



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

***Б1.В.ОД.5 Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг***

**основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата**

**по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**

направленность (профиль): Муниципальное управление

Квалификация: бакалавр

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры экономики и управления</i>	<i>д.э.н., проф. Морозова Л.С.</i>

Методические указания согласованы и одобрены директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры экономики и управления</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



1. Общие положения

Методические указания по освоению дисциплины предназначены для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и составлены в соответствии с утвержденной программой дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

В учебном процессе взаимосвязаны три вида учебной нагрузки, которые и входят в понятие общей трудоемкости изучения дисциплины:

- контактная работа в виде традиционных форм: лекции, семинары, практические и лабораторные занятия и т.п.;
- самостоятельная работа студентов;
- часы, в рамках которых преподаватель: оказывает индивидуальные консультации по ходу выполнения заданий; осуществляет контроль и оценивает результаты этих заданий.

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно- исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений. СРО играет важную роль в формировании профессионально подготовленного и творчески активного специалиста, способного к аналитической работе и самостоятельному принятию решений.

2. Занятия семинарского типа

2.1. Семинары

Не предусмотрены

2.2 Практические занятия

На практические занятия вынесены темы, требующие глубокого теоретического освоения материала. Групповые обсуждения этих тем студентами совместно с преподавателем должно привести к пониманию системных взаимосвязей между анализируемыми процессами и явлениями.

Изучение дискуссионных вопросов, связанных с организацией системы предоставления государственных услуг, должно сформировать у студентов готовность к более тщательному и разностороннему изучению возможностей повышения качества



услуг при решении проблем государственного управления. Обсуждение вопросов может быть проведено в форме «круглого стола», разделения студентов на команды из 4-5 человек, либо разбора кратких сообщений студентов, демонстрации разработанных студентами презентаций.

Цели освоения дисциплины

Основной целью изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является:

- сформировать понятийный аппарат и принципы организации оказания государственных и муниципальных услуг;
- приобрести практические навыки по организации оказания государственных и муниципальных услуг.

В процессе изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» решаются следующие задачи:

- предоставление системных знаний о необходимости и сущности основных направлений предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде;
- усвоение законодательных положений о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- формирование умений использования механизма предоставления государственных и муниципальных услуг.

Виды практических занятий

Практические занятия призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекциях в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи. Позволяют привить навыки поиска, обобщения и изложения учебного материала.

Порядок подготовки практического занятия:

- изучение требований программы дисциплины;
- формулировка цели и задач практического занятия;
- разработка плана проведения практического занятия;
- отбор содержания практического занятия (подбор типовых и нетиповых тестовых и практических заданий, вопросов);
- обеспечение практического занятия методическими материалами, техническими средствами обучения;
- определение методов, приемов и средств поддержания интереса, внимания, стимулирования творческого мышления студентов, моделирование практического занятия.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме.

Порядок проведения практического занятия:

1. Вводная часть:

- сообщение темы и цели занятия;
- актуализация теоретических знаний, необходимых для практической деятельности.

2. Основная часть:



- разработка алгоритма проведения практического занятия;
 - проведение инструктажа студентов по этапам выполнения практических заданий;
 - ознакомление со способами фиксации полученных результатов выполнения практических заданий;
 - проведение практических работ.
3. Заключительная часть:
- обобщение и систематизация полученных результатов;
 - подведение итогов практического занятия и оценка работы студентов.

В ходе практического занятия во вступительном слове необходимо раскрыть теоретическую и практическую значимость темы, определить порядок проведения занятия, время на обсуждение каждого вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим студентам и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Главными характеристиками выпускника любого образовательного учреждения являются его компетентность и мобильность. В этой связи акценты при изучении учебных дисциплин переносятся на сам процесс познания, эффективность которого полностью зависит от познавательной активности самого студента.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

На практических занятиях по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» широко используются такие активные формы обучения как экспресс-опросы по контрольным вопросам по каждой теме дисциплины, выполнение контрольных практических заданий, выступления студентов по предложенной тематике докладов с презентациями.

**Виды и задачи профессиональной деятельности по дисциплине:
организационно-регулирующая:**

- участие в подготовке (разработке) проектов бюджетов различных уровней и оценке эффективности бюджетных расходов;
- участие в осуществлении внутреннего контроля использования ресурсов органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций;
- участие в контроле качества управленческих решений и осуществления



административных процессов.

Образовательные технологии

При проведении семинарских занятий по дисциплине используются следующие образовательные технологии:

Важную роль при проведении практических занятий играет *экспресс-опрос*. Целью экспресс-опроса является осуществление систематического контроля за подготовкой каждого обучаемого, что заставляет студентов при изучении дисциплины активизировать самостоятельную подготовку, самообучение.

В небольших группах (10-15 человек) экспресс-опрос может быть осуществлен в ходе устной беседы. В многочисленных группах данным способом проконтролировать каждого студента невозможно. В таких группах без постоянного контроля постепенно формируется пассивность. Чтобы этого не допустить, можно применять регулярный письменный экспресс-опрос без предварительного предупреждения.

