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=buh@cheb.ranepa.ru
Дата: 2025.05.04 14:37:56 +03'00'

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.14 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления)

«Государственная и муниципальная служба»

(наименование образовательной программы)

Очная/очно-заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2025

Чебоксары

Автор-составитель:
Петрова А.В., к.п.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

Заведующий кафедрой:
И.о. заведующего кафедрой государственного и муниципального управления, кандидат исторических наук, доцент Петухов А.В.

РПД Б1.В.14 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления
Протокол 30 августа 2024 г. № 1

Актуализация РПД Б1.В.14 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления
Протокол 30 октября 2025 г. № 3

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....
3. Содержание и структура дисциплины .....
4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания .....
5.Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....
6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....
7.Методические материалы по освоению дисциплины.....
8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....
9.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....

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

Дисциплина Б1.В.14 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
	ПКс-7.	Способен моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления	ПКс-7.1	Самостоятельно оценивает административные процессы и процедуры, призванные обеспечивать эффективное функционирование органов государственного и муниципального управления	ПКс-7.1. З-1. Знает структуру и типологию административных процессов в публичном секторе. ПКс-7.1. З-2. Знает критерии эффективности административных процедур. ПКс-7.1. З-3. Знает методы оценки административных процедур. ПКс-7.1. У-1. Умеет самостоятельно проводить диагностику административных процессов на предмет соответствия установленным стандартам и потребностям граждан и организаций. ПКс-7.1. У-2. Умеет выявлять «узкие места», избыточные требования, дублирование функций и другие барьеры, снижающие эффективность работы органов власти. ПКс-7.1. У-3. Умеет формулировать обоснованные рекомендации по оптимизации и упрощению административных процедур на основе проведённой оценки.
			ПКс-7.2	Демонстрирует способность анализировать управленческие процессы и процедуры, обеспечивающие эффективную деятельность органов государственного и муниципального управления	ПКс-7.2. З-1. Знает основные управленческие процессы в органах власти. ПКс-7.2. З-2. Знает подходы к анализу управленческой эффективности. ПКс-7.2. З-3. Знает инструменты визуализации и описания процессов. ПКс-7.2. У-1. Умеет анализировать логику, последовательность и взаимосвязь управленческих процессов внутри органа власти или между ведомствами. ПКс-7.2. У-2. Умеет оценивать эффективность

					управленческих процедур по критериям. ПКс-7.2. У-3. Умеет участвовать в разработке предложений по совершенствованию управленческих процессов.
	ПКр-5.	Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	ПКр-5.1	Демонстрирует способность к различным коммуникациям в процессе профессиональной деятельности, опираясь на требования к служебному поведению	ПКр-5.1. З-1. Знает основные формы и каналы профессиональной коммуникации. ПКр-5.1. З-2. Знает требования к служебному поведению, закреплённые в законодательстве и кодексах этики государственных и муниципальных служащих. ПКр-5.1. З-3. Знает принципы деловой этики и культуры общения в публичной службе. ПКр-5.1. У-1. Умеет адаптировать стиль и формат общения в зависимости от ситуации и аудитории, соблюдая нормы служебного поведения. ПКр-5.1. У-2. Умеет эффективно использовать как вербальные, так и невербальные средства коммуникации, сохраняя профессиональную сдержанность и уважение. ПКр-5.1. У-3. Умеет избегать конфликтных и этически неприемлемых формулировок, обеспечивая конструктивный и правомерный характер всех форм служебного общения.
			ПКр-5.2	Демонстрирует способность эффективно взаимодействовать с различными субъектами в ходе служебной деятельности с учетом этических требований к служебному поведению	ПКр-5.2. З-1. Знает категории субъектов взаимодействия в публичной службе. ПКр-5.2. З-2. Знает этические принципы взаимодействия. ПКр-5.2. З-3. Знает правовые основы этического поведения государственных и муниципальных служащих. ПКр-5.2. У-1. Умеет выстраивать доверительное и профессиональное взаимодействие с разными группами заинтересованных лиц, учитывая их интересы и ожидания. ПКр-5.2. У-2. Умеет принимать решения и осуществлять коммуникацию, исходя из принципов этики,

					даже в сложных или конфликтных ситуациях. ПКр-5.2. У-3. Умеет распознавать и предотвращать ситуации, потенциально ведущие к нарушению этических норм.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 50 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.час на лекции, 32 ак.час на практические занятия и 2 ак.час на консультацию, 22 ак.час на самостоятельную работу обучающихся, 36 ак.час на контроль.

