**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Чебоксарский филиал РАНХиГС**

**Кафедра государственного и муниципального управления**

Ильина Любовь Николаевна

Подписано: Ильина Любовь Николаевна
DN: cn=Ильина Любовь Николаевна, c=RU, o=ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", email-hun@chrnkh.ranepa.ru
Дата: 2024.09.16 10:26:19 +03'00'

УТВЕРЖДЕНО
И.о. директора Чебоксарского филиала РАНХиГС
Ильина Л.Н.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Государственная и муниципальная служба**
*(наименование образовательной программы)*

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
**реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.01.02 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг
*(код и наименование РПД)*

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
*(код, наименование направления подготовки/специальности)*

очная/очно-заочная/заочная
*(форма(формы) обучения)*

Год набора – 2023

Чебоксары, 2022 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**
к.п.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления Петрова А.В.
*(ученая степень и(или ученое звание, должность) (наименование кафедры)) (Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой
государственного и муниципального управления к.ю.н., доцент Петров В.Р.
*(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание, должность) (Ф.И.О.)*

РПД Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления.

Протокол от 27 августа 2022 г. №2

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы ....4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы ....7
3. Содержание и структура дисциплины....8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся ....13
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине ....16
6. Методические материалы для освоения дисциплины ....23
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»....24
7.1. Основная литература....24
7.2. Дополнительная литература ....24
7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация ....25
7.4 Интернет-ресурсы....26
7.5. Иные источники....26
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ....26

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает овладение следующими компетенциями:

**очная / очно-заочная / заочная форма обучения**

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код компонента компетенции | Наименование компонента компетенции |
|---|---|---|---|
| УК ОС- 9 | Способен использовать основы экономических знаний для принятия экономически обоснованных решений в различных сферах деятельности | УК ОС- 9.1.4 | Демонстрирует способность применять современные методы прогнозных оценок и планирования при проектировании программ и разработке управленческих решений, анализировать деятельность субъектов управления и процессы в организациях, выявлять проблемы, формулировать цели; собирать информацию и работать с документами, в том числе на электронных носителях, осуществлять их систематизацию. |
| ПКс-4 | Способен использовать эффективные методы управления государственными и муниципальными (в том числе, инвестиционными) проектами и программами, методы рационального распределения ресурсов, а также оценивать их эффективность | ПКс-4.1.5 | Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих |
| ПКс-5 | Способен проектировать организацию управления территориями – регионами и муниципальными образованиями | ПКс-5.1.2 | Способен проектировать управление территорией и ее развитием, осуществляемое государственным |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | управлением в целях рациональной организации территории, эффективного развития производительных сил, решения социальных, экономических и экологических задач регионального (муниципального) образования. |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/трудовые или профессиональные действия | Код компонента компетенции | Результат обучения |
|---|---|---|
| выработка целей и приоритетов деятельности государственных и муниципальных органов и выработка в соответствии с ними управленческих решений | УК ОС- 9.1.4 | **На уровне знаний:**<br>- базовых экономических понятий (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, деньги, доходы, расходы, прибыль, риск, собственность, управление, рынок, фирма, государство);<br>-объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов (законы спроса и предложения, принципы ценообразования, принцип ограниченной рациональности, принцип альтернативных издержек, принцип изменения ценности денег во времени); |
| | | **На уровне умений:**<br>- использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов. |
| | | **На уровне навыков:**<br>- анализа финансовой и экономической информации, необходимой для принятия обоснованных решений;<br>- оценки процентных, кредитных, курсовых, рыночных, операционных, общеэкономических рисков неблагоприятных экономических и политических событий; решения типичных задач, связанных с финансовым планированием;<br>- аргументации собственной точки зрения по экономическим проблемам и различным аспектам социально-экономической политики государства, использования |

