



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом факультета**  
**экономики, управления и права**  
**Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.ОД.5 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг***  
**основной образовательной программы высшего образования – программы**  
***бакалавриата***  
**по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное**  
***управление»***  
**направленность (профиль): *Муниципальное управление***  
**Квалификация: *бакалавр***

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>профессор кафедры экономики и управления</i></b>	<b><i>д.э.н., проф. Морозова Л.С.</i></b>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ООП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>профессор кафедры экономики и управления</i></b>	<b><i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i></b>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и относится к вариативной части программы.

Дисциплина реализуется кафедрой экономики и управления.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-4 - способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности;

ОПК-3 - способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

ПК-1 - умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения;

ПК-9 - способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

ПК-10 – способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению;

ПК-11 - владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с нормативным правовым обеспечением предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ, предоставлением государственных услуг в электронной форме, правовыми и организационными аспектами предоставления государственных услуг в городе Москве, созданием и развитием сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг, формированием клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих, использованием результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов. Преподавание дисциплины ведется на 3 курсе на 5 семестре продолжительностью 18 недель (4 зачетных единицы) и 6 семестре продолжительностью 18 недель (4 зачетных единицы) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе, вводная, проблемные лекции, лекции с заранее определенными ошибками, практические занятия в форме устного или письменного опроса по контрольным вопросам, семинара с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме обзора законодательства в области предоставления государственных и муниципальных услуг, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», письменного тестирования и выполнения групповых проектов, промежуточная аттестация в ходе зачета (5 семестр) и экзамена (6 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплин Система государственного и муниципального управления, Управление

государственной и муниципальной собственностью, Инфраструктура муниципального образования, Проектная деятельность.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
<b>Модуль 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг</b>		
1	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
2	ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
3	ПК-1	умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения
5	ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
6	ПК-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению
<b>Модуль 2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг</b>		
1	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
2	ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
3	ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
4	ПК-11	владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

**3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:**

Дисциплина Организация предоставления государственных и муниципальных услуг является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и относится к вариативной части программы.

Основной целью дисциплины является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Для достижения данной цели поставлены следующие задачи:

- формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;
- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной частей первого блока основной образовательной программы, таких как Маркетинг территорий, Бизнес-планирование, Управление проектами в муниципальных образованиях.

Набор входящих знаний, умений, принципов целеполагания и методов планирования, видов государственных решений и методов их принятия, умение применять методы исследования социально-экономических явлений, формировать системы показателей, информационные базы данных, обеспечивают требуемый знаний фундамент для изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплин Система государственного и муниципального управления, Управление государственной и муниципальной собственностью, Инфраструктура муниципального образования, Проектная деятельность.

#### **4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц/ 288 акад. часов.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5	6		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	<b>112</b>	<b>56</b>	<b>56</b>		
	в том числе:		-	-	-	-
1.1	Лекции	62	16	16		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	72	36	36		
	Семинары		-	-	-	-
	Лабораторные работы		-	-	-	-
	Практические занятия	72	36	36		
1.3	Консультации	4	2	2		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>176</b>	<b>88</b>	<b>88</b>		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации</b>					
3.1	зачет	2	2	-	-	
3.2	экзамен	2	-	2		
<b>4</b>	Общая трудоемкость час з.е.	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		



		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
--	--	----------	----------	----------	--	--

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5	6		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>18</b>		
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	10	4	6		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	6	8		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	14	6	8		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>256</b>	<b>130</b>	<b>126</b>		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации</b>					
3.1.	зачет	2	2	-		
3.2.	экзамен	2	-	2		
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		
	<b>час</b>					
	<b>з.е.</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>Модуль 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг (5 семестр)</b>										
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	2	Вводная лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор учебной, специальной литературы по теме с использованием ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b>
2		Правовая основа предоставления	2	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	ых услуг	государственных и муниципальных услуг				письменный экспресс-опрос)				конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор учебной, специальной литературы по теме с использованием ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b>
3		Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	2	Лекция	6	<b>Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору учебной и специальной литературы с использованием ЭБС и ресурсов</b>			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Подготовка к текущему контролю 1