Письменный экспресс-опрос занимает 15 минут. Эффективным этот метод становится, если им охвачено не менее одной трети из проводимых по учебной дисциплине практических занятий. В этом случае подготовка по данной дисциплине входит в привычку, что способствует ритмичному изучению предмета и развитию познавательных способностей студентов.

Целью выполнения *контрольных практических заданий* на практических занятиях является формирование у студентов навыков анализа основных проблем в исследуемой области.

Расширению и углублению знаний студентов способствует подготовка *докладов с презентациями*. Доклад – форма самостоятельной работы, направленной на детальное знакомство с какой-либо темой в рамках данной дисциплины. Студенческие доклады, как правило, дополняют и развивают основные вопросы, изучаемые на лекциях и практических занятиях. Ведущее место должны занимать темы, которые представляют профессиональный интерес, несут элемент новизны. Тем самым создается мотивационная готовность к самостоятельному выполнению задания. Доклад, включающий обзор нескольких источников, может служить основой доклада на определенную тему для выступления на практическом занятии.

Основная задача работы над докладом по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» - это формирование у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала. Учебный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания конструкций.

Необходимо отметить, что применение активных форм обучения на практических занятиях учит студентов самостоятельному мышлению, способствует формированию собственных взглядов и мнения, позволяет четко ориентироваться в стремительном потоке научной и экономической информации, анализировать всё многообразие фактов и явлений повседневной жизни, позволяет студентам выработать активную жизненную позицию.

Практические занятия по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» организуются по академическим группам согласно расписанию занятий.



Модуль 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг (5 семестр)

Раздел 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

Практическое занятие 1.

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

План практического занятия:

Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг; правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг; основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Правовые аспекты предоставления государственных услуг.
2. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практическое занятие 2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг

6 часов

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Предоставление государственных услуг в электронной форме

Контрольные вопросы и задания:

1. Правовые основы оказания государственных услуг в электронной форме.
2. Электронно-цифровая подпись: принципы использования и порядок оформления.
3. Защита персональных данных при оказании государственных услуг.

Практическое занятие 3. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

6 часов

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве

Контрольные вопросы и задания:

1. Требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве.
 2. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города
- Устный опрос 10-12 18 Москвы при оказании государственных услуг.
3. Реестр государственных и муниципальных услуг города Москвы.

Практическое занятие 4. Соотношение государственной услуги с государственным контролем надзором



4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы

Контрольные вопросы и задания:

1. Многофункциональные центры оказания государственных услуг города Москвы: история создания, современное состояние функционирования.

2. Экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг.

3. Экспедиционный принцип предоставления государственных услуг.

Практическое занятие 5. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

Контрольные вопросы и задания:

1. Клиентоориентированность – как она проявляется в поведении?
2. Клиентоориентированный сервис: его характеристики.

3. Универсальный специалист – особенности подготовки.

Практическое занятие 6. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве

Контрольные вопросы и задания:

1. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.

2. Основные параметры оценки качества услуг: методы исследования

Практическое занятие 7. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 -2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами,



обеспечивающими предоставление государственных услуг. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

Практическое занятие 8. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.

Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.

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

Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

Практическое занятие 9. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011г. № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве». Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

Практическое занятие 10. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В качестве одного из элементов межведомственного запроса Закон предусматривает необходимость указания на базовый государственный информационный



ресурс, в целях которого запрашиваются документы и информация. Перечень таких ресурсов был сформирован и утвержден распоряжением Правительства РФ от 15 апреля 2011 г. N 654-р «О базовых государственных информационных ресурсах». В связи с принятием Постановления Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. N 928 «О базовых государственных информационных ресурсах» указанное распоряжение утратило силу. Однако Постановление Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. N 928 нового перечня базовых ресурсов не предусматривает, ссылаясь на ресурсы, включенные в перечень ранее действовавшим нормативным актом. Таким образом, в настоящее время в вопросе определения перечня базовых информационных ресурсов и ссылки на них в межведомственном запросе существует так называемый «правовой вакуум», когда старые нормы отменены, а новые не приняты. В подобной ситуации следует учитывать ранее сформированный перечень ресурсов, несмотря на утрату юридической силы самим нормативным актом, которым он был сформирован. В подобной ситуации межведомственный запрос должен отражать указание на один из следующих базовых информационных ресурсов, для формирования и ведения которого запрашивается информация:

- Единый государственный реестр налогоплательщиков;
- государственный кадастр недвижимости;
- Единый государственный реестр юридических лиц;
- Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей;
- Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- реестр регистрации автотранспортных средств;
- адресный реестр.

Практическое занятие 11. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Возмездность предоставления соответствующих услуг указывает на договорный характер взаимоотношений государства и заявителя, что предполагает иной порядок регулирования и реализации государственных и муниципальных услуг. Однако государство в императивном порядке устанавливает порядок предоставления тех или иных видов услуг, что указывает на невозможность применения к ним договорных начал, установленных гражданским законодательством, т.е. сам принцип возмездности предоставления государственных и муниципальных услуг противоречит основам деятельности государства.