Очно-заочная форма обучения

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 30 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 12 ак.час на лекции, 16 ак.час на практические занятия и 2 ак. час на консультацию, 42 ак.час на самостоятельную работу обучающихся, 36 ак.час на контроль.

Б1.В.14 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг реализуется в 8 семестре 4-го курса на очной форме обучения и в 9 семестре 5-го курса на очно-заочной форме обучения. Предшествующих дисциплин не имеет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины:

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Понятия и свойства государственных услуг. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.	12	2			6								4	Тестирование
Тема 2	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг.	14	4			6								4	Тестирование
Тема 3	Государственное (муниципальное) задание. Государственный (муниципальный) заказ.	14	4			6								4	Тестирование
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Электронное правительство.	14	4			6								4	Тестирование
Тема 5	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки.	16	2			8								6	Тестирование

Консультация		2								2				
Промежуточная аттестация		36								36				Экзамен
Итого		108	16			32				38			22	

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и (или) разделов**	**ВСЕГО**	**Объем дисциплины, ак.час**											**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									**Самостоятельная работа**		
			Период теоретического обучения						**Период промежуточной аттестации (сессия)**					
			Занятия лекционного типа		**Занятия семинарского типа**		**ИК**	**КСР**	**КЭ**	**Катт эк**	**Контроль**	**СРкр**	**СРэк**	**СР**
			Л	**ВЛ**	**ЛР**	**ПЗ**								
Тема 1	Понятия и свойства государственных услуг. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.	12	2			2								8	Тестирование
Тема 2	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг.	14	2			4								8	Тестирование
Тема 3	Государственное (муниципальное) задание. Государственный (муниципальный) заказ.	14	2			4								8	Тестирование
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Электронное правительство.	16	4			4								8	Тестирование
Тема 5	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы	14	2			2								10	Тестирование

	ее оценки.													
Консультация		2								2				
Промежуточная аттестация		36								36				Экзамен
Итого		108	12			16				38			42	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2.Содержание дисциплины

Тема 1. Понятия и свойства государственных услуг. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

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.

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 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

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.

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 3. Государственное (муниципальное) задание. Государственный (муниципальный) заказ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

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».

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 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Электронное правительство. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

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.

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 5. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

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. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.14 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам

(модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания:

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.14 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам):

Тестирование, опрос, доклад.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Понятия и свойства государственных услуг. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являющийся базовым нормативным актом в данной сфере, был принят в … году
= 2010
2006
2012
2015

Основным субъектом, предоставляющим государственную услугу в рамках принципал-агентской модели, является
= орган публичной власти (агент)
получатель услуги (принципал)
коммерческая организация
общественная палата

Федеральный закон, регулирующий защиту конфиденциальности персональных данных граждан при предоставлении услуг, имеет номер
210-ФЗ
= 152-ФЗ
227-ФЗ
8-ФЗ

Ключевой идеей концепции «Нового публичного менеджмента» в сфере госуправления является
= ориентация на результат и удовлетворенность «клиента» (гражданина)
строгая иерархия и бюрократический контроль
приоритет процедур над конечным эффектом
исключение рыночных механизмов из госсектора

Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Документом, определяющим последовательность действий исполнителя при предоставлении государственной услуги, является
= административный регламент
сводный реестр услуг
стандарт комфортности
паспорт государственной программы

Федеральный реестр, содержащий систематизированные сведения обо всех государственных и муниципальных услугах, называется
= сводный реестр услуг (функций)
реестр лицензий

реестр нормативных правовых актов
реестр государственных программ

Контроль за исполнением административного регламента, проводимый в заранее установленные сроки согласно плану проверок, называется
= плановый
текущий
внеплановый
инициативный