| | | |
|---|---|---|
| | | цифровых навыков. |
| выработка целей и приоритетов деятельности государственных и муниципальных органов и выработка в соответствии с ними управленческих решений | ПКс-4.1.5 | **На уровне знаний:**<br>– структуры финансового рынка, финансовых институтов рынка, участников рынка;<br>– основ инвестирования и финансирования. |
| | | **На уровне умений:**<br>- разрабатывать цель и стратегию развития организации, учреждения, территории;<br>- разрабатывать и оценивать бизнес-план и инвестиционный проект организации, учреждения, территории; |
| | | **На уровне навыков:**<br>- привлечения инвестиций и заемных средств, использования собственных средств, выпуска и приобретения ценных бумаг;<br>- анализа, планирования и прогнозирования информационных процессов в инвестиционном секторе экономики;<br>- оценки эффективности и стимулирования деятельности в области связей с инвесторами. |
| выработка целей и приоритетов деятельности государственных и муниципальных органов и выработка в соответствии с ними управленческих решений | ПКс-5.1.2 | **На уровне знаний:**<br>– основные принципы целеполагания и оценки альтернатив распределения финансовых ресурсов;<br>– основные способы оценки финансовых результатов принятого управленческого решения, в том числе результатов деятельности организации;<br>– методологию государственного экономического прогнозирования, планирования и программирования;<br>– основные документы бюджетной и финансовой отчетности в государственном и муниципальном секторах. |
| | | **На уровне умений:**<br>- оценивать финансовые результаты деятельности организаций государственного и муниципального сектора;<br>- находить и анализировать финансовую информацию, необходимую для решения профессиональных задач;<br>- анализировать и оценивать информацию о состоянии системы государственных и муниципальных финансов. |
| | | **На уровне навыков:**<br>- методами поиска и анализа информации о |

| | | |
|---|---|---|
| | | состоянии государственных и муниципальных финансов;<br>- навыками составления бюджетной и финансовой отчетности в организациях государственного и муниципального сектора экономики. |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

**Объем дисциплины**

Дисциплина может быть реализована в том числе с применением дистанционных образовательных технологий (*далее – ДОТ*).

**Очная форма обучения (астрономические часы)**

– 4 з.е./144 (108 астр. ч.)

– контактная работа с преподавателем – 52 ч. (39 астр. ч.); лекционные занятия – 16 ч. (12 астр. ч.); практические (семинарские) занятия – 34 ч. (25,5 астр. ч.); консультация – 2 ч. (1,5 астр. ч.);

– самостоятельная работа обучающихся – 56 ч. (42 астр. ч.);

– контроль – 36 ч. (27 астр. ч.).

**Очно-заочная форма обучения (астрономические часы)**

– 4 з.е./144 (108 астр .ч.)

– контактная работа с преподавателем – 36 ч. (27 астр. ч.); лекционные занятия – 14 ч. (10,5 астр. ч.); практические (семинарские) занятия – 20 ч. (15 астр. ч.); консультация – 2 ч. (1,5 астр. ч.);

– самостоятельная работа обучающихся – 72 ч. (54 астр. ч.);

– контроль – 36 ч. (27 астр. ч.).

**Заочная форма обучения (астрономические часы)**

– 4 з.е./144 (108 астр. ч.)

– контактная работа с преподавателем – 16 ч. (12 астр. ч.); лекционные занятия – 6 ч. (4 астр. ч.); практические (семинарские) занятия – 10 ч. (7,5 астр. ч.);

– самостоятельная работа обучающихся – 119 ч. (89,25 астр. ч.);

– контроль – 9 ч. (6,75 астр. ч.).