В этой связи представляется целесообразным разграничение содержания предоставляемых услуг на закрытые и открытые. Открытость сведений, составляющих содержание конкретной услуги, предполагает безвозмездное их предоставление заинтересованным субъектам. Перечень сведений, отнесенных к категории закрытых, может предполагать соблюдение ряда специальных требований, обусловленных Законом, в том числе и возмездный характер их предоставления, и ограниченный круг субъектов и т.п.

Практическое занятие 12. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг



2 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Формирование информационной системы для оказания государственных и муниципальных услуг направлено на обеспечение реализации следующих целей и задач:

— предоставления государственной или муниципальной услуги заявителю в электронной форме;

— обеспечение взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления друг с другом и между собой для установления фактов, имеющих юридическое значение для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Формирование информационной системы, предусмотренной настоящей статьей, осуществляется в соответствии с видами реестров государственных и муниципальных услуг, предусмотренных настоящим Законом. В этой связи можно выделить следующие виды информационных систем:

— единая федеральная информационная система;

— информационные системы субъектов РФ;

— муниципальные информационные системы.

Указанные виды информационных систем представляют собой совокупность объектов, направленных на предоставление государственных и муниципальных услуг, образующих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме по своей правовой природе представляет единый реестр сведений о реализации отдельных государственных функций, т.е. предполагает систематизацию данных применительно к определенным критериям. В качестве основного критерия в данном случае выступает территориальное разграничение пределов компетенции соответствующих органов власти или местного самоуправления.

Немаловажную роль в процессе определения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг играет Правительство РФ в качестве высшего органа исполнительной власти, наделенного правотворческой компетенцией. В частности, реализацию отдельных полномочий Правительства РФ в данной сфере предусматривает ч. 2 настоящей статьи, относящая к компетенции данного органа разработку и утверждение:

— правил и порядка информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

— требований к инфраструктуре, обеспечивающей взаимодействие.

Модуль 2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Практическое занятие 13. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Государственные (муниципальные) услуги в центре предоставляются следующими способами:

а) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта РФ, орган местного



самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

б) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

в) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

Применительно к функции информирования, предусмотренной комментируемой частью, Постановление предусматривает обязательность создания в многофункциональных центрах сектора информирования, который должен включать в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных (муниципальных) услуг;

б) информационный киоск — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

В секторе информирования предусматривается наличие не менее 2 окон для осуществления информирования и консультирования заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта РФ, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

б) о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

Практическое занятие 14. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного



самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Основным документом, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, является заключаемое этим центром с соответствующим государственным или муниципальным органом соглашение о взаимодействии. Данные соглашения в обязательном порядке должны содержать положения, прямо указанные в ч. 2 комментируемой статьи.

Правительство РФ, являясь высшим исполнительным органом власти РФ, наделен широким спектром полномочий, в том числе и в сфере определения государственной политики в области предоставления государственных и муниципальных услуг. Детализация данного полномочия Правительства РФ осуществляется в рамках отдельных положений комментируемого Закона. Нормы настоящей статьи указывают на реализацию высшим органом исполнительной власти нормотворческой деятельности, направленной на определение порядка взаимодействия многофункциональных центров и уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления. Такое взаимодействие по общему правилу реализуется на основании заключенных соглашений о взаимодействии. Порядок заключения и требования к ним регламентированы Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797, которым утверждено Положение о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления. Указанное Положение регламентирует общие условия и порядок заключения такого соглашения, а также его содержание. При этом следует заметить, что соглашение может быть заключено многофункциональным центром как с федеральными органами власти, так и с органами власти субъекта РФ, а также органами местного самоуправления. Таким образом, можно говорить о трех уровнях соглашений о взаимодействии:

— федеральном — его действие охватывает собой государственные услуги, предоставляемые исключительно органами государственной власти РФ. Данная категория соглашений разрабатывается и утверждается применительно к каждому из органов, предоставляющих услуги в соответствии с утвержденной Правительством РФ типовой формой. При этом следует заметить, что в данном случае речь идет не столько о типовой, сколько о примерной форме соглашения, на что указывают и положения ч. 1 настоящей статьи, и Приказ Министерства экономического развития РФ от 18 января 2012 г. N 13, которым утверждена примерная форма соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления;

— региональном — заключаются многофункциональным центром в отношении региональных государственных услуг с уполномоченным органов власти субъекта РФ. Такие соглашения имеют территориальное ограничение — подлежат применению на территории того субъекта, с органом власти которого оно заключено;

— местном — соглашение между многофункциональным центром и органами местного самоуправления. Как правило, такие соглашения распространяют свое действие



лишь на муниципальные услуги, предоставляемые в рамках одного муниципального образования — города, иного населенного пункта, муниципального района и т.п.

Следует также заметить, что ч. 1 настоящей статьи указывает на необходимость разработки примерной формы соглашения, применяемой лишь в отношении федеральных органов государственной власти. Однако Минэкономразвития РФ пошло дальше в своей нормотворческой деятельности, утвердив единую примерную форму для всех уровней соглашений и всех органов власти и местного самоуправления, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практическое занятие 15. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В целях обеспечения всесторонней возможности надлежащего и своевременного предоставления каждому заявителю необходимой ему государственной или муниципальной услуги, Закон предоставляет уполномоченным органам возможность использовать различные средства и способы реализации указанных обязанностей, в том числе реализация электронного межведомственного взаимодействия с использованием технических и технологических возможностей. Для предоставления истребуемой услуги уполномоченный орган не только вправе, но и обязан использовать имеющиеся в его распоряжении информационно-технологические и коммуникационную инфраструктуры.