Требования к доступности, времени ожидания и продолжительности взаимодействия получателя услуги с исполнителем устанавливаются
= стандартом комфортности предоставления услуги
федеральным законом о персональных данных
административным регламентом
реестром муниципальных услуг

Тема 3. Государственное (муниципальное) задание. Государственный (муниципальный) заказ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Федеральный закон, внесший изменения в правовое положение государственных (муниципальных) учреждений в части формирования государственного задания, был принят в … году
= 2010
2006
2012
2015

Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания осуществляется за счет
= субсидий из соответствующего бюджета
добровольных пожертвований
средств коммерческих организаций
личных средств руководителей учреждений

Форма размещения государственного заказа, при которой победитель определяется по критериям цены и квалификации исполнителя, называется
= конкурс
аукцион
запрос котировок
закрытая закупка

Муниципальный грант как форма поддержки предоставления муниципальных услуг преимущественно ориентирован на
= социально ориентированные некоммерческие организации
коммерческие банки
государственные корпорации
политические партии

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Электронное правительство. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Основной целью создания многофункциональных центров (МФЦ) в России является
= предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»
осуществление контроля за деятельностью органов власти
разработка нормативных правовых актов в сфере госуправления
финансирование социальных программ

Система, обеспечивающая информационное взаимодействие между органами власти при предоставлении услуг в электронной форме, называется
= система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)
единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)
федеральная целевая программа «Информационное общество»
портал государственных услуг (ЕПГУ)

Этап эволюции электронного правительства, на котором граждане получают возможность полностью завершить получение услуги в дистанционном режиме без визита в ведомство, называется
= трансакционный
информационный
интерактивный
интеграционный

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) в инфраструктуре электронного правительства выполняет функцию
= подтверждения личности пользователя при доступе к электронным услугам
хранения персональных данных всех граждан РФ
обработки межведомственных запросов
финансового обеспечения предоставления услуг

Тема 5. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Основным подходом к определению качества государственной услуги в современной практике является
= ориентация на удовлетворенность потребителя (гражданина)
строгое соответствие бюрократическим процедурам
минимизация затрат на предоставление услуги
исключение участия граждан в оценке результата

Критерием оценки комфортности (доступности) получения государственной услуги является
= время ожидания в очереди и продолжительность взаимодействия с исполнителем
объем финансирования услуги из бюджета
количество сотрудников, занятых предоставлением услуги
число нормативных актов, регулирующих услугу

Система показателей, позволяющая комплексно оценить качество и доступность государственных услуг, включает
= показатели результативности, доступности и удовлетворенности получателей
только финансовые показатели исполнения бюджета
исключительно временные характеристики предоставления услуги
количество поданных жалоб и обращений граждан

К факторам, оказывающим негативное влияние на качество предоставления государственных услуг, относится
= избыточность административных процедур и межведомственных согласований
высокий уровень цифровой грамотности населения
развитие системы многофункциональных центров
внедрение электронных сервисов

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале

			БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ Х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1

Темы 1-2

Доклады

Понятие государственной услуги в российском законодательстве: эволюция подхода и ключевые признаки

Классификация государственных и муниципальных услуг: критерии, виды и практическое значение

Принципал-агентская модель в сфере предоставления публичных услуг: теория и российская специфика

«Новый публичный менеджмент» и его влияние на реформирование системы госуправления в РФ

Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: структура и основные положения

Защита персональных данных при предоставлении государственных услуг: требования Федерального закона № 152-ФЗ

Реестры государственных и муниципальных услуг: назначение, структура и порядок ведения

Сводный реестр услуг (функций): проблемы формирования и актуализации сведений

Административный регламент предоставления государственной услуги: сущность, структура и требования к разработке

Стандарт комфортности предоставления государственных услуг: критерии доступности и качества

Информационное взаимодействие при предоставлении услуг: роль органов власти и МФЦ в формировании реестров

Оптимизация административных регламентов: показатели эффективности и направления совершенствования

Формы контроля за исполнением административных регламентов: текущий, плановый и внеплановый мониторинг

Проблемы правоприменения в сфере нормативного регулирования государственных услуг: анализ судебной практики