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

**Очная форма обучения**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предусмотрена на 4 курсе в 8 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

В содержательном плане дисциплина опирается на освоение обучающимися Б1.О.10 «Экономическая теория» (12 семестр); Б1.В.21 «Зарубежный опыт государственного управления» (4 семестр); Б1.В.17 «Налоги и налогообложение» (5 семестр); Б1.В.20 «Государственные и муниципальные финансы» (6 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

**Очно-заочная форма обучения**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и

муниципальных услуг» предусмотрена на 5 курсе в 9 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

В содержательном плане дисциплина опирается на освоение обучающимися Б1.О.10 «Экономическая теория» (12 семестр); Б1.В.21 «Зарубежный опыт государственного управления» (4 семестр); Б1.В.17 «Налоги и налогообложение» (5 семестр); Б1.В.20 «Государственные и муниципальные финансы» (6 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

**Заочная форма обучения**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предусмотрена на 4 курсе в 7 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

В содержательном плане дисциплина опирается на освоение обучающимися Б1.О.10 «Экономическая теория» (11 семестр); Б1.В.21 «Зарубежный опыт государственного управления» (3 семестр); Б1.В.17 «Налоги и налогообложение» (4 семестр); Б1.В.20 «Государственные и муниципальные финансы» (4 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины
### 3.1. Структура дисциплины

***Очная форма обучения***

| № | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины, час | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 1. | Понятия и свойства государственных услуг. | 10 | 4 | | | | 6 | О |
| 2. | Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. | 14 | | | 8 | | 6 | О |
| 3. | Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. | 14 | | | 8 | | 6 | О |
| 4. | Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг | 10 | 4 | | | | 6 | О |
| 5. | Государственное (муниципальное) задание | 14 | | | 8 | | 6 | О |
| 6. | Государственный (муниципальный) заказ | 10 | | | 4 | | 6 | О |
| 7. | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 10 | 4 | | | | 6 | О |
| 8. | Электронное правительство | 12 | | | 6 | | 6 | О |
| 9. | Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки | 12 | 4 | | | | 8 | О |
| Консультация | | 2 | | | | | | |
| Промежуточная аттестация** | | 36 | | | | | | Экзамен |

| № | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины, час | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| **Всего** | | **144** | **16** | | **34** | **2** | **56** | |

***Очно-заочная форма обучения***

| № | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины, час | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 1 | Понятия и свойства государственных услуг. | 12 | 4 | | | | 8 | О |
| 2 | Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. | 12 | | | 4 | | 8 | О |
| 3 | Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. | 12 | 4 | | | | 8 | О |
| 4 | Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг | 12 | | | 4 | | 8 | О |
| 5 | Государственное (муниципальное) задание | 12 | 4 | | | | 8 | О |
| 6 | Государственный (муниципальный) заказ | 12 | | | 4 | | 8 | О |
| 7 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 12 | | | 4 | | 8 | О |
| 8 | Электронное правительство | 10 | 2 | | | | 8 | О |
| 9 | Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки | 12 | | | 4 | | 8 | О |
| Консультация | | 2 | | | | | | |
| Промежуточная аттестация** | | 36 | | | | | | Экзамен |
| **Всего** | | **144** | **14** | | **20** | **2** | **72** | |

***Заочная форма обучения***

| № | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины, час | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 1 | Понятия и свойства государственных услуг. | 15 | | | 2 | | 13 | О |
| 2 | Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. | 15 | 2 | | | | 13 | О |
| 3 | Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. | 15 | | | 2 | | 13 | О |

| № | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины, час | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 4 | Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг | 15 | 2 | | | | 13 | О |
| 5 | Государственное (муниципальное) задание | 15 | | | 2 | | 13 | О |
| 6 | Государственный (муниципальный) заказ | 15 | | | 2 | | 13 | О |
| 7 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 15 | 1 | | | | 14 | О |
| 8 | Электронное правительство | 15 | | | 2 | | 13 | О |
| 9 | Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки | 15 | 1 | | | | 14 | О |
| | Промежуточная аттестация** | 9 | | | | | | Экзамен |
| | **Всего** | **144** | **6** | | **10** | | **119** | |

*Используемые сокращения:*

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся).

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа).

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа, за исключением лабораторных работ).

