

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В. Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.40 «Государственные и муниципальные услуги»

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

ОПОП академической магистратуры
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – бакалавр
Формы обучения – очная, очно-заочная

Рязань, 2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

- 1) система государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются на территории муниципального образования;
- 2) организация процесса предоставления муниципальных услуг в рамках модели «принципал-агентского государства».

2. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование у студентов понимания 3-х взаимосвязанных фактов:

- 1) *единственным* назначением и оправданием существования публичной власти является удовлетворение публичных потребностей граждан через предоставление публичных (государственных и муниципальных) услуг, осуществление публичных обязательств и функций публичного управления;
- 2) *ответственность за качество публичных услуг распределена* между публичной властью (организатор предоставления или поставщик услуг) и гражданами-потребителями услуг (заказчик, контролёр и оценщик качества услуг);
- 3) *существенным условием* ориентации деятельности публичной власти на удовлетворение потребностей граждан является *открытость, прозрачность и подотчётность* населению её намерений (планов) и результатов действий.

Основные задачи дисциплины:

- изучение понятий и теоретических основ организации системы государственных и муниципальных услуг;
- ознакомление с базовыми административными процедурами (процессами) оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- овладение первичными навыками анализа правовых актов по предмету дисциплины.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ»

1. Структура содержания дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» распадается на **12 тем** (Приложение 1, столбец 2 таблицы).

2. Детальное содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), приводится в Приложении 2.

3. Методической основой для изучения дисциплины является учебное пособие «Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги» (далее – Пособие). Оглавление Пособия с указанием соответствия его разделов с темами дисциплины также приводится в Приложении 1 (столбец 1 таблицы).

Цель Пособия – в компактной форме представить обучающимся информацию:

- определения понятий, как они представлены в законодательстве РФ, комментарии к определениям и определения, предложенные автором;
- выдержки из законодательства с комментариями автора;
- примеры анализа (кейсы).

Поскольку предоставление государственных и муниципальных услуг охватывает многообразные отношения, материал Пособия сгруппирован по Разделам.

- **Введение** в дисциплину, в т.ч. особенности описания предмета.

- **Раздел 1. Теоретические основы организации предоставления публичных услуг.**

Включает 3 темы:

Тема 1: методическое обеспечение оказания услуг (основные понятия и связь между ними).

Тема 2: организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания услуг (органы власти как центры ответственности предоставления услуг; кадровое обеспечение

предоставления услуг).

Тема 3: формы публичного управления предоставлением гос./мун. услуг (способы и формы управления предоставлением услуг).

- **Раздел 2. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании (МО).** Включает 2 темы.

Тема 4: порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (методика установления связи между ВМЗ, услугами, центрами ответственности за их предоставления).

Тема 5: состав (модель) муниципальных публичных услуг (примеры раскладки ВМЗ ст. 16 ФЗ-131 на услуги по 4-м сферам жизнедеятельности местного сообщества).

- **Раздел 3 (Тема 6). Система федеральных госуслуг в МО.** Предмет темы - процесс формирования федеральных госуслуг как объектов управления; процесс предоставления госуслуг; муниципальный контроль качества госуслуг; делегирование исполнения отдельных федеральных госуслуг органам МСУ.

- **Раздел 4 (Тема 7). Система региональных госуслуг в МО на примере Рязанской области.** Предмет темы - процесс формирования региональных госуслуг как объектов управления; процесс предоставления госуслуг; муниципальный контроль качества госуслуг; делегирование исполнения отдельных госуслуг органам МСУ (по материалам официального сайта Рязанской области, сайтов региональных Министерств и конкретных Законов Рязанской области).

- **Раздел 5 (Тема 8). Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг.** Предмет темы - гарантии существенности (неформальности) и регулярности взаимоотношений власти и населения, а также классификатор форм взаимоотношений.

Каждая тема заканчивается параграфом «Вопросы для самоконтроля».

4. На основе учебного пособия разработаны презентации лекций.

5. Подготовлена подборка нормативно-правовых актов, упоминаемых в учебном пособии (Приложение 3). Они используются в качестве основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине.

