Общие положения**

Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы способствуют обеспечению последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины/профессионального модуля.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности обучающегося многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- изучение теоретических вопросов по всем темам дисциплины;
- подготовка доклада к занятию (круглый стол в виде дискуссии, дебатов)
- подготовка и защита реферата;
- подготовка и защита контрольной работы (для заочной формы обучения);
- подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация);
- подготовка к зачету (промежуточная аттестация).

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;

- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков.

Методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине «Антикоррупционная политика государства» состоит из:

- определения учебных вопросов, которые обучающийся должны изучить самостоятельно;
- подбора необходимой учебной литературы, обязательной переработки и изучения;
- поиска дополнительной научной литературы, к которой обучающиеся могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес к данной теме;
- определения контрольных вопросов, позволяющих обучающемуся самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организации консультаций преподавателя с обучающимися для разъяснения вопросов, вызвавших у них затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

### **3.2 Рекомендации по написанию контрольной работы для обучающихся на заочной форме**

Обучающиеся заочной формы обучения в соответствии с учебным планом выполняют по дисциплине контрольную работу.

Контрольная работа – это один из основных видов самостоятельной работы обучающихся и важный этап их профессиональной подготовки. Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть тему.

При подготовке контрольной работы обучающемуся необходимо обратить внимание на:

1) степень раскрытия сущности вопроса (соответствие содержания вопросам контрольной работы; полнота и глубина раскрытия основных понятий; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемым вопросам, аргументировать основные положения и выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленным проблемам);

2) соблюдение требований по оформлению (правильное оформление текста контрольной работы, ссылок на используемые информационные источники (не менее 5 источников); соблюдение требований к объему (не менее 20 страниц); грамотность и культура изложения.

Обучающимся в процессе написания контрольной работы необходимо выполнить ряд требований по оформлению:

1. Титульный лист с указанием варианта.
2. Текст должен быть написан грамотно в редакторе Word. По правилам:
  - без рамок, соблюдая следующие размеры:
  - расстояние от левого края страницы до границ текста – 30 мм;
  - расстояние от верхней и нижней строки текста до верхнего и нижнего краев страницы – 20 мм;
  - расстояние от правого края страницы до текста – 10 мм;
  - гарнитура шрифта – Times New Roman;
  - размер шрифта для основного текста – 14;
  - междустрочный интервал – 1,5

- размер шрифта для примечаний, ссылок – 12;
- абзацный отступ – 1,25 мм;
- выравнивание основного текста – по ширине страницы.

3. Таблицы с исходной информацией должны иметь подстрочную (внизу таблицы) ссылку на источник информации и номер страницы источника, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;

4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать;

5. Работу должен заканчивать перечень использованных информационных ресурсов в соответствии с принятой последовательностью: законы, указы, нормативные и директивные документы, первоисточники. Специальную литературу необходимо излагать в алфавитном порядке с указанием: автора; названия литературного источника; города; издательства; года издания; страницы, содержащей использованную информацию.

Оформление контрольной работы должно соответствовать Правилам оформления письменных работ обучающихся для гуманитарных направлений подготовки, утвержденных и введенных в действие приказом ректора ДГТУ № 242 от 16.12.2020 г.

Контрольная работа включает ответ на теоретический вопрос в форме реферата с презентацией. Вариант задания для выполнения контрольной работы выбирается в соответствии с номером студента в списке группы.

### **Перечень вопросов для контрольной работы:**

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
3. Исторический анализ развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
4. Международный опыт и модели реализации электронного правительства.
5. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов.
6. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг.
7. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
8. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
10. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
11. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
12. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
13. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
14. Анализ современных тенденций организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Ростовской области;
15. Основные виды государственных и муниципальных услуг;
16. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга»
17. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
18. Оценка экономической эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг в Ростовской области
19. Концепция «электронного правительства», инициативы «правительство как платформа», «страна как услуга», «сервисная парадигма 2.0»

20. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг
21. Запись на приём в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр) для подачи заявления о предоставлении услуги;
22. Формирование запроса о предоставлении услуги;
23. Приём и регистрация органом (организацией), предоставляющим услугу, запроса и других документов, необходимых для предоставления услуги;
24. Получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги

По контрольной работе проводится устный опрос (зачет контрольной работы), после которого обучающийся приступает к сдаче промежуточной аттестации в форме зачета.

