

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Свердловской области «Региональный кадровый центр государственного и муниципального управления»

ГАУ ДПО СО «РКЦГМУ»

УТВЕРЖДАЮ:



О.С. Завитаева

2021 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Организация предоставления и оценка качества государственных  
услуг»**

Екатеринбург  
2021

## ВВЕДЕНИЕ

В дополнительной профессиональной образовательной программе повышения квалификации «Организация предоставления и оценка качества государственных услуг» раскрыты основные характеристики системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации с особенностями Свердловской области. Рассмотрены понятие и характеристики государственных услуг, вопросы регламентации их предоставления, особенности организации оказания государственных услуг по принципу «одного окна», в электронной форме, с учетом межведомственного электронного взаимодействия. В программе представлены основные подходы к оценке качества государственных услуг, дается характеристика существующих систем оценки качества. Отдельно рассматривается организация деятельности исполнительных органов государственной власти по предоставлению государственных услуг, в том числе специфика их оказания инвалидам.

Программа повышения квалификации «Организация предоставления и оценка качества государственных услуг» разработана на основе основных требований к реализации повышения квалификации на основе законодательства Российской Федерации, стандартов, направлена на повышение уровня теоретических и практических навыков слушателей по данной тематике, носит практический характер. В рамках программы предполагается изучение ряда практикоориентированных вопросов.

Программа построена на основе действующей нормативной базы, рассчитанной на обучение лиц, занимающих управленческие и исполнительские должности в структурах исполнительных органов государственной власти, а именно: Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 15 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Образовательная программа реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Заочная часть программы проходит в системе дистанционного обучения ГАУ ДПО СО «РКЦГМУ».

Очная часть программы предусматривает проведение круглого стола и завершается итоговой аттестацией.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Организация предоставления и оценка качества государственных услуг» разработана:

Костиной С.Н., кандидатом социологических наук, доцентом кафедры теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления Института государственного управления и предпринимательства Уральского федерального университета им. первого Президента России Б.Н. Ельцина;

Потемкиной Н.И., заместителем директора ГАУ ДПО СО «РКЦГМУ».

## 1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

**Цель программы:** актуализация знаний по вопросам организации предоставления государственных услуг, реализующихся в умении и навыках регламентации предоставления государственных услуг, организации их предоставления по принципу «одного окна», в электронной форме, с применением межведомственного взаимодействия, с учетом особенностей их оказания инвалидам, а также организации оценки качества предоставления государственных услуг и мероприятий по его совершенствованию.

**Область профессиональной деятельности слушателей:** профессиональная служебная деятельность граждан Российской Федерации на должностях государственных гражданской службы Свердловской области, направленная на обеспечение исполнения основных функций, административных регламентов.

Успешное завершение обучения по данной программе позволит слушателям решать следующие **профессиональные задачи** в соответствии с видами профессиональной деятельности:

**организационно-управленческая деятельность:**

организация исполнения основных функций исполнительных органов государственной власти, административных регламентов предоставления государственных услуг в Свердловской области;

организация взаимодействия с заявителями, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;

**информационно-методическая деятельность:**

обеспечение доступа заявителей к информации о предоставлении государственных услуг в Свердловской области в соответствии с положениями законодательства;

**коммуникативная деятельность:**

организация взаимодействия должностных лиц, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами;

организация внутренних и внешних коммуникаций в процессе предоставления государственных услуг в Свердловской области;

**вспомогательно-технологическая (исполнительская):**

обеспечение исполнения основных функций, административных регламентов органов государственной власти в Свердловской области;

**организационно-регулирующая деятельность:**

организация нормотворчества в деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области, с учетом требований законодательства;

обеспечение регламентации предоставления государственных услуг должностными лицами и исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

**исполнительно-распорядительная:**

обеспечение защиты служебной и конфиденциальной информации при предоставлении государственных услуг должностными лицами и исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

предоставление государственных услуг в Свердловской области, с учетом требований законодательства о противодействии коррупции, защите прав инвалидов, безопасности межэтнических и межконфессиональных отношений.