6. Пособие, презентации лекций, методические рекомендации и подборка правовых актов размещены на CD-Rom, который выдаётся слушателю на первом занятии.

3. НА ЧТО СЛЕДУЕТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ПОСОБИЯ И ДИСЦИПЛИНЫ

Пособие включает около 50 схем, 60 таблиц и 20 рисунков. Как правило, они описывают административные процедуры предоставления услуг. Это связано с тем, что любая деятельность государственного или муниципального служащего, депутатов основывается на соблюдении порядков, правил и процедур, установленных законом. Поэтому изложение учебных тем включает знакомство с административными процедурами, принятыми на уровне органов местного самоуправления (МСУ).

Кроме того, **в Пособии приводится ок. 250 ссылок на правовые акты и интернет-источники информации** (в т.ч. официальные сайты РФ, Рязанской области и г. Рязани), что обусловлено особенностями государственного и муниципального управления.

Во-первых, в деятельности депутата, государственного и муниципального служащего ключевую роль играет умение читать, понимать, выявлять недостатки и противоречия в законодательстве и использовать их в интересах местного сообщества. Поэтому изложение тем курса строится на анализе и интерпретации законодательства РФ. А неотъемлемой частью Пособия является подборка (на CD-Rom) текстов федеральных правовых актов и правовых актов некоторых субъектов РФ и муниципалитетов Рязанской

области. Состав правовых актов сформирован в соответствии со сносками, содержащимися в тексте Пособия.

Слушателям рекомендуется сначала прочитать текст пособия, который заканчивается ссылкой на правовой акт или интернет-источник информации. Затем посмотреть, как аналогичный материал объясняется в лекции. А затем ознакомиться с текстом правового акта – вдумчиво прочитать пункт и/или часть статьи правового акта, на которую имеется сноска в конце страницы.

Во-вторых, власть **обязана** обеспечить открытость и понятность для населения своих действий. Поэтому изложение тем курса включает первичный (общий) анализ информации на официальных сайтах органов власти на предмет полноты, актуальности информации и понятности её для населения.

Тем самым обучающийся получает возможность с минимальными затратами личного времени получить не только систематизированный учебный материал, но и ознакомиться с соответствующей правовой базой.

4. РАБОТА НА ЛЕКЦИЯХ

Каждая учебная тема дисциплины обеспечена лекцией - файлом в формате PPT.

1. Схемы и определения, которые демонстрируются в ходе лекции, нет смысла перерисовывать (записывать), поскольку все презентации размещаются на CD-Rom и выдаются слушателю перед началом обучения (на первом занятии). Записывать есть смысл комментарии преподавателя, его ответы на вопросы в ходе лекции, иные моменты, которые не отражены в презентации лекции.

2. Как правило, лекции разбиты на 3-5 вопросов. Часть вопросов лекции заканчивается тестовым заданием. Это сделано для того, чтобы помочь слушателю лучше усвоить наиболее существенные аспекты учебного материала.

3. Каждая лекция предусматривает тестовое задание для закрепления пройденного материала и контроля его усвоения.

Тест представляет собой вопрос с набором ответов. Необходимо выбрать один или несколько правильных. Разбор тестового задания происходит в ходе лекции. Слушатель сам ставит себе оценку. Совокупность результатов тестирования по темам курса является одним из критериев, который учитывается при выставлении экзаменационной оценки.

5. САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Вопросы для самостоятельного изучения перечислены в конце каждой Темы учебного Пособия в параграфе «Вопросы для самоконтроля». Перечень вопросов совпадает с вопросами для экзамена (см. «Оценочные материалы (ФОС) по дисциплине Б1.О.40 «Государственные и муниципальные услуги» - глава 4).

Порядок самостоятельного изучения вопросов

1. Изучение начинается с освоения текста соответствующей темы Пособия.

2. Затем необходимо изучить этот же вопрос в презентации лекции.

3. Затем необходимо обратить внимание на сноски. Каждая сноска содержит наименование правового акта и указание на статью, часть и пункт, этой статьи, которые связаны с рассматриваемым вопросом.