КСР - индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные- консультации)

ДОТ - занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением - виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

** формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т).*

*** форма промежуточной аттестации: экзамен (Экз).*

## 3.2. Содержание дисциплины

**Тема 1. Понятия и свойства государственных услуг.** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве. Классификация услуг. Проблемы представления государственных (муниципальных) услуг. Задачи по совершенствованию предоставления государственных (муниципальных) услуг. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности менеджменту». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента». Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора.

**Тема 2. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ**. (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение электронных государственных и муниципальных услуг. электронных государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

**Тема 4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

**Тема 5. Государственное (муниципальное) задание** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Понятия и сущность государственного (муниципального) задания. Содержание государственного (муниципального) задания. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания. Федеральный закон от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении

изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

**Тема 6. Государственный (муниципальный) заказ** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Правовые основы государственного (муниципального) заказа. Проведение конкурса на размещение государственного (муниципального) заказа. Финансирование оказания услуг на условиях государственного (муниципального) заказа. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта. Социально ориентированные некоммерческие организации.

**Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

**Тема 8. Электронное правительство** (практическое занятие в форме разбора практических ситуаций, решения задач и опроса)

Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

**Тема 9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки** (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме опроса)

Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

## 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

**4.1.** В ходе реализации дисциплины: Б1.В. ДВ.01.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

| Тема и / или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---|
| Понятия и свойства государственных услуг. | опрос, дискуссия, тестирование |
| Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. | опрос, дискуссия, тестирование |
| Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. | опрос, дискуссия, тестирование |
| Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг | опрос, дискуссия, тестирование |
| Государственное (муниципальное) задание | опрос, дискуссия, тестирование |
| Государственный (муниципальный) заказ | опрос, дискуссия, тестирование |
| Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | опрос, дискуссия, тестирование |
| Электронное правительство | опрос, дискуссия, тестирование |
| Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки | опрос, дискуссия, тестирование |

### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

**Вопросы для подготовки к опросам по темам:**

**Тема 1. Понятия и свойства государственных услуг.**

1. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
2. Классификация услуг.
3. Проблемы представления государственных (муниципальных) услуг.
4. Задачи по совершенствованию предоставления государственных (муниципальных) услуг.
5. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».
6. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».
7. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента».
8. Принципалагентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).
9. Два подхода к понятию «публичная услуга».
10. Типология услуг общественного сектора.

**Тема 2. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ**.

**1.** Теория и международный опыт построения «электронного правительства».
2. Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи.
3. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.
4. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение электронных

государственных и муниципальных услуг. электронных государственных и муниципальных услуг.

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

6. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.

7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

8. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ.

9. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг.**

**1.** Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.

2. Сводный реестр услуг (функций).

3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.

4. Участники информационного взаимодействия.

5. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.

6. Систематизация сведений об услугах, содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

7. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.

9. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

**Тема 4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг**

**1.** Административные регламенты: понятие и сущность.

2. Предпосылки административных регламентов.

3. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.

4. Внедрение административных регламентов.

5. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Основные разделы административного регламента.

7. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.

8. Требования к структуре административных регламентов.

9. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

10. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

11. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.

12. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

13. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

**Тема 5. Государственное (муниципальное) задание**

**1.** Понятия и сущность государственного (муниципального) задания.

2. Содержание государственного (муниципального) задания.

3. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.

4. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.

5. Финансовое обеспечение выполнения задания.

6. Федеральный закон от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

**Тема 6. Государственный (муниципальный) заказ**

**1.** Правовые основы государственного (муниципального) заказа.

2. Проведение конкурса на размещение государственного (муниципального) заказа.

3. Финансирование оказания услуг на условиях государственного (муниципального) заказа.

4. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта.

5. Социально ориентированные некоммерческие организации.

**Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

**1.** Предпосылки создания многофункциональных центров в России.

2. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.

3. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.

4. Модели управления многофункциональными центрами.

5. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

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

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

8. Требования к соглашениям о взаимодействии.

9. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.

10. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.

11. Информатизация многофункциональных центров.

12. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

**Тема 8. Электронное правительство**

**1.** Понятие электронного правительства.

2. Цели и задачи электронного правительства.

3. Принципы электронного правительства.

4. Подходы к реализации электронного правительства.

5. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг.

6. Этапы эволюции электронного правительства.

7. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

8. Инфраструктура электронного правительства.
9. Идентификационные инструменты электронного правительства.

**Тема 9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки**

**1.** Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.

2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.

3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.

4. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.

5. Критерии оценки качества конечного результата услуги.

6. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

7. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

**5.1. Экзамен проводится** с применением следующих методов (средств):
устный опрос, экзамен с применением компьютерного тестирования.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

**очная / очно-заочная / заочная форма обучения**

| Компонент компетенции | Промежуточный/ключевой индикатор оценивания | Критерий оценивания |
|---|---|---|
| УК Ос-9.1.4 Демонстрирует способность применять современные методы прогнозных оценок и планирования при проектировании программ и разработке управленческих решений, анализировать деятельность субъектов управления и процессы в организациях, выявлять проблемы, формулировать цели; собирать информацию и работать с документами, в том числе на электронных | УК ОС-9.1. Способен использовать экономические знания для осуществления институционального анализа современной экономики и планирования и прогнозирования будущих результатов в различных сферах деятельности, на основе знаний о стратегических возможностях государственных и муниципальных проектов и программ<br><br>УК ОС-9.2 Приводит экономическое обоснование принимаемых решений в различных сферах деятельности | Правильно применяет полученные теоретические знания при анализе конкретных экономических ситуаций и решении практических задач;<br>Решил кейс-задачи в полном объеме, самостоятельно и рационально выбрал подходящую модель решения проблемы, сделал выводы.<br>Дал ответы на поставленные вопросы, полно раскрыл причинно-следственные связи между явлениями и событиями.<br>Представил результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада. |

| | | |
|---|---|---|
| носителях, осуществлять их систематизацию | | |
| ПКс-4.1.5 Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих | ПКс-4.1.Способен осуществлять при управлении проектами выбор основных экономических методов для принятия решений в сфере управления государственным и муниципальным имуществом, государственными и муниципальными услугами и заказами<br><br>ПКс-4.2 Демонстрирует навыки использования экономических методов в распределении ресурсов при управлении государственными и муниципальными (в том числе инвестиционными) проектами и программами | Правильно выбраны инструменты исследования и методы расчетов социально – экономических явлений и процессов.<br>Адекватно и полно использует математико-статистические методы для обработки экономических данных.<br>Обоснование проектов четкое, логичное, подтвержденное соответствующими расчетами.<br>Разработанные предложения по проектам ориентированы на достижение поставленной цели.<br>Выстроена внутренняя логика и порядок расчетов.<br>Обосновывает выводы и экономические результаты исходя из поставленной цели. |
| ПКс-5.1.2 Способен проектировать управление территорией и ее развитием, осуществляемое государственным управлением в целях рациональной организации территории, эффективного развития производительных сил, решения социальных, экономических и экологических задач регионального (муниципального) образования | ПКс-5.1. Способен обосновывать и анализировать проектное управление территорией, эффективность его реализации с учетом социально-экономических потребностей на уровне региона или муниципального образования венного регулирования экономик;<br><br>ПКс-5.2 Демонстрирует знание основ проектирования организации комплексного управления территориями, распределения ресурсов с учетом последствий влияния различных методов и способов на результаты деятельности территории – региона и муниципального образования | Осуществил адекватный поиск и качественную обработку данных, характеризующих результативность государственного регулирования экономики;<br>Знает стратегические установки и программы развития Российской Федерации и регионов, их организационно-хозяйственные, организационно-финансовые ресурсы и механизмы практической реализации;<br>Самостоятельно осуществляет сбор и систематизирует актуальную информацию для планирования бюджетных ассигнований.<br>Использует все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности.<br>Проанализировал материал, систематизировал данные, самостоятельно и рационально выбрал подходящую модель решения проблемы, сделал выводы. |

## Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

## Пример тестового задания для итогового контроля знаний по дисциплине

**1 Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:**

а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг

б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг

в) доступность и открытость

г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

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

а) административными регламентами

б) административными стандартами

в) государственными стандартами

г) административными процедурами.