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:**

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы «Организация предоставления и оценка качества государственных услуг» слушатели должны:

ЗНАТЬ	основные понятия в сфере предоставления государственных услуг; нормативно-правовые основы предоставления государственных услуг; современные технологии предоставления государственных услуг; актуальные тенденции развития системы предоставления государственных услуг
УМЕТЬ	разрабатывать и оптимизировать регламентирующие документы предоставления государственных услуг; проектировать процессы предоставления государственных услуг; проводить оценку качества предоставления государственных услуг и анализировать ее результаты; разрабатывать мероприятия по совершенствованию предоставления государственных услуг.
ВЛАДЕТЬ	владеть современными технологиями предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» и т.д.;

	<p>владеть навыками разработки и анализа нормативно-правовых и регламентирующих документов в сфере предоставления государственных услуг;</p> <p>владеть навыками организации взаимодействия с заявителями, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг.</p>
<p>БЫТЬ КОМПЕТЕНТНЫМ</p>	<p>в способности соблюдать нормы законодательства и служебной этики в профессиональной деятельности по предоставлению государственных услуг;</p> <p>в способности разрабатывать и реализовывать управленческие решения в сфере предоставления государственных услуг;</p> <p>в способности анализировать и применять нормы права, использовать правоприменительную практику в профессиональной деятельности по предоставлению государственных услуг;</p> <p>в способности разрабатывать проекты нормативно-правовых актов в сфере предоставления государственных услуг;</p> <p>в способности использовать информационно-коммуникационные технологии в сфере предоставления государственных услуг;</p> <p>в способности осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в профессиональной деятельности по предоставлению государственных услуг.</p>

Общее количество часов образовательной программы составляет **36** академических часов (20 часов – заочно, 16 часов – очно).

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### УЧЕБНЫЙ И УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНЫ дополнительной профессиональной образовательной программы

#### «Организация предоставления и оценка качества государственных услуг»

**Категория слушателей:** государственные гражданские служащие исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

**Срок обучения:** 36 часов.

**Форма обучения:** очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе с применение ЭО и ДОТ		В том числе очное обучение		Форма контроля
			Лекции	Практика	Лекции	Практика	
<b>УЧЕБНЫЙ ПЛАН</b>							
1.	Модуль 1. «Некоторые особенности государственного управления и прохождения государственной гражданской службы»	4	0	4	0	0	Текущий контроль
2.	Модуль 2. «Система предоставления государственных услуг»	10	3	2	1	4	Текущий контроль
3.	Модуль 3. «Современные технологии предоставления государственных услуг»	9	3	3	0	3	Текущий контроль
4.	Модуль 4. «Совершенствование качества предоставления государственных услуг»	12	4	1	0	7	Текущий контроль
5.	Итоговая аттестация	1	0	0	0	1	Зачет в форме тестирования
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	
<b>УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>							

1.	<b>Модуль 1. «Некоторые особенности государственного управления и прохождения государственной гражданской службы»</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Текущий контроль
1.1	Основы цифровой экономики	1	0	1	0	0	
1.2	Соблюдение требований информационной безопасности	1	0	1	0	0	
1.3.	Оценка регулирующего воздействия	0,5	0	0,5	0	0	
1.4.	Безопасность межнациональных и межконфессиональных отношений	0,5	0	0,5	0	0	
1.5.	Противодействие коррупции в системе государственной гражданской службы	1	0	1	0	0	Текущий контроль
2.	<b>Модуль 2. «Система предоставления государственных услуг»</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	
2.1	Понятие и характеристики государственных услуг	5	1	1	1	2	
2.2.	Регламентация государственных услуг	5	2	1	0	2	
3.	<b>Модуль 3. «Современные технологии предоставления государственных услуг»</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	Текущий контроль
3.1.	Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна». МФЦ	3	1	1	0	1	
3.2	Предоставление государственных услуг в электронной форме	3	1	1	0	1	
3.3	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных услуг	3	1	1	0	1	
4.	<b>Модуль 4. «Совершенствование качества предоставления государственных услуг»</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	Текущий контроль
4.1	Сущность и оценка качества предоставления государственных услуг	5	2	1	0	2	
4.2.	Организация досудебного обжалования. Ответственность должностных лиц за предоставление государственных услуг	2	1	0	0	1	



4.3.	Организация деятельности исполнительных органов государственной власти по предоставлению государственных услуг с учетом особенностей законодательства об инвалидах	2	1	0	0	1	Текущий контроль
4.4	Разработка мер по совершенствованию качества предоставления государственных услуг	1	0	0	0	1	
4.5	Круглый стол: «Практика и перспективы организации предоставления государственных услуг в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и государственных услуг»	2	0	0	0	2	
<b>5.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	Текущий контроль
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	

**Календарный учебный график:** календарный учебный график (календарные даты обучения) определяется в приказе о зачислении; информация о сроках обучения размещается в системе дистанционного обучения для каждой группы обучающихся (индивидуальных обучающихся).