Проект примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, разработанной Министерством экономического развития РФ (на момент подготовки настоящего комментария не утверждена), устанавливает, что государственный или муниципальный орган при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ обязан:

1) осуществлять предоставление государственных (муниципальных) услуг в МФЦ при условии его соответствия требованиям, установленным в соответствии с комментируемым Законом;

2) предоставлять доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом;

3) предоставлять на основании запросов МФЦ необходимые сведения по вопросам, относящимся к предоставлению государственных (муниципальных) услуг;

4) предоставлять по запросу МФЦ сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

5) обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;

6) соблюдать административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, а также условия соглашения.



Практическое занятие 16. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Соглашение о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, разработанной Министерством экономического развития РФ (на момент подготовки настоящего комментария не утверждена), устанавливает, что государственный или муниципальный орган при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ обязан:

1) осуществлять предоставление государственных (муниципальных) услуг в МФЦ при условии его соответствия требованиям, установленным в соответствии с комментируемым Законом;

2) предоставлять доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом;

3) предоставлять на основании запросов МФЦ необходимые сведения по вопросам, относящимся к предоставлению государственных (муниципальных) услуг;

4) предоставлять по запросу МФЦ сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

5) обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;

6) соблюдать административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, а также условия соглашения.

Практическое занятие 17. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Легитимное понятие термина «информационная система» сформулировано в правовых предписаниях ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в соответствии с которыми информационная система выступает в качестве совокупности содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Таким образом, информационная система представляет собой совокупность следующих элементов:

— информация, содержащаяся в базах данных, представляет собой совокупность сведений независимо от формы их представления. В большинстве случаев в рамках комментируемого Закона данное понятие целесообразно рассматривать как систематизированный свод данных, поскольку ее размещение ограничено определенными базами данных. База данных выступает в качестве представленной в объективной форме совокупности самостоятельных материалов (в данном случае закономерно говорить о совокупности юридических фактов, порождающих, изменяющих или прекращающих



конкретные правоотношения), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью компьютерной техники;

— информационные технологии представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

— технические средства выступают в качестве устройств, способствующих распознаванию, идентификации и поиску необходимой информации в базе данных, а также предоставление ее пользователю. Действующее законодательство не конкретизирует понятия и структуры технических средств. В первую очередь в данном случае речь идет о компьютере как совокупности таких устройств, а также наличии дополнительных устройств, обеспечивающих реализацию целей и задач их использования.

Практическое занятие 18. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Вопросы распространения информации в России регулируются ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В соответствии с данным нормативно-правовым актом законодательство РФ об информации, информационных технологиях и о защите информации основывается на Конституции РФ, международных договорах РФ и состоит из указанного Федерального закона и других регулирующих отношения по использованию информации федеральных законов (ст. 4 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Свобода информации является элементом свободы мысли и слова. Данная норма устанавливает целый ряд прав человека в области информации. Право искать, получать, производить и распространять информацию без предварительного разрешения и уведомления государства и его органов любым законным способом независимо от государственных границ и форм выражения не подлежит ограничению со стороны государства, кроме распространения сведений, составляющих государственную тайну.

В Российской Федерации правовое регулирование отношений, возникающих в сфере информации, информационных технологий и защиты информации, основывается на следующих принципах:

— свобода поиска, получения, передачи, производства и распространения информации любым законным способом;

— установление ограничений доступа к информации только федеральными законами;

— открытость информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и свободный доступ к такой информации, кроме случаев, установленных федеральными законами;

— равноправие языков народов РФ при создании информационных систем и их эксплуатации;

— обеспечение безопасности РФ при создании информационных систем, их эксплуатации и защите содержащейся в них информации;

— достоверность информации и своевременность ее предоставления;

— неприкосновенность частной жизни, недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия;



— недопустимость установления нормативными правовыми актами каких-либо преимуществ применения одних информационных технологий перед другими, если только обязательность применения определенных информационных технологий для создания и эксплуатации государственных информационных систем не установлена федеральными законами.

Практическое занятие 19. Порталы государственных услуг

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме требует разработки специальной системы размещения необходимых данных. В качестве такой системы, как правило, выступает специализированный интернет-сайт, представляющий собой свод данных о видах предоставляемых государственных и муниципальных услуг, а также об основных требованиях к таким услугам.

Система порталов государственных услуг рассматривается как результативное и эффективное, с точки зрения как органов власти, так и заявителей, средство оказания государственных услуг. Для заявителей в первую очередь это — единый источник актуальной, полной, непротиворечивой и точной информации по государственным услугам, а также возможность получения государственных услуг по принципу «одного окна». Для уполномоченных органов власти и организаций — это фактор совершенствования системы управления в области результативности и эффективности предоставления государственных услуг, а также механизм организации межведомственного взаимодействия и наиболее эффективного использования информационного ресурса в сфере ведения.