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
						<b>информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
4	Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к деловой игре
5		Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
6		Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	1	Проблемная лекция	2	<b>Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной тематике первого семестра дисциплины</b>			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике первого семестра дисциплины</b> <b>Подготовка к текущему контролю 2</b>
7	Общий порядок предоставления государствен	Понятие, структура, участники процедур предоставления	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)			7	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	ных и муниципальных услуг	государственных услуг								
8	ных и муниципальных услуг	Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 3</b>
9		Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		услуг								
10	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания
11		Требования к	1	Проблемная	2	Практическое занятие			8	Подготовка к практическому



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия					
		взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг		лекция		(устный и\или письменный экспресс-опрос)				занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания	
12		Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	1	Лекция	2	<b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания	
<b>Консультация</b>							<b>2</b>				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>Промежуточная аттестация</b>									<b>2</b>	<b>Зачет</b>
<b>Модуль 2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг (6 семестр)</b>										
1,2	Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <b>Обзор учебной, специальной литературы по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС</b> <b><a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b> Выполнение домашнего задания Подготовка к деловой игре
3,4		Соглашения о взаимодействии	2	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются				экспресс - опрос) <b>Проведение текущего контроля 1:</b> <b>Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг</b>				конспектом лекций) <b>Обзор научных статей по проблематике второго семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a></b> <b>Подготовка к текущему контролю 1</b>



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Правительством Российской Федерации								
5		Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональ	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный экспресс - опрос) <b>Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной тематике второго семестра дисциплины</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <b>Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике второго семестра дисциплины</b>



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ных центрах								
6	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных-телекоммуникационных технологий	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания
7,8	использовани ем информацион но- телекоммуни кационных технологий	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении	2	Лекция с заранее определенными ошибками	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		государственных услуг								
9,10, 11		Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 3</b>
12-13	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных	Порталы государственных услуг	2	Лекция	4	Семинар с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями			8 8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
14	телекоммуникационных	Государственная информационная	1	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный			10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	технологий при предоставлении государственных услуг	система о государственных платежах				экспресс- опрос)				конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания
15		Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.	1	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			18	<b>Подготовка к текущему контролю 4</b>
		<b>Консультация</b>					2			
<b>Промежуточная аттестация</b>									<b>2</b>	<b>Экзамен</b>



Для заочной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>Модуль 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг (5 семестр)</b>										
1,2	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	2	Лекция	4	<b>Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору учебной и специальной литературы с использованием ЭБС и ресурсов</b>			65	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор учебной, специальной литературы по теме с использованием ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b> Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике первого семестра дисциплины



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
						<b>информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной тематике первого семестра дисциплины</b>				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
3,4	Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором  Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный экспресс-опрос) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b> <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>		65	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор учебной, специальной литературы по теме с использованием ЭБС</b> <b><a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b> <b>Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике первого семестра дисциплины</b>	
<b>Консультация</b>							2			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>Промежуточная аттестация</b>							2	<b>Зачет</b>		
<b>Модуль 2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг (6 семестр)</b>										
1,2	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов	3	Лекция	4	<b>Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору учебной и специальной литературы с использованием ЭБС и ресурсов</b>		63	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор учебной, специальной литературы по теме с использованием ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></b> Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике второго семестра дисциплины Подготовка к текущим	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
						информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной тематике второго семестра дисциплины				контролям 1 и 2
3,4	Требования к использованию	Порталы государственных	3	Лекция	4	Проведение текущего			63	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
	ю информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	услуг Государственная информационная система о государственных платежах				<b>контроля 3: письменное тестирование</b> <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>				конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Подготовка к текущему контролю 3</b> <b>Выполнение группового проекта</b> <b>Подготовка к текущему контролю 4</b>	
<b>Консультация</b>							2				
<b>Промежуточная аттестация</b>									2	<b>Экзамен</b>	





## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Методические указания по освоению дисциплины
2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе журналы открытого доступа, словари, электронные библиотечные системы, информационные справочные системы
3. Библиотечный фонд Научно-технической библиотеки университета
4. Основная и дополнительная рекомендуемая литература, указанная в п.8 рабочей программы дисциплины.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг	Основные положения конституции РФ, права и свободы человека и гражданина, механизмы их реализации, организационно-правовые формы юридических лиц, права и обязанности работников в различных сферах деятельности, право социальной защиты граждан, нормы защиты	Защищать свои права в соответствии с гражданским и трудовым законодательством, ориентироваться в действующем налоговом кодексе	Навыками правового решения конкретных задач; основами правовых знаний во всех сферах деятельности



				нарушенных прав и судебный порядок их разрешения		
2	ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческим и ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	Теоретические основы «Организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Стратегии управления человеческими ресурсами в сфере государственного и муниципального управления; методiku распределения полномочий с учетом личной ответственности	Проектировать организационные структуры, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами; планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия	Стратегиями управления человеческими ресурсами в сфере государственного и муниципального управления, навыками планирования и распределения полномочий с учетом личной ответственности, информацией проектирования организационных структур
			Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг	умение эффективного взаимодействия с местным населением	способность адекватного быстрого реагирования на поступающие обращения	владение методами принятия решений и их реализации на практике
2	ПК-1	умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять	Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг;	Способы определения приоритетов профессиональной деятельности, способы разработки и эффективного	Ориентироваться и оценивать приоритеты профессиональной деятельности в сфере публичного управления,	Комплексными навыками определения приоритетов профессиональной деятельности в сфере публичного



		управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	исполнения решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков, об адекватных инструментах и технологиях регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере	ориентироваться и оценивать способы разработки и эффективного исполнения решений	управления; комплексными и навыками использования адекватных инструментов и технологий, регулирующего воздействия при реализации управленческих решений в публичной сфере
4	ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	Знать технологии межличностных, групповых и организационных коммуникаций; осуществлять организационные коммуникации; владеть навыками влияния на групповое поведение в организации	Осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Влияние группы на личность. Типы конформных реакций. Сущность процесса социализации личности. Социальные установки личности. Взаимосвязи личности группы	Владеть навыками влияния на групповое поведение. Основные сферы социализации личности. Значение изучения социально-психологических качеств личности для деятельности государственно и муниципального организации служащего. Групповая сплоченность. Лидерство. Основные концепции.
5.	ПК-10	способность к взаимодействию	Требования к взаимодействию	особенности проведения	обобщать социальные	методами и приемами



		иям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению	вию с заявителем при предоставлении государственных услуг; Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	технологий связей с общественностью	технологии	научного анализа связей с общественностью
6.	ПК-11	владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	основные технологии формирования и продвижения имиджа, такие как планирование ПР-деятельности, создание, распространение и управление информацией, мониторинг общественного мнения, управление кризисными ситуациями,	планировать и осуществлять мероприятия, направленные формирование имиджа государственной и муниципальной службы	навыками планирования ПР-деятельности, создания, распространения и управления информацией, мониторинга общественного мнения, управления кризисными ситуациями, проведение ПР-кампаний и акций и др.

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Балльно-рейтинговая технология оценки знаний студентов предусматривает проведение:

- текущего контроля успеваемости студентов;
- промежуточной аттестации успеваемости студентов.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра.

Промежуточная аттестация – это вид контроля, предусмотренный рабочим учебным планом направления подготовки, осуществляется в ходе зачета и двух экзаменов.

Рейтинговая оценка студента по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре.

Посещаемость – посещение лекций (за исключением поточных) и практических занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине (70 баллов). Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При подведении итогов за семестр преподаватель может поставить от 1 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность студента на занятиях.

Посещаемость 30 баллов				
1 задание текущего контроля	2 задание текущего контроля	3 задание текущего контроля	4 задание текущего контроля	рейтинговые бонусы
0-10 баллов	0-10 баллов	0-10 баллов	0-35 баллов	1-5 баллов
Итого – max 100 баллов				

В зависимости от набранных в течение семестра баллов за посещаемость и успеваемость студенты получают допуск или недопуск к зачету, экзамену.