Срок заочного обучения должен составлять не менее 14 календарных дней.

Очное обучение проходит в последние дни обучения в течение двух рабочих дней с проведением очной итоговой аттестации.

**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**  
**дополнительной профессиональной образовательной программы**  
**«Организация предоставления и оценка качества государственных**  
**услуг»**

**Введение**

Дополнительная профессиональная образовательная программа состоит из 4 модулей, направленных на развитие компетенций у государственных служащих в сфере предоставления государственных услуг.

Один из модулей образовательной программы (1 модуль) представляет собой блок из обязательных тем по отдельным особенностям государственного и муниципального управления.

Реализация образовательной программы построена с учетом современных форм обучения и формирования практических навыков владения организации предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

В программе предусмотрены лекции, практические занятия, тренажёры, задания в виде решения кейсов и тестовые задания.

В рамках обучения предусмотрена совместная с преподавателями работа с учебно-методическими материалами.

Содержание отдельных компонентов (модулей) программы направлено на достижение единой цели программы, а также планируемых результатов ее освоения.

**Модуль 1. Некоторые особенности государственного управления и**  
**прохождения государственной гражданской службы**

*1.1. Основы цифровой экономики.*

Понятие цифровой экономики. От инициативы к национальной программе (хронология). Цели и целевые показатели развития цифровой экономики к 2024 году. Система управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика».

Структура и направления национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации»:

- нормативное регулирование цифровой среды;
- кадры для цифровой экономики;
- цифровые технологии;
- информационная инфраструктура;

- цифровое государственное управление;
- информационная безопасность.

### ***1.2. Соблюдение требований информационной безопасности.***

Правовые основы соблюдения общих требований информационной безопасности.

Отдельный правовой режим информации ограниченного доступа: государственная тайна, коммерческая тайна, персональные данные, служебная тайна.

Основные правила соблюдения требований информационной безопасности (базовые меры защиты): пароли и антивирусная защита, интернет и электронная почта, электронный документооборот.

Признаки заражения компьютера вредоносным программным обеспечением.

Социальная инженерия. Ошибки сотрудников, приводящие к утечке информации.

### ***1.3. Оценка регулирующего воздействия.***

Понятие оценки регулирующего воздействия (ОРВ). Ключевые цели проведения процедуры ОРВ. Административная реформа. Становление института ОРВ.

Нормативные правовые акта по процедуре ОРВ: федеральный уровень и региональное законодательство.

ОРВ в Свердловской области.

Закон Свердловской области от 14.07.2014 N 74-ОЗ "Об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Свердловской области и проектов государственных нормативных правовых актов и экспертизе нормативных правовых актов Свердловской области и муниципальных нормативных правовых актов": предмет регулирования, цели проведения ОРВ в Свердловской области, проекты нормативных правовых актов, подлежащие ОРВ, стадии проведения ОРВ.

Публичные консультации. Информационное обеспечение института ОРВ.

Направления развития института ОРВ в Свердловской области в 2020 году.

### ***1.4. Безопасность межэтнических и межконфессиональных отношений.***

Национальная безопасность Российской Федерации.

Определение межэтнических (межнациональных) отношений. Определение межконфессиональных (межрелигиозных) отношений).

Понятие конфликта. Причины и повод конфликта. Социальные конфликты. Основные причины межэтнических и межконфессиональных конфликтов. Стадии межэтнического и межконфессионального конфликта.

Правовые акты в сфере охраны межэтнических и межконфессиональных отношений.

Основные социальные факторы, влияющие на возникновение межэтнических и межконфессиональных конфликтов. Примеры межэтнических и межконфессиональных конфликтов.

Антиобщественные идеологии.

Основные средства реализации государственной политики в области предупреждения межэтнических и межконфессиональных конфликтов.

Система профилактики межэтнических и межконфессиональных конфликтов.

Ответственность за наиболее социально опасные противоправные посягательства в сфере межэтнических и межконфессиональных отношений.

Межконфессиональные и межэтнические отношения на территории Свердловской области: этническое многообразие, религия, этнические процессы, межнациональные учреждения и организации.

### ***1.5. Противодействие коррупции в системе государственной гражданской службы.***

Правовая и организационная основа противодействия коррупции. Ограничения, запреты и обязанности, установленные в целях противодействия коррупции на государственной службе.

Меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов, комиссия по урегулированию конфликта интересов.

Ответственность за совершение коррупционных правонарушений.