Целями проекта создания системы порталов государственных услуг (функций) являются:

— повышение информационной открытости и прозрачности деятельности органов исполнительной власти и Правительства РФ;

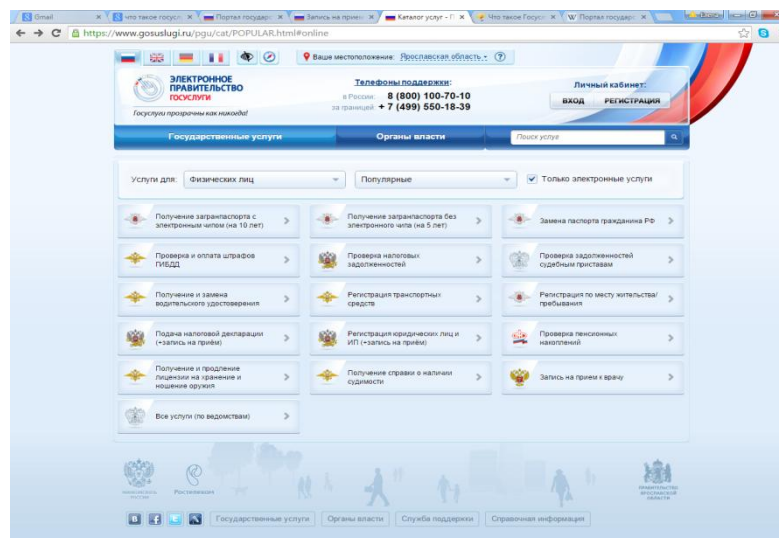
— повышение осведомленности граждан и организаций об оказываемых услугах и исполняемых функциях органов власти;

— повышение удобства и комфорта (снижение финансовых и временных затрат) физических и юридических лиц при получении государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями, закрепленными в административном регламенте соответствующей услуги (функции);

— повышение эффективности межведомственного информационного обмена и взаимодействия в части обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и предоставлению государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций несколькими органами власти.

Предоставление сведений из государственных информационных систем осуществляется через портал лишь в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Указанное положение ограничивает перечень сведений, которые могут быть получены с использованием ресурса портала. В то же время подобное ограничение обусловлено целевым использованием информации, например, для предоставления необходимой услуги и т.п.

Портал госуслуг поддерживает несколько языков: «русский», «английский», «немецкий», «французский». Существует версия для слабовидящих.



Важным является раздел «Органы власти», в котором отображены органы власти, государственные внебюджетные фонды и федеральные учреждения, участвующие в предоставлении государственных услуг (согласно информации из федерального реестра).

Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации, поэтому для работы с сайтом важно определить «Ваше местоположение» (Например, Московская область), тогда в разделе «Карта» будет дана подборка адресов с контактными данными по которым предоставляются госуслуги в том или ином регионе. На портале существует Личный кабинет, который может быть заполнен личной информацией по желанию пользователя.

С 2014 года запущено мобильное приложение (бета-версия портала), скачав и установив которое, можно получать информацию о наиболее популярных услугах со своего телефона или планшета (проверка штрафов ГИБДД, налоговая задолженность, судебная задолженность) и даже оплачивать их.

Домашнее задание: написать эссе «Электронные услуги будущего»

Практическое занятие 20. Государственная информационная система о государственных платежах

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В качестве одного из государственных информационных ресурсов Закон предусматривает образование государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (далее — ГИС ГМП). В самом широком понимании информационная система представляет собой совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Применительно к нормам комментируемого Закона данное понятие целесообразно рассматривать в узком смысле как систему обработки информации о государственных и муниципальных платежах, работающую совместно с организационными ресурсами. Применение данной информационной системы в рамках отношений, составляющих предмет регулирования комментируемого Закона, является лишь одним из проявлений, поскольку ее основной целью является аккумуляция сведений



о различных по своему назначению и правовой природе государственных и муниципальных платежах. Платежи за предоставление государственных и муниципальных услуг в большинстве случаев сводятся лишь к подлежащей уплате государственной пошлине, размер которой конкретизируется применительно к каждому виду услуг. Внедрение системы фактически призвано к расширению сферы межведомственного взаимодействия, в котором информацию об уплаченной пошлине орган, предоставляющий соответствующую услугу, получает непосредственно из системы. У заявителя в данном случае отсутствует необходимость представления квитанции об оплате госпошлины.

Вопросы предварительного и текущего контроля за ведением операций со средствами федерального бюджета в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 1 декабря 2004 г. N 703 составляют сферу компетенции Федерального казначейства РФ. Рассматриваемая информационная система по своей сути является одним из средств реализации казначейством возложенных на него функций, в связи с чем Закон относит вопросы создания, ведения, развития и обслуживания системы к компетенции Федерального казначейства РФ. Правовое выражение указанные вопросы нашли в рамках Приказа казначейства России от 30 ноября 2012 г. N 19н «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах». В качестве обязательного условия введения данной системы является согласование вопросов, связанных с ее ведением, с еще одним субъектом, обязанности которого неразрывно связаны с бюджетными средствами, — Центрального банка РФ. При утверждении обозначенного выше Приказа такое согласование было проведено 30 ноября 2012 г., что подтверждает подпись Председателя Центрального банка РФ. Одновременно с предусмотренным настоящей статьей согласованием вопросов ведения системы с Центробанком РФ, казначейство РФ согласовало указанный порядок и с Министерством финансов РФ — органом власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере бюджетной, банковской деятельности, микрофинансовой деятельности, финансовых рынков, которому подчинено Федеральное казначейство РФ.