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» по контрольной работе выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении контрольной работы;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя, обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;
- методические рекомендации при подготовке контрольной работы выполнены в полном объеме.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» по контрольной работе ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании темы, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;
- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащиеся в контрольной работе, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- методические рекомендации при подготовке контрольной работы не выполнены в полном объеме.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

#### **4 ТИПОВЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в устной форме в виде экзамена (зачета).

##### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Развитие системы государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
3. Концепция нового государственного управления.
4. Организационно - правовые требования к организации государственных и муниципальных услуг.



5. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания.
6. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг
7. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг.
8. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
9. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
10. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти
11. Предоставления государственных и муниципальных по принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания.
12. Многофункциональные центры. Организация доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в многофункциональных центрах.
13. Межведомственное взаимодействие.
14. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг различным группам населения с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
15. Портал государственных и муниципальных услуг. Организация доступной электронной среды для инвалидов.
16. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг
17. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг
18. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
19. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе.
20. Формирование государственных (муниципальных) заданий.
21. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
22. Финансирование государственных и муниципальных услуг
23. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
24. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
25. Образ государственного служащего и особенности профессионального роста;
26. Деловая коммуникация в сфере государственных и муниципальных услуг;
27. Социокультурные особенности оказания государственных и муниципальных услуг клиентам различных наций.
28. Концепция «электронного правительства», инициативы «правительство как платформа», «страна как услуга», «сервисная парадигма 2.0».
29. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг.

### **Список источников к изучению**

1. Бутагин, Д. А. Власть и бизнес: новая парадигма взаимодействия: монография / Д. А. Бутагин, В. И. Корниенко, А. Г. Зеленцов. — Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. - 204 с. - ISBN 978-5-85006-143-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1085528>
2. Государственная и муниципальная служба: учебник / под ред. А.Н. Митина, В.Ш. Шайхатдинова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 601 с. — (Высшее образование:

Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5c6d1e6315c966.66409665](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5c6d1e6315c966.66409665). - ISBN 978-5-16-014662-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/996121>

3. Государственное и муниципальное управление: учебник / под ред. Н.И. Захарова. — М.: ИНФРА-М, 2019.— 288с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/1601](http://www.dx.doi.org/10.12737/1601). - ISBN 978-5-16-009194-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992997>

4. Зобнин, А. В. Информационно-аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении / Зобнин А.В.; Под ред. Полывянный Д.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 137 с. (Обложка. КБС) ISBN 978-5-9558-0405-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987240>

5. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 383 с. — (Национальные проекты). - ISBN 978-5-16-004281-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1068818>

6. Кленов, С. Н. Правовое обеспечение государственного и муниципального управления: учеб. пособие / С.Н. Клёнов, П.Е. Кричинский, С.Н. Новиков —М.: ИНФРА-М, 2019. — 268 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>] — (Высшее образование:Магистратура). — [www.dx.doi.org/10.12737/5861](http://www.dx.doi.org/10.12737/5861). - ISBN 978-5-16-010110-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014757>

7. Миронов, А. Н. Нормотворчество органов государственного и муниципального управления: учебное пособие / А.Н.Миронов, С.Н.Ушаков.— Москва : ИНФРА-М, 2020.— 201 с. — (Высшее образование: Магистратура).— DOI [10.12737/textbook\\_5bc85bb23d36b2.00209658](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5bc85bb23d36b2.00209658). - ISBN 978-5-16-014055-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1074344>