Все правовые акты размещены на компакт-диске (Приложение 4). Подавляющее большинство файлов с правовым актом выполнено в текстовом редакторе Microsoft Word (формат DOC). Отдельные файлы могут быть выполнены в редакторах Excel (формат XLS) или Adobe Reader (формат PDF).

Активируется компакт-диск. Находится и открывается необходимый правовой акт. И затем (с использованием функции текстового редактора «Найти») находится статья, указанная в ссылке.

Необходимо ознакомиться с текстом статьи (пункта, части). Сравнить текст с

положениями Пособия. И сделать для себя выводы.

5.2. Организация практической работы обучающихся

1. Подготовка к практическим занятиям

Практические занятия дополняют лекции и заключаются в выполнении отдельных заданий, выдаваемым преподавателем. Задание выполняется по бригадному принципу и, как правило, заключается в анализе нормативно-правовой базы и/или материалов, размещенных на официальных сайтах органов власти, и подготовке заключения. Защита заключения проходит на занятиях в виде беседы и ответов на вопросы преподавателя.

2. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при проведении практических работ

1) Справочные правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант».

2) Официальные сайты органов власти:

- Правительства РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://government.ru/>
- Правительства Рязанской области [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ryazangov.ru/>
- Думы г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://rgdrzn.ru>
- Администрации г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://admrzn.ru>

3) Официальные интернет-порталы:

- Госуслуг. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://gosuslugi.ru>
- Государственных и муниципальных учреждений. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://bus.gov.ru>

**Приложение 1. Учебное пособие
«Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги»:
структура и связь с темами дисциплины**

Структура учебного Пособия (Раздел/Тема) 1	Тема дисциплины 2
Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	совпадает
Раздел 1. Теоретические основы организации предоставления публичных услуг	
T1. Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	совпадает
T2. Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	совпадает
T3. Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	совпадает
Раздел 2. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании (МО)	
T4. Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	совпадает
T5. Состав муниципальных публичных услуг (модель)	совпадает
Раздел 3. Система федеральных государственных услуг в МО	
T6. Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	совпадает
Раздел 4. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)	
T7. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)	совпадает
Раздел 5. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	
T8. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	совпадает
Подборка текстов правовых актов на CD-Rom (перечень включает рекомендации по изучению)	

Приложение 2. Детальное содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Сокращения:

МСУ – местное самоуправление	МО – муницип. образование	ПОМО – представительный орган МО
ВМЗ – вопрос(ы) местного значения	ГМО – глава МО	ФЗ – федеральный закон
ВФЗ – вопрос(ы) федерального значения	МА МО – местная администрация МО	МПА – муницип. правовой акт
ВРЗ – вопрос(ы) регионального значения	ГМА – глава МА МО	ФЗ – федеральный закон

ВВЕДЕНИЕ.

Тема. Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги».

Правовая база. Конституция РФ; Европейская хартия местного самоуправления; ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (далее – ФЗ-131); ФЗ от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» (далее – ФЗ-184)

Дополнительно: Устав городского округа «г. Рязань».

Содержание темы.

1. Публичная власть и население в муниципальном образовании.

Потребности и интересы: понятие, виды. Частные и публичные блага. Виды и принципы организации публичной власти в РФ. Отличия госвласти от местного самоуправления (МСУ).

2. Предмет, содержание и результат деятельности органов публичной власти. Место публичных услуг в этом процессе.

Предмет ведения: понятие и классификация предметов ведения властей. Конституция РФ о предметах ведения властей. Компетенция органа власти: понятие, примеры описания компетенции. «Вопросы органа власти»: понятие, классификация (вопросы федерального значения - ВФЗ, вопросы регионального значения - ВРЗ, вопросы местного значения - ВМЗ).

Понятия «социальное государство», «сервисное государство», «электронное государство» и их производные. Назначение и содержание деятельности органов публичной власти в принципал-агентской (сервисной) модели государства.

Что такое «удовлетворить потребность» или «решить ВМЗ (ВФЗ, ВРЗ)»: формула процесса и результат удовлетворения публичных потребностей (уровень и качество жизни). Понятия «публичная услуга», «публичная работа», «публичное обязательство», «функция публичного управления». Способы измерения (элементы) качества жизни.