Практическое занятие 21. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг

4 часа

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Электронный документ представляет собой документ, в котором информация представлена в электронной форме.

В рамках электронного документооборота в качестве одного из средств идентификации субъекта выступает электронная подпись, которая позволяет определить личные характеристики заявителя, т.е. его фамилию, имя и отчество. Электронная подпись выступает в качестве реквизита электронного документа, предназначенного для защиты данного электронного документа от подделки, полученного в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе. Формирование электронного запроса осуществляется посредством применения необходимого программного обеспечения посредством внесения обязательных сведений о субъекте и запрашиваемой им услуге. Электронная подпись



представляет собой необходимый объем информации в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Электронная подпись в электронном документе равнозначна собственноручной подписи в документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий:

- сертификат ключа подписи, относящийся к этой электронной подписи, не утратил силу (действует) на момент проверки или на момент подписания электронного документа при наличии доказательств, определяющих момент подписания;
- подтверждена подлинность электронной подписи в электронном документе;
- электронная подпись используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.

Участник информационной системы может быть одновременно владельцем любого количества сертификатов ключей подписей. При этом электронный документ с электронной подписью имеет юридическое значение при осуществлении отношений, указанных в сертификате ключа подписи.

Содержание документа на бумажном носителе, заверенного печатью и преобразованного в электронный документ, в соответствии с нормативными правовыми актами или соглашением сторон может заверяться электронной подписью уполномоченного лица. Подпись, сертификат которой содержит необходимые при осуществлении данных отношений сведения о полномочиях его владельца, признается равнозначной собственноручной подписи лица в документе на бумажном носителе, заверенном печатью.

Использование электронной подписи для придания юридической силы электронному документу в значительной мере упрощает систему информационного взаимодействия заинтересованных субъектов в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг. Одним из основных критериев использования такой подписи является уникальность сертификата ключа и законность его получения в соответствующем удостоверяющем центре. Во исполнение указанных требований действующего законодательства в качестве необходимого и объективного условия осуществления электронного документооборота является соблюдение основных требований:

- перечня удостоверяющих центров, аккредитованных для участия в информационном взаимодействии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- определение видов электронных подписей, которые могут быть использованы субъектами в рамках электронного документооборота в данной сфере.

Отсутствие перечня удостоверяющих центров, аккредитованных в данной сфере, способствует значительному повышению уровня расходов заявителя, в том числе и на приобретение сертификата и ключа электронной подписи, которые могут быть адаптированы применительно к системе информационного взаимодействия предоставления государственных и муниципальных услуг лишь путем подбора. Такой порядок способствует отказу заявителей от использования электронной формы взаимодействия с соответствующим органом. В этой связи представляется целесообразным отражение перечня аккредитованных удостоверяющих центров на соответствующих порталах государственных и муниципальных услуг, что позволит заявителю получить необходимую информацию по данному вопросу.



Тематика реферативных докладов

1. Государственное и муниципальное управление: понятие и его место в системе управления.
2. Виды государственного и муниципального управления.
3. Принципы государственного и муниципального управления.
4. Субъекты и объекты государственного и муниципального управления.
5. Система государственного и муниципального управления.
6. Понятие и признаки государства.
7. Формы государства.
8. Функции государства и государственного управления.
9. Формы и методы государственного и муниципального управления.
10. Виды публичных образований.
11. Правовые акты государственного и муниципального управления.
12. Конституция РФ как основной источник государственного и муниципального управления.
13. Система федерального законодательства.
14. «Майские» Указы Президента РФ.
15. Система регионального законодательства: Конституция (Устав) субъекта РФ и другие нормативно-правовые акты.
16. Муниципальные правовые акты.
17. Государственный механизм и государственный аппарат. Виды органов власти в РФ.
18. Система органов государственной власти РФ.
19. Президент РФ, полномочные представители Президента РФ в федеральных округах.
20. Федеральное собрание.
21. Правительство РФ.
22. Система органов исполнительной власти РФ.
23. Судебная система РФ.
24. Органы государственной власти субъектов РФ: система и принципы деятельности.
25. Система органов местного самоуправления.
26. Организационная структура органа власти как юридического лица.
27. Формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления.
28. Предметы ведения РФ и субъектов РФ.
29. Вопросы местного значения и переданные им государственные полномочия.
30. Законодательное регулирование разграничения и передачи полномочий.
31. Договорное регулирование разграничения и передачи полномочий.
32. Финансовое обеспечение передачи полномочий.
33. Государственная и муниципальная служба.
34. Методы стратегического анализа публичных образований
35. Доходы и расходы бюджетов публичных образований
36. Государственные и муниципальные программы: назначение и виды.
37. Государственное и муниципальное имущество: понятие и виды.
38. Субъекты, принципы управления государственным и муниципальным имуществом, основные нормативные акты.
39. Формы управления государственным и муниципальным имуществом.
40. ОКОГУ, ОКТМО, ОКВЭД: информация, назначение.
41. Государственные и муниципальные услуги: понятие, принципы оказания, виды.
42. Административные регламенты оказания государственных и муниципальных



услуг.