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной

интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 2

Темы 3-4

Доклады

Государственное (муниципальное) задание: понятие, содержание и порядок формирования

Финансовое обеспечение выполнения государственного задания: механизмы и источники субсидирования

Федеральный закон № 83-ФЗ и реформирование правового положения государственных учреждений

Государственный (муниципальный) заказ как инструмент размещения заказов на оказание услуг: правовые основы

Конкурсные процедуры в системе государственного заказа: критерии выбора исполнителя и практика применения

Муниципальный грант: особенности предоставления и роль в поддержке социально ориентированных НКО

Социально ориентированные некоммерческие организации как поставщики муниципальных услуг: правовой статус и опыт участия

Многофункциональные центры (МФЦ) в России: предпосылки создания, цели и зарубежный опыт (Бразилия, Греция)

Модели управления многофункциональными центрами: сравнительный анализ и российская специфика
Принцип «одного окна» в деятельности МФЦ: организация процесса и взаимодействие с ведомствами
Соглашения о взаимодействии при предоставлении услуг через МФЦ: требования и практика заключения
Платные дополнительные услуги в МФЦ: допустимые виды и границы регулирования
Электронное правительство: этапы эволюции и мировой опыт реализации (Канада, США)
Инфраструктура электронного правительства в РФ: роль ЕСИА, ЕПГУ и системы межведомственного электронного взаимодействия

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 3.

Тема 5.

Опрос.

1. Что понимается под качеством государственной (муниципальной) услуги в современном российском законодательстве?
2. Какие основные подходы к определению качества публичных услуг используются в теории и практике госуправления?
3. Какие потребности граждан формируют требования к качеству и комфортности получения государственных услуг?
4. Что включает в себя понятие «доступность» государственной услуги и как она оценивается?
5. Какие критерии используются для оценки комфортности получения государственной услуги?
6. Как оценивается качество конечного результата предоставления государственной услуги?
7. Какие показатели входят в систему оценки качества и доступности государственных услуг?
8. Какие факторы организационного характера негативно влияют на качество предоставления услуг?
9. Как влияние межведомственных барьеров сказывается на доступности государственных услуг?
10. Какую роль играет информатизация в повышении качества предоставления публичных услуг?
11. Какие методы сбора обратной связи от получателей услуг применяются для оценки их качества?
12. Как взаимосвязаны показатели удовлетворённости граждан и эффективность работы органов власти?
13. Какие проблемы возникают при внедрении единых стандартов оценки качества услуг в разных регионах РФ?
14. Как учитываются особенности предоставления услуг в отдалённых и малонаселённых территориях при оценке их доступности?
15. Какие направления совершенствования системы оценки качества государственных услуг являются приоритетными на современном этапе?

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Дополнительные материалы и оборудования не требуются.

6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет, зачет с оценкой) проводится в письменной форме. Обучающийся получает зачетный вопрос. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей, затем приступает к подготовке к ответу. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Тема 1. Понятия и свойства государственных услуг. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Вопросы открытого типа:
Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве
Нормативно-правовое регулирование предоставления публичных услуг: Федеральные законы № 210-ФЗ и № 152-ФЗ
Концепция «Нового публичного менеджмента» и ее применение в системе государственного управления РФ

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:
Выберите правильный ответ и дайте его обоснование.
Какой федеральный закон является базовым нормативным актом, регулирующим организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ?
Варианты ответов:
А) Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»
Б) Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
Ответ аргументируйте

Задания закрытого типа:
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать верный ответ (ответы).
Записать только букву выбранного варианта (вариантов) ответа.
В рамках принципал-агентской модели предоставления публичных услуг органом власти является:
А) принципал
Б) агент
В) клиент

Г) получатель услуги
Д) контролер

Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Вопросы открытого типа:
Система реестров государственных и муниципальных услуг: структура, назначение и порядок ведения
Административные регламенты предоставления услуг: требования к разработке, структуре и содержанию
Стандарты комфортности и показатели качества в системе оценки предоставления публичных услуг