Место публичных услуг и публичных обязательств в процессе удовлетворения публичных потребностей граждан.

3. Система публичных услуг (работ) как предмет дисциплины.

Понятия: «услуга (работа)» и «публичная услуга (работа)», «муниципальная публичная услуга», «публичное обязательство», «товар», «функция публичного управления». Классификация (виды) и признаки публичных услуг.

Потребители публичных услуг и их функциональные роли. Поставщики публичных услуг: понятие, многообразие видов, основная задача органа власти. Особая роль органов власти.

4. Муниципальное образование (МО) как система 4-х сфер жизнедеятельности.

Два подхода к понятию «муниципальное образование» (МО). Сферы жизнедеятельности МО: понятие, состав задач (вопросов).

5. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»: содержание, особенности подхода к описанию.

6. Структура курса «Государственные и муниципальные услуги».

Этапы и процессы организации предоставления услуг в целом. Состав тем курса. Особенность изложения материала в дисциплине «Государственные и муниципальные услуги»: роль законодательства, знание административных процедур, открытость и понятность для населения действий властей.

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ.

Тема 1. Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО.

Правовая база. ФЗ-131; ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (далее – ГОСТ «Услуги. Определения»); ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (далее – ГОСТ «Удовлетворенность потребителя»); ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ-210 об услугах); ФЗ от 09.02.1996 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов МСУ» (далее – ФЗ-8); Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 (далее – Указ-601);

Дополнительно: Модельные перечни услуг (<https://bus.gov.ru/pub/servicesNew>); Устав городского округа «г. Рязань».

Содержание темы.

Этапы (процессы) «формирования» услуги как объекта управления в целом.

1. Установление связи между ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и публичными услугами.

Что такое «установить ВМЗ». Результаты установления ВМЗ. Понятие «перечень услуг» и его назначение. Сводный перечень услуг. Форма учёта услуг. Применимость подхода в отношении ВФЗ и ВРЗ.

2. Качество услуги: понятие, показатели качества. Количественные показатели услуги. Связь качественных и количественных показателей услуг и Стратегии социально-экономического развития.

Стандарт качества услуги: понятие, назначение (история вопроса), ключевые элементы процесса. Модели стандартов качества административных, материальных и социально-культурных услуг.

3. Понятия «правило», «регламент», «административный регламент» предоставления услуги. Структура (модель) административных регламентов материальных, социально-культурных и административных услуг.

4. Реестр услуг как форма экономического учёта услуг: понятие, виды (отраслевой, единый), структура базы данных, зачем он нужен. Соотношений понятий «перечень» и «реестр» услуг.

5. Обучение поставщиков и потребителей услуг.

6. Два уровня управления качеством услуг. Внутреннее управление качеством. Общая система менеджмента качества в МО (СМК).

Тема 2. Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению.

Правовая база. Трудовой кодекс РФ; ФЗ-131; ФЗ-184; ФЗ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ»; ФЗ от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы РФ»; Указ-601; Устав муниципалитета.

Содержание темы.

1. Орган публичной власти: понятие, существенные признаки. Система органов власти. Структура органа власти.

2. Органы власти как «центры ответственности» предоставления услуг. Правило соответствия. Организационное (институциональное) обеспечение предоставления услуг: понятие, цель, процедура. Гарантии ориентации деятельности органов власти на результат (удовлетворение потребности населения).

3. Кадровое обеспечение предоставления услуг «центрами ответственности».

«Компетенция» и «компетентность» государственного (муниципального) служащего. Профессионально-квалификационные требования к государственному (муниципальному) служащему. «Компетентностный подход» на государственной (муниципальной)

службе: понятие, две модели компетентностного подхода (справочники по квалификациям и профессиональные стандарты).

Тема 3. Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг.