43. Государственный и муниципальный контроль: субъекты, виды.
44. Рабочие документы при осуществлении государственного (муниципального) контроля.
45. Эффективность государственного и муниципального управления.

Тестовые задания

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг
- б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- в) доступность и открытость
- г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством и Российской Федерации, по выбору заявителя

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами
- б) административными стандартами
- в) государственными стандартами
- г) административными процедурами

3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
- б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
- в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
- г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- а) положения федеральных законов
- б) решения правительственных координационных органов
- в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
- г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве – это:

- а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Москвы, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий
- б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Москвы
- в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города Москвы, организациям для предоставления



государственных услуг

г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг города Москвы

6. Запись Базового регистра – это:

а) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме

б) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги города Москвы, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг

в) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги

г) сведения Базового регистра, оформленные в форме бумажного документа

7. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

а) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов

б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами

в) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре

г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги

8. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти города

Москвы государственной услуги утверждается:

а) постановлением Правительства Москвы

б) распоряжением Правительства Москвы

в) Указом Мэра Москвы

г) Приказом Комитета государственных услуг города Москвы

9. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:

а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти – обладателя сведений Базового регистра

б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР

в) допускается при наличии письменного поручения Мэра Москвы

г) не допускается

10. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы размещается информация:

а) о государственных и муниципальных услугах города Москвы

б) о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы



в) о наиболее востребованных жителями города Москвы услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу

г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

11. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

а) доступность и комфортность предоставления услуги

б) количество обращений при получении услуги

в) время получения услуги

г) стоимость услуги

12. Выберите правильное утверждение:

а) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров

б) принципы, в соответствии с которыми в Москве создавались первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна», в корне противоречили стандартам организации работы многофункциональных центров, утвержденных федеральным законодательством

в) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в то время, когда на федеральном уровне еще не существовало утвержденных стандартов организации работы таких центров

г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организации

работы подобных центров, было принято решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели

13. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации

в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города

Москвы вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу

г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

14. Выберите правильное утверждение:

а) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе города Москвы «Открытое Правительство»

б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего

развития сети МФЦ на территории города Москвы в рамках реализации Государственной программы города Москвы «Открытое Правительство»



в) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»

г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц

15. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют

универсальные специалисты?

а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда

б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.

в) услуги всех выше перечисленных ведомств

г) ни одного из перечисленных ведомств

16. В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ

б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг

в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

17. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, создаваемые сегодня на территории города Москвы являются:

а) структурными подразделениями префектур административных округов

б) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителем которых является Комитет государственных услуг города Москвы

в) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителями которых являются префектуры административных округов

г) структурными подразделениями Комитета государственных услуг города Москвы

18. Каким правовым актом утверждены Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве:

а) Постановлением Правительства Москвы от 15.08.2011 № 359-ПП «Об услугах, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг»

б) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»

в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

г) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О



предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

19. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве

б) Реестр государственных и муниципальных услуг

в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

г) все выше перечисленные варианты ответов верны

20. Каким правовым актом утвержден Типовой регламент предоставления государственных услуг в городе Москве:

а) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

б) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»

в) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

г) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»

21. Универсальный специалист:

а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов

б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги

г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

22. Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ

б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ

г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

23. Назовите основные направления реализации подпрограммы 2 государственной программы города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.:

а) упрощение и регламентация процедур предоставления государственных услуг

б) привлечение территориальных органов ФОИВ Москвы к предоставлению услуг через МФЦ

в) реализация пилотных проектов по предоставлению населению права выбора поставщика услуг

г) проведение инвентаризации информационных систем города Москвы.



Вопросы к зачету по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
6. Реестры государственных и муниципальных услуг.
7. Федеральный реестр государственных услуг.
8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
9. Административные регламенты.
10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
11. Функции МФЦ.
12. Права и обязанности МФЦ.
13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
14. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
15. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
16. Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы.
17. Универсальная электронная карта.
18. Электронное приложение универсальной электронной карты.
19. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.
20. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.
2. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва : Московский гуманитарный университет, 2012 - .Ч. 1: Организация обслуживания : Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Ильенкова С. Д. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 146 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

Дополнительная литература:



1. Скворцов, Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст] : статья / Д. И. Скворцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса : Материалы научно- практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М. : МГУУ ПМ, 2011.