Результаты текущего контроля учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

В качестве шкалы итоговых оценок используется принятая четырехбалльная система, соответствующая 100 процентной средневзвешенной шкале оценки знаний студента:

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<b>Модуль 1. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг</b>			
1-4	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Обзор учебной, специальной литературы по изучаемому разделу с использованием ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ,	1. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по изучаемому разделу, представленной в ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС 2. Изучение основных терминов, понятий изучаемой дисциплины
5-9	Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Выполнение практических заданий по темам: 1. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором 2. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем	Правильность выполнения, полнота и достоверность используемых данных, умение использовать теоретические знания при выполнении контрольных заданий; оформление в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов для презентации 5-7. Формат файла презентации MS Power Point. Срок сдачи -9 неделя семестра
10-13	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Письменное тестирование	Количество тестовых заданий – 20 Количество независимых вариантов – 5 Требования к выполнению - выбрать правильный ответ. Время выполнения – 45 мин. Срок сдачи – 13 неделя семестра.
14-17	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	Защита группового проекта по тематике дисциплины	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист.



			<p>Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.</p> <p>Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.</p> <p>Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).</p> <p>Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.</p> <p>Список использованной литературы.</p> <p>Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.</p> <p>Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.</p> <p>Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.</p> <p>Доклад – 7-8 мин.</p> <p>Срок сдачи – 17 неделя семестра</p>
<b>Модуль 2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг</b>			
1-5	Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по второму семестру дисциплины с	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг</li><li>2. Привести библиографический список учебной и специальной</li></ol>



		использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	литературы по второму семестру дисциплины, представленной в ЭБС <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a> . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий дисциплины. 4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике второго семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> по плану: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. Срок сдачи – 5 неделя семестра.
6-7	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике второго семестра дисциплины	Объем доклада составляет обычно 10-15 страниц машинописного текста. Изложение студентом материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания, конструкций. Рекомендуемая структура доклада: 1. Введение (обосновывается актуальность выбранной темы, указываются цель и задачи доклада). 2. Основной текст (включает, как правило, раскрытие двух вопросов: состояние изучаемой проблемы и пути его решения). Наиболее ценным при изложении сути изучаемых вопросов будет





			<p>обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов.</p> <p>3. Заключение (выводы) - короткое резюме основных результатов проведенного изучения. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.</p> <p>4. Список литературы.</p> <p>Оформление презентаций докладов - в соответствии с требованиями.</p> <p>Срок сдачи – 7 неделя семестра.</p>
8-13	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	Письменное тестирование	<p>Количество тестовых заданий – 20</p> <p>Количество независимых вариантов – 10</p> <p>Требования к выполнению - выбрать правильный ответ.</p> <p>Время выполнения – 45 мин.</p> <p>Срок сдачи – 13 неделя семестра.</p>
15-17	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве	Выполнение и защита группового проекта	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).</p> <p>Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных</p>



			<p>мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 7-8 мин. Срок сдачи – 17 неделя семестра</p>
--	--	--	--

### Тестовые задания

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 и 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 Москве – это:

а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Москвы, 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 Москвы

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

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

6. Запись Базового регистра – это:

а) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, 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 Москвы, 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 Москвы
- б) распоряжением Правительства Москвы
- в) Указом Мэра Москвы
- г) Приказом Комитета государственных услуг города Москвы

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 Мэра Москвы
- г) не допускается

10. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы размещается информация:

- а) о государственных и муниципальных услугах города Москвы
- б) о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы
- в) о наиболее востребованных жителями города Москвы 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 Москве в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров
- б) принципы, в соответствии с которыми в Москве 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 Москве 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

13. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении



государственных услуг предполагает, что:

а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации

в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города

Москвы вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу

г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

14. Выберите правильное утверждение:

а) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе города Москвы «Открытое Правительство»

б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для

обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего

развития сети МФЦ на территории города Москвы в рамках реализации Государственной программы города Москвы «Открытое Правительство»

в) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»

г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц

15. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда

б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.