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:
Выберите правильный ответ и дайте его обоснование.
Какой документ определяет последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги?
Варианты ответов:
А) Сводный реестр услуг
Б) Административный регламент
Ответ аргументируйте

Задания закрытого типа:
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать верный ответ (ответы).
Записать только букву выбранного варианта (вариантов) ответа.
Контроль за исполнением административного регламента, проводимый согласно утвержденному плану проверок, называется:
А) текущий
Б) плановый
В) внеплановый
Г) инициативный
Д) выборочный

Тема 3. Государственное (муниципальное) задание. Государственный (муниципальный) заказ. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Вопросы открытого типа:
Государственное (муниципальное) задание: понятие, содержание и механизм формирования
Финансовое обеспечение выполнения государственного задания: источники и механизмы субсидирования
Государственный и муниципальный заказ как инструмент размещения заказов на оказание услуг: правовые основы и процедурные аспекты

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:
Выберите правильный ответ и дайте его обоснование.
За счет какого источника осуществляется финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания бюджетными учреждениями?
Варианты ответов:
А) за счет добровольных пожертвований
Б) за счет субсидий из соответствующего бюджета
Ответ аргументируйте

Задания закрытого типа:
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать верный ответ (ответы).
Записать только букву выбранного варианта (вариантов) ответа.
Форма размещения государственного заказа, при которой победитель определяется по критериям цены и квалификации исполнителя, называется:
А) аукцион
Б) конкурс
В) запрос котировок
Г) закрытая закупка
Д) электронный аукцион

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Электронное правительство. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Вопросы открытого типа:
Многофункциональные центры (МФЦ) как инструмент повышения доступности государственных и муниципальных услуг: цели, задачи и модели управления
Концепция электронного правительства: этапы развития, инфраструктура и мировой опыт реализации
Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) и идентификационные инструменты в инфраструктуре электронного правительства

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:
Выберите правильный ответ и дайте его обоснование.
Какой этап эволюции электронного правительства позволяет гражданам полностью завершить получение услуги в дистанционном режиме без личного визита в ведомство?
Варианты ответов:
А) информационный
Б) трансакционный
Ответ аргументируйте

Задания закрытого типа:
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать верный ответ (ответы).
Записать только букву выбранного варианта (вариантов) ответа.
Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) в инфраструктуре электронного правительства выполняет функцию:
А) хранения персональных данных всех граждан РФ
Б) подтверждения личности пользователя при доступе к электронным услугам
В) обработки межведомственных запросов
Г) финансового обеспечения предоставления услуг
Д) разработки административных регламентов

Тема 5. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. ПКс-7.1; ПКс-7.2; ПКр-5.1; ПКр-5.2

Вопросы открытого типа:
Понятие и критерии качества государственной (муниципальной) услуги: подходы к определению и оценке
Система показателей оценки качества и доступности публичных услуг: методология и практическое применение
Факторы, влияющие на качество предоставления государственных и муниципальных услуг: проблемы и направления совершенствования

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:
Выберите правильный ответ и дайте его обоснование.
Какой подход к определению качества государственной услуги является приоритетным в современной практике госуправления?
Варианты ответов:
А) строгое соответствие бюрократическим процедурам
Б) ориентация на удовлетворенность потребителя (гражданина)
Ответ аргументируйте

Задания закрытого типа:
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать верный ответ (ответы).
Записать только букву выбранного варианта (вариантов) ответа.
К критериям оценки комфортности (доступности) получения государственной услуги относится:
А) объем финансирования услуги из бюджета
Б) время ожидания в очереди и продолжительность взаимодействия с исполнителем
В) количество сотрудников, занятых предоставлением услуги
Г) число нормативных актов, регулирующих услугу
Д) размер помещения, в котором предоставляется услуга

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания	40

предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Дополнительные материалы и оборудование для выполнения проверочных заданий не требуются.

7.Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25

минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Основная литература

1. Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное 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 Уральского ун-та, 2019. - 123 с. - ISBN 978-5-7996-2668-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1925500 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

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

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 c. — 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.

Нормативные правовые документы

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.

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

Интернет-ресурсы

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.

Иные источники
Не предусмотрено

9.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»