2. Амелин, Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

3. Васильева, А. Ф. Сервисное государство [Текст]: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва: Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

4. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст]: монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2012. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

5. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

6. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. N 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

7. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. N 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

8. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. N 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

9. Рубцова М.В., Хусьяйнова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2014. N 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научно-технический центр правовой информации «Система»
<http://www.systema.ru/>

2. Журналы открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru>

3. Словари - <http://slovari.yandex.ru;> [http://www.glossary.ru/index.htm;](http://www.glossary.ru/index.htm)
<http://dic.academic.ru>

4. Электронная библиотечная система: <http://www.znaniyum.com>

5. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>

6. «Бизнес-журнал онлайн» www.business-magazine.ru

7. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>

8. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>

9. Министерство образования и науки Российской Федерации. Официальный сайт. URL: <http://минобрнауки.рф>



10. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <http://www.mos.ru/>;
11. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
12. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
13. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
14. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
15. Российская национальная библиотека в Санкт-Петербурге. URL: <http://nlr.ru>
16. Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина. URL: <http://www.prilib.ru>
17. Университетская библиотека онлайн. URL: <http://www.biblioclub.ru>
18. Библиотека «Полка букиниста». URL: <http://polbu.ru>. (дата обращения 01.09.2013).
19. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
20. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Тамбовский филиал). URL: <http://www.tmborags.ru>
21. Российская Академия наук Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН). URL: <http://www.inion.ru>
22. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
23. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>
24. Виртуальный учебно-методический кабинет: в помощь студентам и преподавателям/ Авт. и сост. Санжаревский И.И.

3 Самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической и периодической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической и научно-теоретической литературой;
- систематизацию знаний обучающихся об организации и планировании деятельности предприятий;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.



Формы (виды) самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Трудоемкость освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составляет 288 часов, из них 112 часов контактной работы с преподавателем, 176 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы обучающихся:

- изучение материалов по темам дисциплины (подготовка к практическим занятиям);
- подготовка сообщений, докладов;
- подготовка к обсуждению сообщений, докладов;
- подготовка к разбору конкретной ситуации;
- подготовка к тестированию по темам дисциплины;
- подготовка к текущему контролю по блокам дисциплины;
- выполнение домашних заданий.
- подготовка к промежуточной аттестации.

Перечень тем самостоятельной работы обучающегося по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

1. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг **7 часов**
2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг **7 часов**
3. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг **7 часов**
4. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором **7 часов**
5. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем **7 часов**
6. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра **7 часов**
7. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг **7 часов**
8. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг **7 часов**
9. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг **8 часов**
10. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия **8 часов**
11. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг **8 часов**
12. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг **8 часов**
13. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра **7 часов**



14. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации **7 часов**

15. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах **8 часов**

16. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме **7 часов**

17. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг **7 часов**

18. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме **8 часов**

19. Порталы государственных услуг **16 часов**

20. Государственная информационная система о государственных платежах **10 часов**

21. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг **18 часов**

На самостоятельное изучение выносятся следующие вопросы по темам.

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.

2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.

3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».

4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.

5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве.

7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

8. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

12. Итоговый доклад Президенту РФ Рабочей группы по подготовке предложений по формированию в РФ системы «Открытое правительство» от 05 мая 2012 г.

13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.



14. Основные положения Государственной программы города Москвы «Открытое правительство 2012-2016 гг.».
15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).
16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Москве: критерии качества, рекомендации, перспективы.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.
2. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва : Московский гуманитарный университет, 2012 - .Ч. 1: Организация обслуживания : Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Ильенкова С. Д. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 146 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

Дополнительная литература:

1. Скворцов, Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст] : статья / Д. И. Скворцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса : Материалы научно- практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М.: МГУУ ПМ, 2011.
2. Амелин, Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Васильева, А. Ф. Сервисное государство [Текст]: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва : Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] : монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2012. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
5. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
6. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. N 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.



7. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. № 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

8. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. № 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

9. Рубцова М.В., Хусьянова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2014. № 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научно-технический центр правовой информации «Система»
<http://www.systema.ru/>
2. Журналы открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru>
3. Словари - <http://slovari.yandex.ru>; <http://www.glossary.ru/index.htm>;
<http://dic.academic.ru>
4. Электронная библиотечная система: <http://www.znaniium.com>
5. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
6. «Бизнес-журнал онлайн» www.business-magazine.ru
7. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>
8. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>
9. Министерство образования и науки Российской Федерации. Официальный сайт. URL: <http://минобрнауки.рф>
10. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <http://www.mos.ru/>;
11. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
12. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
13. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
14. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
15. Российская национальная библиотека в Санкт-Петербурге. URL: <http://nlr.ru>
16. Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина. URL: <http://www.prilib.ru>
17. Университетская библиотека онлайн. URL: <http://www.biblioclub.ru>
18. Библиотека «Полка букиниста». URL: <http://polbu.ru>. (дата обращения 01.09.2013).
19. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
20. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Тамбовский филиал). URL: <http://www.tmborags.ru>
21. Российская Академия наук Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН). URL: <http://www.inion.ru>
22. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
23. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>
24. Виртуальный учебно-методический кабинет: в помощь студентам и



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

Лист 33 из 33

преподавателям/ Авт. и сост. Санжаревский И.И.