## **Модуль 2. Система предоставления государственных услуг**

### ***2.1. Понятие и характеристики государственных услуг***

Понятие государственных услуг. Особенности государственных услуг. Виды государственных услуг. Органы, предоставляющие государственные услуги. Органы и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг. Обязанности органов и организаций по

предоставлению государственных услуг. Заявители. Права заявителей при предоставлении государственных услуг. Нормативные правовые основы предоставления государственных услуг.

## ***2.2. Регламентация государственных услуг.***

Понятие и сущность регламентации предоставления государственных услуг. Понятие административного регламента. Структура административного регламента. Стандарт. Административные действия и административные процедуры. Порядок принятия и внесения изменений в административный регламент. Технологические схемы предоставления государственных услуг. Технологические карты межведомственного взаимодействия.

## **Модуль 3. Современные технологии предоставления государственных услуг**

### ***3.1. Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна». МФЦ.***

Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна». Модели организации МФЦ в субъекте РФ. Уполномоченный МФЦ. Требования к соглашению с МФЦ. Требования к организации МФЦ. Требования к помещению и оборудованию МФЦ. Сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей. Процессы предоставления государственных услуг в МФЦ.

### ***3.2. Предоставление государственных услуг в электронной форме.***

Понятие предоставления государственных услуг в электронной форме. Информационно-коммуникационные технологии предоставления государственных услуг в электронной форме. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к предоставлению государственных услуг в электронной форме. Инфраструктура предоставления государственных услуг в электронной форме. Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», федеральная государственная информационная система «Единая система

идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», федеральная государственная информационная система «Единый Портал государственных и муниципальных услуг», единая система межведомственного электронного взаимодействия, информационная система головного удостоверяющего центра, федеральная государственная информационная система «Единая система нормативной справочной информации», государственная информационная система «Государственные и муниципальные платежи», автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

### ***3.3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных услуг.***

Понятие межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг. Цели и задачи межведомственного взаимодействия. Участники межведомственного взаимодействия. Роли участников межведомственного взаимодействия. Единая система межведомственного электронного взаимодействия. Функции СМЭВ. Технологическая структура СМЭВ. Оператор СМЭВ. Региональная система межведомственного электронного взаимодействия. Порядок взаимодействия участников со СМЭВ и РСМЭВ. Электронные сервисы. Межведомственные запросы.

## **Модуль 4. Совершенствование качества предоставления государственных услуг.**

### ***4.1. Сущность и оценка качества предоставления государственных услуг.***

Теоретические подходы к определению понятия качества государственных услуг. Показатели качества предоставления государственных услуг. Системы оценки качества государственных услуг. Мониторинг, социологический опрос удовлетворенности, независимая оценка качества. Нормативные правовые основы организации оценки качества государственных услуг. Информационно-аналитическая система «Ваш контроль». Субъекты оценки качества. Методы оценки качества. Мероприятия по итогам оценки качества предоставления государственных услуг.

#### ***4.2. Организация досудебного обжалования. Ответственность должностных лиц за предоставление государственных услуг.***

Досудебное обжалование при предоставлении государственных услуг. Понятие и требования к содержанию обоснованной жалобы. Организация работы с жалобами заявителей. Ответственность должностных лиц за предоставление государственных услуг. Виды ответственности.

#### ***4.3. Организация деятельности исполнительных органов государственной власти по предоставлению государственных услуг с учетом особенностей законодательства об инвалидах.***

Международное и российское законодательство инвалидах. Категории жизнедеятельности человека, которые могут быть затронуты при инвалидности. Виды стойких расстройств функций организма человека. Особенности общения с инвалидами. Доступная среда для инвалидов. Устранение барьеров среды для инвалидов. Технологии обеспечения возможностей для инвалидов. Требования по обеспечению доступной среды для инвалидов при предоставлении государственных услуг.

#### ***4.4. Разработка мер по совершенствованию качества предоставления государственных услуг.***

Организация контроля за предоставлением государственных услуг. Основные направления совершенствования предоставления государственных услуг. Проектирование государственных услуг с учетом современных требований законодательства.

#### ***4.5. Круглый стол: «Практика и перспективы организации предоставления государственных услуг в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».***

Обобщение практики деятельности конкретного органа государственной власти по организации предоставления государственных услуг. Проблемы предоставления государственных услуг и предложения о направлениях совершенствования деятельности органов, предоставляющих

государственные услуги, государственных служащих, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг и их работников.

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

##### **4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.**

###### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.).

2. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг».