в) услуги всех выше перечисленных ведомств

г) ни одного из перечисленных ведомств

16. В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ

б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг

в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги



17. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, создаваемые сегодня на территории города Москвы являются:

- а) структурными подразделениями префектур административных округов
- б) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителем которых является Комитет государственных услуг города Москвы
- в) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителями которых являются префектуры административных округов
- г) структурными подразделениями Комитета государственных услуг города Москвы

18. Каким правовым актом утверждены Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве:

- а) Постановлением Правительства Москвы от 15.08.2011 № 359-ПП «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг»
- б) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»
- в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- г) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»

19. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

- а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве
- б) Реестр государственных и муниципальных услуг
- в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- г) все выше перечисленные варианты ответов верны

20. Каким правовым актом утвержден Типовой регламент предоставления государственных услуг в городе Москве:

- а) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- б) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»
- в) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»
- г) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»

21. Универсальный специалист:

- а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
- б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
- в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги
- г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг



22. Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ

б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ

г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

23. Назовите основные направления реализации подпрограммы 2 государственной программы города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.:

а) упрощение и регламентация процедур предоставления государственных услуг

б) привлечение территориальных органов ФОИВ Москвы к предоставлению услуг через МФЦ

в) реализация пилотных проектов по предоставлению населению права выбора поставщика услуг

г) проведение инвентаризации информационных систем города Москвы.

### Тематика реферативных докладов

1. Государственное и муниципальное управление: понятие и его место в системе управления.

2. Виды государственного и муниципального управления.

3. Принципы государственного и муниципального управления.

4. Субъекты и объекты государственного и муниципального управления.

5. Система государственного и муниципального управления.

6. Понятие и признаки государства.

7. Формы государства.

8. Функции государства и государственного управления.

9. Формы и методы государственного и муниципального управления.

10. Виды публичных образований.

11. Правовые акты государственного и муниципального управления.

12. Конституция РФ как основной источник государственного и муниципального управления.

13. Система федерального законодательства.

14. «Майские» Указы Президента РФ.

15. Система регионального законодательства: Конституция (Устав) субъекта РФ и другие нормативно-правовые акты.

16. Муниципальные правовые акты.

17. Государственный механизм и государственный аппарат. Виды органов власти в РФ.

18. Система органов государственной власти РФ.

19. Президент РФ, полномочные представители Президента РФ в федеральных округах.

20. Федеральное собрание.

21. Правительство РФ.

22. Система органов исполнительной власти РФ.

23. Судебная система РФ.

24. Органы государственной власти субъектов РФ: система и принципы деятельности.



25. Система органов местного самоуправления.
26. Организационная структура органа власти как юридического лица.
27. Формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления.
28. Предметы ведения РФ и субъектов РФ.
29. Вопросы местного значения и переданные им государственные полномочия.
30. Законодательное регулирование разграничения и передачи полномочий.
31. Договорное регулирование разграничения и передачи полномочий.
32. Финансовое обеспечение передачи полномочий.
33. Государственная и муниципальная служба.
34. Методы стратегического анализа публичных образований
35. Доходы и расходы бюджетов публичных образований
36. Государственные и муниципальные программы: назначение и виды.
37. Государственное и муниципальное имущество: понятие и виды.
38. Субъекты, принципы управления государственным и муниципальным имуществом, основные нормативные акты.
39. Формы управления государственным и муниципальным имуществом.
40. ОКОГУ, ОКТМО, ОКВЭД: информация, назначение.
41. Государственные и муниципальные услуги: понятие, принципы оказания, виды.
42. Административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг.
43. Государственный и муниципальный контроль: субъекты, виды.
44. Рабочие документы при осуществлении государственного (муниципального) контроля.
45. Эффективность государственного и муниципального управления.