Правовая база. Гражданский кодекс РФ /ч. 1/ (далее – ГК РФ); Налоговый кодекс РФ /ч. 2/ (далее – НК РФ); ФЗ от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – ФЗ-44); ФЗ от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнёрстве, муниципально-частном партнёрстве в РФ и внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (далее – ФЗ о ГЧП/МЧП); ФЗ от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (далее – ФЗ-161); ФЗ от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (далее – ФЗ-7 НКО); ФЗ от 21.12.2001 № 178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества» (далее – ФЗ-178 о приватизации).

Содержание темы.

1. Способы осуществления (формы) управления предоставлением публичных услуг в целом: понятие «форма публичного управления», виды (классификация), критерии выбора формы публичного управления.

2. Публично-правовые (властные) формы (негативное управление): понятие, способы реализации. Примеры.

3. Частно-правовые формы (позитивное или организационно-предоставляющее управление): понятие, особенности (специальная гражданская правоспособность), виды. Способы реализации частно-правовых форм предоставления услуг. Экономическое содержание частно-правовых форм предоставления услуг: понятие (2 подхода к определению приватизации), базовые модели приватизации (организационная или формальная; функциональная; материальная или содержательная; имущественная), иные модели. Примеры. Хозяйственная кооперация и организационная (формальная) приватизация.

Критерии оптимальности выбора частно-правовой формы предоставления услуг.

4. Взаимное делегирование полномочий как форма управления предоставлением услуг. Делегирование: понятие, предмет, цель и результат, правовая форма, виды (горизонтальное; вертикальное). Правило делегирования.

5. Иерархия форм управления предоставлением услуг.

6. Нормативные акты органов публичной власти как внешняя (юридическая) форма управления предоставлением услуг.

Нормативные акты управления: понятие, сущность, назначение. Виды (классификация) нормативных актов: административные акты (понятие, классификация), административные контракты (понятие, классификация). Система правовых актов в РФ. Подсистемы правовых актов.

РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ.

Тема 4. Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study).

Правовая база. ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; Указ-601; Устав муниципалитета.

Содержание темы.

1. Особенности описания в законодательстве РФ состава компетенции и характера деятельности органов МСУ по решению ВМЗ: «организация»; «создание условий» и «обеспечение условий»; «обеспечение»; «участие в ...»; «оказание содействия»; «содержание», «осуществление», «деятельность по ...». Примеры по ст. 16 ФЗ-131.

2. Установление связи между ВМЗ и услугами.

«Сложные» и «простые» ВМЗ. Распределение «простых» ВМЗ по сферам жизнедеятельности МО, закрепление за центрами ответственности. Моделирование содержания

ВМЗ – раскладка на услуги, обязательства, функции управления (пример). Форма предоставления этой информации. Составление сводных «отраслевых» Перечней услуг и единого Перечня услуг: понятие, форма, назначение.

3. Определение конечного результата. Понятие «качество услуги» и показатели качества (примеры). Количественные показатели услуги: понятие, примеры.

4. Разработка стандартов (качества) и административных регламентов публичных услуг: понятия, требования к структуре, примеры. Порядок разработки административных регламентов. Формы участия населения (потребителей).

5. Экономический учёт услуг: утверждение «отраслевых» и единого Реестра муниципальных услуг: понятие, структура информации (базы данных).

Тема 5. Состав муниципальных публичных услуг (модель).

Правовая база. ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; Указ-601; Пост. Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28.04.2008 № 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" и подпункта "и" пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"»; Устав муниципалитета.

Дополнительно: ГОСТ Р 51825-2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта»; Пост. Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»; Официальный сайт Администрации г. Рязани (<https://admrzn.ru/>).

Содержание темы.

1. Назначение и состав *материальной сферы* жизнедеятельности, «материальных» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности материальной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладки «материальных» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Особенности стандартов и регламентов муниципальных услуг материальной сферы.

Многообразие поставщиков услуг материальной сферы.

2. Назначение и состав *социальной сферы* жизнедеятельности, «социальных» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности социальной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладки «социальных» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Особенности стандартов и регламентов муниципальных услуг социальной сферы.

Особенности потребления социальных услуг.

Многообразие и особенности определения поставщиков услуг социальной сферы.