3. Федеральный закон от 02.03.2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

4. Федеральный закон от 25 декабря 2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

5. Федеральный закон от 06 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

6. Федеральный закон от 7 июня 2013 г. № 112-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

7. Федеральный закон от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» внесены изменения в Бюджетный кодекс Российской Федерации».

8. Бюджетный Кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ

9. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ

10. Федеральный закон от 27.12.2019 г. № 478-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части внедрения реестровой модели предоставления государственных услуг по лицензированию отдельных видов деятельности»

11. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»



12. Федеральный закон от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

13. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

14. Указ Президента 2 октября 1992 г. «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности»

15. Стратегия противодействия экстремизму в Российской Федерации до 2025 года (утвержденная Президентом РФ 28.11.2014 № Пр-2753).

16. Указ Президента Российской Федерации от 05 декабря 2016 г. № 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации».

17. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

18. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»

19. «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года от 29 сентября 2018 г.»

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 29.12.2016 г. № 1532 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Реализация государственной национальной политики».

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации».

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов

предоставления государственных услуг».

24. Распоряжение Правительства РФ от 18.09.2019 г. № 2113-р «О Перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления»

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г.а № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

27. Распоряжение Правительства РФ от 19 января 2018 года № 43-р «Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг при наличии соглашения, указанного в статье 15 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)»

28. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме» (вместе с «Положением об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»).

29. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1382 «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления

государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»)

30. Постановление Правительства Российской Федерации от 1 июня 2016 года № 487 «О первоочередных мерах, направленных на создание государственной информационной системы «Единая информационная среда в сфере систематизации и кодирования информации»

31. Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

32. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 г. № 976 «О федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном в сфере использования электронной подписи»

33. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 года № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»

34. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»

35. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

36. Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»

37. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных

лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц»

38. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

39. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 г. № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ»

40. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года №236 «О требованиях к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

41. Распоряжение Правительства Российской Федерации № 729-р «О перечне услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»

42. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697, утверждающее «Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

43. «Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 № 7).

44. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»)

45. «Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг» (утв. протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 июня 2016 года № 142).

46. Письмо аппарата Правительства РФ от 04.02.2014 г. № П16-4808 «О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг».

47. Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09 «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг».

48. Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 года № 148-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Свердловской области»

49. Закон Свердловской области от 14 июня 2005 года № 52-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Свердловской области».

50. Закон Свердловской области от 29 октября 2007 года № 136-ОЗ «Об особенностях муниципальной службы на территории Свердловской области»

51. Закон Свердловской области от 14 июля 2014 года № 74-ОЗ «Об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Свердловской области и проектов муниципальных нормативных правовых актов и экспертизе нормативных правовых актов Свердловской области и муниципальных нормативных правовых актов»

52. Закон Свердловской области от 20 февраля 2009 года № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области»

53. Указ Губернатора Свердловской области от 31 октября 2017 года № 546-УГ «О Программе «Пятилетка развития Свердловской области» на 2017 - 2021 годы»

54. Постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 г. № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»

55. Постановление Правительства Свердловской области от 14 сентября 2011 года № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг»

56. Постановление Правительства Свердловской области от 17.10.2018 г. № 697-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»

57. Постановление Правительства Свердловской области от 25 мая 2011 года № 608-ПП «О региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Свердловской области». <http://docs.cntd.ru/document/453100428>

58. Постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 г. № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области»

59. Постановление Правительства Свердловской области от 29 декабря 2017 года № 1050-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Информационное общество Свердловской области до 2024 года»

60. Комплексная программа Свердловской области «Доступная среда», утвержденная Постановлением Правительства Свердловской области от 22 января 2014 года № 23-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Доступная среда»

61. Паспорт региональной программы цифрового развития экономики Свердловской области (утв. протоколом заседания Совета при Губернаторе Свердловской области по приоритетным стратегическим проектам Свердловской области от 17 декабря 2018 г.)

62. Распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»

63. Приказ Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 7 сентября 2017 года № 397-Д «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере образования, предоставляемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области, подведомственными Министерству общего и профессионального образования Свердловской области»

64. Приказ Министерства культуры Свердловской области от 10 ноября 2016 года № 315 «Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области»

65. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 года № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг»

#### **Учебная и научная литература:**

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина ; [под общ. ред. С.Н. Костиной] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019.