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

а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов

б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)

в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством

г) интенсификации с использованием современных информационных технологий.

**4 Правовой основой разработки административных регламентов являются:**

а) положения федеральных законов

б) решения правительственных координационных органов

в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации

г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

**5 Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Чебоксары – это:**

а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Чебоксары, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий

б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Чебоксары

в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города Чебоксары, организациям для предоставления государственных услуг

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

**6 Запись Базового регистра – это:**

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

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

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

г) сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа.

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

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

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

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

г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги.

**8 Административный регламент предоставления органом исполнительной власти города Москвы государственной услуги утверждается:**

а) постановлением Правительства Чувашии

б) распоряжением Правительства Чувашии

в) Указом Главы Чувашской Республики

г) Приказом Комитета государственных услуг города Чебоксары.

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

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

б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР

в) допускается при наличии письменного поручения Главы Чувашской Республики

г) не допускается.

**10 На портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики размещается информация:**

а) о государственных и муниципальных услугах Чувашской Республики

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

в) о наиболее востребованных жителями Чувашской Республики услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу

г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти,

которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги.

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

а) доступность и комфортность предоставления услуги

б) количество обращений при получении услуги

в) время получения услуги

г) стоимость услуги.

**12 Выберите правильное утверждение:**

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

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

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

г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организации работы подобных центров, было принято решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели

## Вопросы к экзамену

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Чувашской Республике.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в Чувашской Республике.
7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
8. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

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

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

14. Основные положения Государственной программы Чувашской Республике «Открытое правительство 2012-2016 гг».

15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере Чувашской Республики).

16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Чувашской Республике: критерии качества, рекомендации, перспективы.

18. Теория и международный опыт построения «электронного правительства».

19. Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи.

20. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.

21. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

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

23. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

24. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ.

25. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

26. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.

27. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.

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

29. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг в Чувашской Республике.

30. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг Чувашской Республики.

31. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

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

33. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга.

34. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.

35. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

36. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

37. Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя

38. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

39. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов,

предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

40. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

41. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

42. Порталы государственных и муниципальных услуг

43. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

44. Правила использования простых электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг.

45. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг

46. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг

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

48. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг

49. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг

50. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

**Шкала оценивания**

| Оценка | Требования к знаниям |
|---|---|
| «Отлично» | – оценка **«отлично»** ставится в том случае, если студент показывает верное понимание сущности рассматриваемых вопросов, даёт точное определение и истолкование основных понятий; строит ответ по собственному плану, сопровождает рассказ примерами, умеет применять знания при выполнении практических заданий, может устанавливать связь между изучаемым материалом и материалом, усвоенным при изучении других предметов |
| «Хорошо» | – оценка **«хорошо»** ставится, если ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом, материалом усвоенным при изучении других предметов; если студент допустил одну ошибку или не более двух недочётов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя |
| «Удовлетворительно» | – оценка **«удовлетворительно»** ставится, если студент правильно понимает сущность рассматриваемых вопросов, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса дисциплины, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; допустил, не более одной грубой и не более двух-трёх негрубых ошибок, четыре или пять недочетов |
| «Неудовлетворительно» | – оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент не овладел основными знаниями в соответствии с требованиями |

| | |
|---|---|
| | программы и допустил больше ошибок и недочётов, чем необходимо для оценки 3, или если студент не может ответить ни на один из поставленных вопросов |

## 6. Методические материалы для освоения дисциплины

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходим звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

**Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:**

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Список вопросов для самостоятельной подготовки к опросам по темам приведен в рабочей программе по дисциплине в п. 4.2.