3. Назначение и состав *организационно-правовой сферы* жизнедеятельности, «организационно-правовых» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности организационно-правовой сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладки «организационно-правовых» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обяза-

тельства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Стандарты и регламенты муниципальных услуг организационно-правовой сферы.

Особенности предоставления (поставщики) услуг организационно-правовой сферы.

4. Назначение и состав *информационной сферы* жизнедеятельности, «организационно-правовых» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности информационной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладка «информационных» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Стандарты и регламенты муниципальных услуг информационной сферы.

Особенности потребления услуг информационной сферы.

Многообразие поставщиков услуг информационной сферы.

5. Услуги, оказываемые в силу «особого мандата».

6. Причины расхождения в РФ теории управления услугами и действительности.

РАЗДЕЛ 3 (ТЕМА 6). СИСТЕМА ФЕДЕРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ.

Правовая база. Конституция РФ; ФЗ-210 об услугах; Указы Президента РФ и Постановлениями Правительства РФ (о формировании структуры федеральных исполнительных органов); Пост. Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг»; Пост. Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных вне-бюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Дополнительно: Портал государственных (муниципальных) услуг РФ, в т.ч. суперсервисы (<http://www.gosuslugi.ru/>); Портал государственных и муниципальных услуг Рязанской области (<https://rpgu.ryazangov.ru>).

Содержание темы.

1. Формирование федеральных госуслуг как объектов управления.

Конституция РФ о вопросах федерального значения (ВФЗ): «вопросы ведения РФ» и «вопросы совместного ведения РФ и субъектов РФ». Состав вопросов федерального значения (ВФЗ). Процедура (этапы и их содержание) установления связи между ВФЗ и федеральными госуслугами. Организация экономического учёта (Перечни) федеральных госуслуг: состав перечней, особенности учёта.

2. Оказание жителям госуслуг федеральной властью. Формы (способы) оказания федеральных материальных и социально-культурных госуслуг. Формы (способы) предоставления административных федеральных госуслуг (одно окно; МФЦ; электронная форма услуг; система межведомственного взаимодействия).

3. Муниципальный контроль качества оказания госуслуг федеральной властью в муниципальном образовании (МО).

Универсальные механизмы контроля качества госуслуг (гарантии защиты прав потребителей услуг): жалоба потребителя; досудебное обжалование. Оценка населением, в т.ч. с использованием Интернет, эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ по показателям качества услуг. Независимая оценка качества госуслуг организаций (НОКО).

Практические задачи органов МСУ по организации муниципального контроля качества федеральных госуслуг.

4. Передача органам МСУ исполнения отдельных полномочий по оказанию федеральных государственных услуг.

Условия законности делегирования исполнения госуслуг. Способы и порядок делегирования федеральных полномочий.

5. Оказание федеральных государственных услуг органами МСУ.

Состав федеральных госполномочий, делегированных органам МСУ. Учёт делегированных госполномочий: форма, проблемы. Правило взаимоотношений при исполнении делегированных госполномочий.

6. Федеральный госконтроль оказания органами МСУ федеральных государственных услуг: принципы организации и критерии законности государственного контроля. Ответственность органов МСУ.

РАЗДЕЛ 4 (ТЕМА 7). СИСТЕМА РЕГИОНАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ (CASE-STUDY).

Правовая база. Конституция РФ; ФЗ-184; ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; ФЗ от 09.02.1996 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов МСУ»; Модельные перечни услуг (<https://bus.gov.ru/pub/servicesNew>); Указ Президента РФ от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ»; Устав субъекта РФ; Устав муниципалитета.

Дополнительно: официальный сайт Правительства Рязанской области (<https://www.ryazangov.ru/>); официальный сайт Администрации г. Рязани (<https://admrzn.ru/>).

Содержание темы.

1. Формирование региональных госуслуг как объектов управления.

Конституция РФ о вопросах регионального значения (ВРЗ): «вопросы совместного ведения РФ и субъектов РФ», «собственные предметы ведения субъекта РФ». Состав вопросов регионального значения (ВРЗ): общерегиональные, «межмуниципальные» ВРЗ (примеры). Процедура (этапы и их содержание) установления связи между ВРЗ и региональными госуслугами. Организация экономического учёта (Перечни) региональных госуслуг: состав перечней, особенности учёта.