### Электронные информационные ресурсы:

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации. // Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/>;
2. Официальный портал Правительства Российской Федерации. // Режим доступа: <http://government.ru/>;
3. Официальный сайт ГАУ ДПО СО «Региональный кадровый центр государственного и муниципального управления». // Режим доступа: <http://ркцгму.пф/o-podgotovke-pravovyh-aktov-i-dokumentov/>;
4. Единый портал государственных и муниципальных услуг. // Режим доступа: [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)
5. Государственная система правовой информации: официальный интернет-портал правовой информации. // Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru/>
6. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «ТехЭксперт» // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>
7. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг: официальный сайт. // Режим доступа: <https://vashkontrol.ru/>
8. Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: официальный сайт. // Режим доступа: <http://minsvyaz.ru>
9. Совершенствование государственного управления: портал административной реформы. // Режим доступа: <http://www.admreforma.ru>
10. Административная реформа Свердловской области // Режим доступа: <http://ar.gov66.ru>
11. Технологический портал СМЭВ // Режим доступа: <https://smev.gosuslugi.ru/portal/>
12. Научная электронная библиотека eLibrary.ru // Режим доступа: <http://elibrary.ru>

### 4.2. Материально-технические условия реализации программы.

Для проведения занятий необходима оборудованная учебная аудитория, обеспеченная доской, компьютером, мультимедиа проектором, флип-чартом.

Предусмотрена выдача раздаточного материала – учебно-методического материала.

Итоговая аттестация проходит в форме индивидуального электронного тестирования.

Текущий контроль знаний осуществляется в виде выполнения практических работ. Текущий контроль по модулю 1 осуществляется в форме промежуточного электронного тестирования.

#### **4.3. Организационно-педагогические условия реализации программы.**

##### **Организационно-процедурные формы**

Обучение проводится в соответствии с учебной программой на лекционных и практических занятиях, на лекции отводится не более 30% учебного времени.

Язык преподавания – русский.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

изучение теоретического материала дисциплины самостоятельно и на лекциях с использованием компьютерных технологий;

самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы;

закрепление теоретического материала при проведении практических работ, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий, кейс-стади.

Слушатели обеспечиваются учебно-методическими, информационными и справочными материалами.

Календарный период для освоения курса определен исходя из оптимальной нагрузки не более 9 академических часов в день.

Текущий контроль знаний осуществляется в виде выполнения практических работ.

Итоговая аттестация служит для определения и оценки достижений слушателей по программе. Контроль знаний осуществляется в форме тестирования.

##### **Описание процесса и методики проведения тренингов, практических занятий и других учебных мероприятий**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций и иные тренинги) в



сочетании с другими активными формами обучения с целью формирования и развития профессиональных навыков слушателей.

В процессе освоения данного курса используются технологии, нацеленные на развитие аналитического, критического мышления, творческих способностей, а также самостоятельности слушателей.

В процессе обучения используются как традиционные формы обучения (лекции, семинары, практические занятия), так и активные и интерактивные образовательные технологии (разбор кейсов и проблемных ситуаций, деловая игра, круглый стол и др.)

Занятия проводятся в виде лекционной подачи материала с одновременным его практическим освоением и использованием.

Лекции являются одним из методов обучения, которые решают следующие задачи:

изложение основных моментов материала программы курса;

развитие у слушателей потребности к самостоятельной работе с материалом курса и источниками информации (литературой, периодическими изданиями, Интернет-ресурсами).

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений.

Большая часть обучения отводится на проведение практических занятий, на которых слушатели, работая в разных режимах (индивидуально, в парах, в малых группах), не только отрабатывают приёмы и техники, но и анализируют, моделируют, проектируют различные ситуации, дискутируют.

Методика решения кейсов (case-study). Кейс – разбор проблемных ситуаций, способствует закреплению теоретических знаний и развитию практических умений, необходимых для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Этапы проведения кейса: ознакомление с текстом кейса; анализ кейса; организация обсуждения кейса, дискуссии, презентации; оценивание участников дискуссии; подведение итогов дискуссии.

#### Подготовка и проведение

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия слушателя
До занятия	Подбирает кейс Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки слушателей Разрабатывает сценарий занятия	Получает кейс Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	Организует предварительное обсуждение кейса Делит группу на подгруппы	Задаёт вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы

	Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями, оценивает работу слушателей	Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие Принимает или участвует в принятии решений
--	--	---

Кейс позволяет осмыслить реальную жизненную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, необходимых при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

В процессе обучения слушатели имеют возможность получить групповые и /или индивидуальные подборки по решению конкретных практических задач, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

## 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация осуществляется для контроля уровня знаний по окончании изучения программы курса.

