

Аннотация рабочей программы дисциплины **«Государственные и муниципальные услуги»**

Целью освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» является овладение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Задачи дисциплины:

- формирование способности использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности, в том числе и в области предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка способности находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

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

1. Проблема определения понятия «публичная услуга».
1. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг.
1. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг

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

Тема 3. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги

3. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

4. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 4.2 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
4. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Тема 5. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг

5. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

5. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.

5. Методические подходы к оценке удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

4 Методические подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг

Объем дисциплины– 2 зачетные единицы.

Форма промежуточного контроля – зачет.