2. Оказание жителям госуслуг региональной властью. Формы (способы) оказания федеральных материальных и социально-культурных госуслуг. Формы (способы) предоставления административных федеральных госуслуг (одно окно; МФЦ; электронная форма услуг; система межведомственного взаимодействия).

3. Муниципальный контроль качества оказания госуслуг региональной властью в муниципальном образовании (МО).

Универсальные механизмы контроля качества госуслуг (гарантии защиты прав потребителей услуг): жалоба потребителя; досудебное обжалование. Оценка населением, в т.ч. с использованием Интернет, эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ по показателям качества услуг. Независимая оценка качества госуслуг организаций (НОКО).

Практические задачи органов МСУ по организации муниципального контроля качества федеральных госуслуг.

4. Передача органам МСУ исполнения отдельных полномочий по оказанию региональных государственных услуг.

Условия законности делегирования исполнения госуслуг. Способы и порядок делегирования региональных полномочий. Оценка обоснованности и законности делегирования региональных госуслуг (на примере любого Закона субъекта РФ)

5. Оказание региональных государственных услуг органами МСУ: общий состав мероприятий по эффективной реализации делегированного регионального госполномочия: со стороны регионального министерства; со стороны органа МСУ.

6. Законность регионального госконтроля оказания органами МСУ региональных государственных услуг: принципы организации и критерии законности государственного контроля. На примере любого Закона субъекта РФ о делегировании исполнения госполномочий.

РАЗДЕЛ 5 (ТЕМА 8). ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ КАК ЦЕНТРАЛЬНОЕ ЗВЕНО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ.

Правовая база. Конституция РФ; Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами (http://www.urbaneconomics.ru/sites/default/files/2526_import.pdf).

Содержание темы.

1 Цель и назначение стандартов и регламентов публичных услуг, ключевая роль потребителей (населения). «Жизненный цикл» публичной услуги и формы участия населения в управлении процессом предоставления публичных услуг. Экономический смысл участия населения в управлении публичными услугами.

2. Стандарт существенности (неформальности) взаимодействия с заинтересованными сторонами. Смысл идеи социальной ответственности бизнеса или корпоративной социальной ответственности (КСО). Цель и природа КСО. Система взаимодействия с заинтересованными сторонами: элементы и гарантии. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами: понятие, структура. Применимость Стандарта взаимодействия с заинтересованными сторонами в работе органов публичной власти. Положение дел в РФ.

3. Стандарт регулярности взаимодействия органов власти и потребителей (населения). «Регулярный»: понятие, признаки. Стандарт регулярности и его структура.

Приложение 3. Перечень нормативно-правовых актов с рекомендациями по изучению

Наименование НПА	Рекомендация
Ко всем темам дисциплины	
1. Европейская хартия местного самоуправления (Страсбург, 15.10.1985) ETS № 122 (ратифицирована ФЗ от 11.04.1998 № 55-ФЗ).	
2. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) /в ред. /.	
3. ФЗ от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» (ред.).	смотреть ссылки на статьи и части в методических материалах
4. ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (ред.).	
5. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».	
К Теме 1 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО»	
6. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт РФ. «Услуги населению. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1612-ст).	Раздел 3, § 3.1 (п. 3.1.1-3.1.5; 3.1.16, 3.1.17, 3.1.19); § 3.2 (п. 3.2.3), § 3.3 (п. 3.3.1, 3.3.4-3.3.7)
7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31.10.2007 № 283-ст).	Раздел 3, п. 3.4.
8. ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности - ОКПД2 (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред.).	пролистать
9. ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.).	Ст. 2 (п. 4, 6, 9, 10), 8, 10, 12-15
10. Модельные перечни услуг / Распоряжение Правительства РФ от 18.09.2019 № 2113-р «Перечень типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, государственными учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления».	посмотреть, подумать
К Теме 2 «Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»	
1. ФЗ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ» (ред.).	Ст. 2, 6-9, 10
2. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред.).	Ст. 195, 195.1