Итоговая аттестация представляет собой тестирование, задания которого направлены на проверку знаний по определенным разделам курса на трех уровнях: знание фактов – что нужно делать; знание процедур – как нужно делать; стратегическое понимание – зачем и почему нужно делать именно так.

Тестирование включает в себя следующие структурообразующие элементы:

ограниченное время для прохождения;

инструкция для всего тестирования, объясняющая порядок прохождения тестирования (в частности, невозможности исправления ответов, на прохождение теста даётся три попытки) и шкалу оценок (в том числе правила выставления баллов);

каждый из тестов состоит из двух частей: постановки проблемы (вопроса) и вариантов ответов.

Тестирование проводится в электронной форме (с использованием специальной тестирующей программы) или на бумажном носителе.

Задания представлены в закрытой форме, в которых слушатели выбирают один или несколько правильных ответов из данного набора ответов к тексту задания. На выполнение итогового теста отводится 1 академический час.

Тест включает в себя закрытые вопросы. Максимальное количество баллов, которое возможно набрать в результате тестирования, равняется 30.

Для успешного прохождения тестирования и получения оценки «зачтено» необходимо набрать не менее 18 баллов.

Процесс тестовых измерений предельно стандартизируется:

- заранее разработанная система подсчета баллов применяется ко всем слушателям одинаково;

- все слушатели отвечают на задания одинаковой сложности.

Таблица оценки уровня знаний по итоговому тестированию

Общее кол-во набранных баллов	Уровень знаний
29-27 баллов	Зачтено - отлично
26-22 баллов	Зачтено - хорошо
21–18 баллов	Зачтено - удовлетворительно

### Примерные тестовые задания:

1. Какие меры относит к защите информации п.1. ст.16 Федерального закона 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

а) правовые;

- б) организационные;
- в) технические;
- г) все вышеперечисленные.

2. В каком году впервые была принята программа "Цифровая экономика Российской Федерации"?

- а) 2001
- б) 2011
- в) 2017
- г) 2018

3. Как называется координационный орган Правительства, курирующий программу "Цифровая экономика"?

- а) Правительственная комиссия по цифровой экономике
- б) Подкомиссия по цифровой экономике при Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности
- в) Президиум Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности
- г) Подкомиссия по цифровой экономике при Правительственной комиссии по информационным технологиям

4. Согласно Концепции «Открытости федеральных органов исполнительной власти», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.01.2014 № 93-р, к принципам открытости не относится:

- а) принцип информационной открытости;
- б) принцип понятности;
- в) принцип вовлеченности гражданского общества;
- г) принцип гражданского контроля;
- д) принцип подотчетности.

5. В п. 12 Доктрины Информационной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента РФ № 646 от 05 декабря 2016 года, идет речь, по сути, об «информационной войне». Какой вид воздействия указывается в данном пункте настоящей Доктрины:

- а) информационный;

- б) информационно-психологический;
- в) информационно-психический;
- г) все вышеперечисленные.

6. Целью Национальной стратегии противодействия коррупции является:

- а) искоренение причин и условий, порождающих коррупцию в российском обществе;
- б) формирование соответствующих потребностям времени законодательных и организационных основ противодействия коррупции;
- в) обеспечение выполнения членами общества норм антикоррупционного поведения, включая применение в необходимых случаях мер принуждения в соответствии с законодательными актами Российской Федерации.

7. Оценка регулирующего воздействия (далее ОРВ) – это процедура, в ходе которой анализируются проекты нормативных правовых актов с целью выявления в них положений, приводящих к избыточным административным и другим ограничениям в деятельности предпринимателей, приводящим к необоснованному расходу:

- а) для бизнеса;
- б) для бюджетной системы Российской Федерации;
- в) все ответы верны.

8. В случае если государственный служащий владеет ценными бумагами, акциями, в целях предотвращения конфликта интересов он обязан:

- а) переоформить право владения ценными бумагами, акциями на ближайшего родственника;
- б) передать принадлежащие ему ценные бумаги, акции в доверительное управление в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- в) отказаться от права владения принадлежащими ему ценными бумагами, акциями;
- д) все ответы верны;
- е) нет верного ответа.

9. Государственные гражданские служащие обязаны представлять представителю нанимателя сведения о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера в отношении:

- а) несовершеннолетних детей;
- б) родителей;
- в) себя;

- г) братьев (сестер);
- д) супруги (супруга).

10. Какой федеральный проект НЕ входит в состав программы "Цифровая экономика Российской Федерации"?