#### **Тематика группового проекта**

1. Предмет, метод и задачи муниципальной статистики.
2. Факторы, влияющие на организационную структуру местной администрации.
3. Принципы построения организационной структуры администрации.
4. Процесс формирования организационной структуры местной администрации.
5. Значение и виды контроля в муниципальном образовании.
6. Практика построения организационных структур местной администрации (функциональные, отраслевые, территориальные и т.д.).
7. Принципы и методы контроля в муниципальном образовании.
8. Роль и функции территориального общественного самоуправления.
9. Роль и значение организации и планирование работы местной администрации.
10. Общественный контроль в муниципальном образовании.
11. Оценка эффективности муниципального управления.
12. Система планирования работы местной администрации.
13. Критерии и измерители эффективности муниципального управления.
14. Принципы и методы контроля в муниципальном образовании.
15. Роль и функции территориального общественного самоуправления.
16. Программно-целевые структуры в местных администрациях.
17. Система и органы муниципального контроля.
18. Роль и значение организации и планирование работы местной администрации.
19. Общественный контроль в муниципальном образовании.
20. Регламентирование работы местной администрации.
21. Оценка эффективности муниципального управления.
22. Система планирования работы местной администрации.
23. Критерии и измерители эффективности муниципального управления.





24. Зарубежный опыт организации муниципальной власти, муниципального управления и муниципальных услуг.

#### **Темы контрольных работ**

1. Анализ перечней услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

2. Анализ структуры административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги (исполнения государственной функции) на соответствие требованиям нормативных и методических документов.

3. Анализ системы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

5. Анализ перечня услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой органом исполнительной власти (органом местного самоуправления или его структурным подразделением).

6. Анализ особенностей предоставления государственной (муниципальной) услуги по принципу «одного окна».

7. Анализ структуры государственного (муниципального) задания государственному (муниципальному) учреждению.

8. Анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями.

9. Анализ информационной открытости многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Анализ информационной открытости государственного (муниципального) учреждения в части предоставления государственных (муниципальных) услуг.

11. Анализ предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме.

12. Система предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере отдельно рассматриваемой страны).

#### *Методические рекомендации для выполнения контрольной работы по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»*

Данные рекомендации предназначены студентам при подготовке, написании контрольных работ по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Контрольная работа носит учебно-исследовательский характер. Работа выполняется на практическом примере по принципу анализа на соответствие требованиям нормативных и методических документов.

Тема работы должна представлять практически интерес для студента. Идеальным вариантом является выбор темы работы, которая будет служить основой для выбора выпускной квалификационной работы.

Прежде чем утверждать тему, стоит убедиться в наличии теоретического и практического материала для выполнения работы. Это книги, монографии, журнальные статьи, Интернет - ресурсы и другие информационные источники, которые нужно будет изучить, а также практический информационный материал.

Формулировка темы работы должна быть максимально конкретна. Объем работы не должен превышать 20 страниц текста формата А4, выполненного в среде MS Word (лист формата А4, шрифт Times New Roman 14, межстрочный интервал одинарный). Страницы



работы должны быть пронумерованы за исключением титульного листа. Пустых страниц в работе быть не должно.

Структура работы включает: титульный лист, оглавление, введение, основной текст, заключение (краткие выводы и предложения), библиографический список, приложения (необязательный элемент).

В оглавлении указываются заголовки глав и параграфов с указанием страниц, на которых помещены заголовки. Названия параграфов формулируются таким образом, чтобы тема была раскрыта полно и последовательно. Каждый параграф должен быть посвящен раскрытию определенной части темы работы.

Введение отражает стратегию дальнейших исследований. Ключевые элементы введения должны быть согласованы с руководителем, включают:

— актуальность выбранной темы (ответ на вопрос, почему выбранная тема так важна для изучения, для этого ссылаемся на других авторов и высказывается авторская точка зрения);

— объект (общая сфера исследования) и предмет исследования (то, что исследуется конкретно);

— цель (представление о желаемом результате работы) и задачи (конкретные шаги по достижению цели);

— избранный метод (или методы) исследования.