**Методические указания по подготовке к опросу:**

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

**Методические рекомендации по подготовке к тестированию:**

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

*Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий*

Тестирование осуществляется с использованием дистанционных образовательных технологий. Студент самостоятельно выполняет задания к каждой теме. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. На выполнение теста отводится установленное ограниченное время. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося. Повторное прохождение теста допускается не ранее 10 дней.

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### 7.1. Основная литература

1. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / А. М. Киселева. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2018. — 224 с. — ISBN 978-5-7779-2201-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108112.html (дата обращения: 13.09.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей: - DOI: https://doi.org/10.23682/72465 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=108112

2. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ : монография / О. П. Салтыкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 c. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/87202.html (дата обращения: 13.09.2021). — [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=87202

3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации/ С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой; под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. - Электрон. текстовые данные. - Москва, 2018 – 321 с. – Режим доступа: http://sci.house/pravo- munitsipalnoe/monitoring-gosudarstvennyih-munitsipalnyih.html, свободный. Дата обращения 30.09.2017.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / И.А. Василенко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015 – 495 с. - (Бакалавр. Базовый курс).

2. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы

удовлетворенности граждан/ В.Н. Южаков [и др.]. — Электрон. Версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014 — 336 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/74841, по IP-адресам комп. Сети ПНИПУ.

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

4. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза/ Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина. — Электрон. версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014 — 102 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/74891, по IP-адресам комп. сети НИПУ.

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

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

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

### 7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосова нием 12.12.1993) // РГ. 25.12.1993. № 237.

2. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 13.07.2015) // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

3. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «Об электронной подписи» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 227-ФЗ (ред. от 03.12.2012) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

7. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 04.11.2014) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

8. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

9. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 17.06.2015) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 – 2020 годы)» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления

государственных услуг» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

### 7.4 Интернет-ресурсы

| Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | | |
|---|---|---|
| 1 | Единое окно доступа к образовательным ресурсам | http://window.edu.ru/window/library |
| 2 | Электронная библиотека Российской государственной библиотеки | http://www.rsl.ru/ru/s2/s101/ |
| 3 | Электронная библиотека учебников | http://studentam.net/ |
| 4 | Федеральный портал «Российское образование» | http://www.edu.ru/ |
| 5 | Справочно-правовая система «Гарант» | www.garant.ru |
| 6 | Информационно-правовой Сервер «Кодекс» | http://www.kodeks.net |
| 7 | Журнал «Государство и право» | www.igpran.ru/journal/ |
| 8 | Журнал «Вестник гражданского права» | www.mvgp.ru/ |
| 9 | Электронно-библиотечная система издательства ЮРАЙТ. | www.biblio-online.ru. |

### 7.5. Иные источники

Не предусмотрено.

## 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо материально-техническое обеспечение учебных аудиторий (наглядными материалами, экраном, мультимедийным проектором с ноутбуками (ПК) для презентации учебного материала, выходом в сеть Интернет, программными продуктами Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)) в зависимости от типа занятий: семинарского и лекционного типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для самостоятельной работы обучающимся необходим доступ в читальные залы библиотеки и/или помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду организации и ЭБС.

### Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- Персональный компьютер с доступом в интернет
- Мультимедийный проектор
- Microsoft Windows 7 Профессиональная
- Microsoft Office профессиональный плюс 2010
- Система ГАРАНТ (Лицензия - Неограниченно)

**Информационные справочные системы**:

- Электронная библиотека научных публикаций (eLIBRARY.RU)

- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- ЭБС IPRbooks (Компания "Ай Пи Эр Медиа")
- ЭБС Издательства "Лань"
- ЭБС "ЮРАЙТ"
- Справочно-правовая система ГАРАНТ
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»