- а) Цифровое здравоохранение
- б) Цифровое госуправление
- в) Цифровые технологии
- г) Информационная безопасность

11. В Стратегии противодействия экстремизму в Российской Федерации до 2025 года названы наиболее опасные виды экстремизма:

- а) националистический;
- б) религиозный;
- в) политический;
- г) расовый;
- д) все ответы верны;
- е) нет верного ответа.

12. Укажите принципы государственной национальной политики Российской Федерации:

- а) равенства прав граждан и народов Российской Федерации на национальное развитие;
- б) признания объединяющей роли русского народа, его языка и культуры;
- в) свободного определения каждым гражданином своей национальной принадлежности;
- г) неотвратимости наказания за разжигание межнациональной вражды, оскорбления чести и достоинства по этническому признаку;
- д) все ответы верны;
- е) нет верного ответа.

13. Получение государственных услуг является:

- 1) правом всех граждан РФ;
- 2) правом отдельных категорий граждан РФ,
- 3) правом всех физических лиц.

14. Определение понятия государственной услуги содержится в:

- 1) Конституции РФ;
- 2) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;
- 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.

15. Кто может выступать заявителем при получении государственной услуги?

- 1) Физические и юридические лица;
- 2) Граждане РФ;
- 3) Органы государственной власти и местного самоуправления;
- 4) Уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов;
- 5) Все варианты верны.

16. Заявители при получении государственных услуг имеют следующие права:

- 1) получение государственной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;
- 2) направление жалоб в процессе получения государственных услуг в уполномоченный орган;
- 3) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме;
- 4) получение государственной услуги в соответствии с административными регламентами.

17. Основными принципами предоставления государственных услуг, согласно ФЗ-210, являются:

- 1) заявительный порядок обращения;
- 2) возможность получения государственных услуг в электронной форме;
- 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг;
- 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.

18. Административный регламент – это:

- 1) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги;
- 2) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт государственной услуги;
- 3) нормативный правовой акт, устанавливающий стандарт государственной услуги.

19. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг устанавливается:

- 1) федеральным законом;
- 2) правовым актом субъекта РФ;
- 3) органом, предоставляющим услугу.

20. Стандарт предоставления государственной услуги:

- 1) Является самостоятельным правовым актом;
- 2) Является частью административного регламента предоставления государственной услуги;
- 3) Является частью реестра государственных услуг.

21. Установление предмета обращения при приеме документов должностным лицом, ответственным за прием документов, является примером:

- 1) Административной процедуры;
- 2) Административного действия;
- 3) Административной функции.

22. Подробное описание требований, условий, процесса предоставления государственной услуги, содержащее детализированные разъяснения, в том числе не формализованные в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления государственной услуги, содержится в следующем документе:

- 1) Административный регламент предоставления государственной услуги;
- 2) Паспорт предоставления государственной услуги;
- 3) Технологическая схема предоставления государственной услуги.

23. Целевые показатели качества и доступности предоставления государственных услуг определены в:

- 1) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»,
- 2) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»,
- 3) Бюджетном Кодексе РФ.

24. Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг, называется:

- 1) Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций).
- 2) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций),
- 3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия.

25. Взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, осуществляется многофункциональным центром:

- 1) без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;
- 2) с участием заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;
- 3) без участия заявителя в соответствии с соглашением о взаимодействии.

26. МФЦ не вправе требовать от заявителя:



- 1) предоставления документов и информации, которые подтверждают право заявителя на обращение за государственной услугой;
- 2) предоставления документов и информации, которые подтверждают личность заявителя;
- 3) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
- 4) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

27. Система организации МФЦ, которая предусматривает создание уполномоченного МФЦ субъектом РФ и формирование в муниципальных образованиях его филиалов, называется:

- 1) Централизованная;
- 2) Децентрализованная;
- 3) Смешанная.

28. Количество окон обслуживания МФЦ рассчитывается в зависимости от численности населения, из расчета не менее одного окна обслуживания на каждые

- 1) 1 500 жителей;
- 2) 5 000 жителей;
- 3) 10 000 жителей;
- 4) 15 000 жителей.

29. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель - к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и государственных услуг должен составлять:

- 1) не менее 95%;
- 2) не менее 90%;
- 3) не менее 80%.

30. Информационная система, предназначенная для размещения и получения информации об уплате физическими и юридическими лицами платежей за оказание государственных услуг, называется:

- 1) ФГИС ЕПГУ;
- 2) ГИС ГМП;
- 3) АИС МФЦ.