Основной текст работы состоит из 2 глав, каждая из которых разбита на 2 или 3 параграфа. В главах основной части работы подробно рассматриваются методика и технология исследования и обобщаются результаты. Все материалы, не являющиеся насущно важными для раскрытия темы, а также необоснованно обширные по своей форме, выносятся в приложения. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Оно должно показать умение исследователя сжато, логично и аргументировано излагать собранный материал. Каждая глава начинается с новой страницы.

Первая глава носит теоретический, методологический характер. В ней предлагается, как правило, ретроспективный анализ литературных источников, иллюстрирующих развитие научной проблемы, тенденции развития законодательства, регулирующего исследуемые факты, процессы и явления, излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, анализируется отечественный и зарубежный опыт регулирования. Это основа для написания второй главы работы.

Вторая глава работы носит аналитический характер. Здесь необходимо раскрыть весь правовой механизм изучаемого явления, глубоко проанализировать тему с использованием нормативного материала и практики его применения. Важно не просто ограничиться констатацией фактов, но показать проблемы и состояние практики применения, а также разработать предложения и рекомендации, носящие конкретный и прикладной характер.

Изложение материала должно быть логичным, последовательным, выводы - обоснованными.

Для подтверждения собственных мыслей можно использовать цитаты из различных источников. При этом любая цитата должна быть приведена со ссылкой на источник, ссылаться на который нужно и тогда, когда в тексте работы приводятся конкретные цифры, факты, схемы и т. п. из других работ. Ссылки делаются постранично.

Заключение должно суммировать выводы, сделанные по главам, а также указывать на нерешенные проблемы теоретического и прикладного характеров. Подводится итог работы, сводятся основные результаты, полученные в основной части.

Заключение исполняет роль концовки, обусловленной логикой проведения



исследования, которая носит форму синтеза накопленной в основной части научной информации и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными во введении. Введение и заключение — тесно связанные элементы работы.

Завершают работу библиографический список и приложения.

Для выполнения работы следует внимательно ознакомиться с УМК по дисциплине, а также литературой, указанной в них. После изучения УМК и специальной литературы следует обратиться к нормативной правовой базе, регулирующей процессы и отношения в выбранном для исследования объекте и внимательно изучить их. При оформлении работы наиболее целесообразно использовать следующие последовательность и способы группировки источников:

1. Нормативные правовые акты (по их юридической силе, в нисходящем порядке, внутри группы равной юридической силы по алфавиту. При этом необходимо указывать полное название акта, дату его принятия и источник официального опубликования).

2. Библиографический список (в алфавитном порядке по фамилиям авторов. Ссылки должны содержать фамилию и инициалы автора, основное заглавие, сведения об издании, место издания, издательство, дату издания и объем либо наименование периодического издания, год и номер выпуска. Иностранские источники обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на языке научной работы).

3. Электронные ресурсы с указанием адреса и режима доступа.

Каждый включенный в такой список источник должен иметь связь с текстом работы и отражаться, соответственно, в ссылке.

В приложениях приводятся материалы и документы, которые нецелесообразно помещать в основной части работы вследствие большого объема.

Недопустимо коллективное выполнение задания. Работа должна иметь индивидуальный, авторский характер. Нельзя просто переписывать соответствующие заданию страницы из учебно-методической литературы. Одинаковые работы, либо просто переписанные страницы учебно-методических комплексов оцениваться не будут. Следует показать умение систематизировать материал, сопоставлять, анализировать, сравнивать, аргументировать собственную позицию.

Выполняя работу, студент должен показать не только знание основных элементов и звеньев объекта исследования, но и умение объяснить причины изменений, показать его сильные и слабые стороны, определить наиболее важные его элементы.

Работа выполняется в течение курса обучения и представляется к проверке за неделю до окончания курса обучения.

### **Вопросы для промежуточной аттестации (зачет 5 семестр)**

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 Москве.

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 городе Москве.

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 города Москвы «Открытое правительство 2012-2016 гг».

15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).

16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

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

### **Вопросы для промежуточной аттестации (экзамен 6 семестр)**

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.