Наименование НПА**Рекомендация****К Теме 3 «Формы публичного управления
предоставлением государственных (муниципальных) услуг»**

- | | |
|---|---|
| 3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред.). | Ст. 48, 50, 65.1, 66 (ч. 1 6), 87, 96, 113 (ч. 1, 2), 114 (ч. 1), 123.17, 123.21, 123.22, 123.24, 124, 125. |
| 4. Налоговый кодекс РФ (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. ... 25.12.2018). | Ст. 333.16, 333.33 (и бегло пролистать Главу 25.3) |
| 5. ФЗ от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (ред.). | Ст. 2, 7, 9.1, 9.2, 10 |
| 6. ФЗ от 21.12.2001 № 178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества» (ред. ... 02.08.2019). | Ст. 1, 2, 5, 6 |
| 7. ФЗ от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (ред.). | Ст. 2 (ч. 1, 2, 4), 9, 20 |
| 8. ФЗ от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (ред.). | Ст. 1, 3 (п. 1, 3 8), 13, 24 |
| 9. ФЗ от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в РФ и внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (ред.). | Ст. 1, 3 (п. 1, 3, 4, 5), 5-7 |

К Теме 5 «Состав муниципальных публичных услуг (модель)»

- | | |
|--|--|
| 10. ГОСТ Р 51825-2001. Услуги пассажирского автомобильного транспорта (утв. Пост. Госстандарта России от 14.11.2001). | ознакомиться |
| 11. ФЗ от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов госвласти и органов местного самоуправления» (ред.). | Ст. 4, 6, 7, 10, 13-22 |
| 12. Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (ред.). | ознакомиться |
| 13. Официальный сайт Администрации г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: https://admrzn.ru/ | просмотреть в соответствии со ссылками в тексте пособия |
| 14. Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28.04.2008 № 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" и подпункта "и" пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"» (ред.). | ознакомиться;
обратите внимание на подмену предмета НПА: в Указе-601 речь шла об оценке гражданами, а не субъектом РФ |

Наименование НПА

Рекомендация

К Теме 6 «Система федеральных государственных услуг в МО»

- | | |
|---|-------------------------------|
| 15. Указ Президента РФ от 15.05.2018 № 215 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» (ред.). | ознакомиться |
| 16. ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.). | Ст. 7, 8, 11.1, 11.2, 12, 13. |
| 17. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.). | ознакомиться |
| 18. Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (ред.). | ознакомиться |

К Теме 7 «Система региональных государственных услуг в МО»

- | | |
|---|---|
| 19. Письмо Минобрнауки России от 01.10.2013 № 08-1408 «О направлении методических рекомендаций по реализации полномочий органов государственной власти субъектов РФ». | пролистать |
| 20. Указ Президента РФ от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ». | ознакомиться |
| 21. Устав Рязанской области | ст. 5, 27, 28, 46, 49, 55, 57
ознакомиться |
| 22. Официальный сайт Правительства Рязанской области. - [Электронный ресурс]. – URL: https://www.ryazangov.ru/ | просмотреть в соответствии со ссылками в тексте пособия |

Наименование НПА	Рекомендация
К Теме 8 «Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг»	
23. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000SES /Stakeholders Engagement Standard/ - [Электронный ресурс]. - URL: http://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/2526_import.pdf	бегло ознакомиться
24. Копыченко Г.С. Управление конкурентоспособностью муниципальных образований. Автореферат диссертации на соискание ученой степени к.э.н.. Специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент», 2014. - [Электронный ресурс]. - URL: http://old.fa.ru/dep/ods/autorefs/Dissertations/%D0%9A%D0%BE%D0%BF%D1%8B%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%93.%D0%A1.%20(24.12.2014)%2040ca240aba968688ebdd5201bb2b374d.pdf	просмотреть идеи

Примечание.

Если указаны конкретные статьи или написано «ознакомиться» – необходимо прочитать статью (части и пункты) или правовой акт. Постараться понять общее содержание, структуру. Составить общее впечатление. Посмотреть, как эта статья (правовой акт) интерпретируется в учебном пособии (найти по сноскам в тексте пособия).