4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.

5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

6. Реестры государственных и муниципальных услуг.

7. Федеральный реестр государственных услуг.

8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.

9. Административные регламенты.

10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

11. Функции МФЦ.

12. Права и обязанности МФЦ.

13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

15.Единый портал государственных и муниципальных услуг.

16. Портал государственных и муниципальных услуг г. Москвы

17.Универсальная электронная карта.

18.Электронное приложение универсальной электронной карты.

19. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.

20.Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.



## 21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Критерии оценки успеваемости студента по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг:

1. Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по первому и второму семестрам дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в области предоставления государственных и муниципальных услуг – 0-1 балл:

- наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znaniium.com> – 0-2 балла;

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в области предоставления государственных и муниципальных услуг – 0-3 балла;

- представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по предложенной структуре – 0-3 балла;

- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

2. Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике второго и третьего семестров дисциплины – 0-10 баллов:

- умение формулировать цели и задачи работы – 0-1;

- умение работать с научной литературой (полнота научного обзора, грамотность цитирования) – 0-1;

- полнота и логичность раскрытия темы – 0-2;

- степень самостоятельности мышления - 0- 1;

- корректность выводов – 0-1;

- реальная новизна работы – 0-2;

- трудоемкость работы – 0-1;

- оформление презентаций (соответствие требованиям оформления, наглядность, стилистика изложения, грамотность) – 0-1.

3. Письменное тестирование:

50 % и менее правильных ответов – 0 баллов,

более 50 % правильных ответов – за каждый правильный ответ, начиная с одиннадцатого - 1 балл (1-10 баллов).

4. Выполнение и защита группового проекта – 0- 35 баллов

Критерии оценки группового проекта	Баллы
Обоснование актуальности проекта	0-3
Обоснованность и качество анализа информации	0-4
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели	0-4
Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания),	0-3

отвечающих условиям и способам достижения цели		
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-3
Умение работать в команде		0-3
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-4
Защита проекта	Содержание доклада	0-3
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии)	0-4
	Презентация	0-4
<b>ИТОГО</b>		<b>0-35</b>

5. Выполнение контрольных практических заданий – 0-10 баллов:
- использование достоверных статистических данных – 0-2 балла;
  - наличие в тексте графического материала, иллюстрирующего представленные материалы по заданию – 0-2 балла;
  - наличие развернутых аналитических выводов – 0-3 балла;
  - оформление результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балла;
  - качество презентации – 0-2 балла.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

**Список нормативных правовых документов.**

1. 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.
2. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «Об электронной подписи» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
3. 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.
4. 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.
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
6. 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.
7. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.



8. 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.

9. 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.

10. Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011 N 546-ПП (ред. от 08.09.2015) "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве" (вместе с "Едиными требованиями к предоставлению государственных услуг в городе Москве", 15 "Порядком разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы", "Порядком контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы", "Положением о порядке формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы", "Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы", "Регламентом перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

11. Постановление Правительства Москвы от 23.04.2014 N 219-ПП (ред. от 27.10.2015) «"Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы» (вместе с "Перечнем государственных и иных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг на территории города Москвы", "Положением об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы", "Перечнем правовых актов (отдельных положений правовых актов) города Москвы, признаваемых утратившими силу") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

12. Распоряжение Правительства Москвы от 12.05.2011 N 376-РП (ред. от 01.10.2013) «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве» (вместе с "Положением о Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Регламентом формирования Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Регламентом использования Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Требованиями к информационным системам города Москвы, обеспечивающим формирование и использование Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

### **8.1. Основная (обязательная литература):**

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.

2. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва : Московский гуманитарный университет, 2012 - .Ч. 1: Организация обслуживания : Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

3. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Ильенкова С. Д. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и



психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 146 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

### 8.2. Дополнительная литература:

17. Скворцов, Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст] : статья / Д. И. Скворцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса : Материалы научно- практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М. : МГУУ ПМ, 2011.

18. Амелин, Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

19. Васильева, А. Ф. Сервисное государство [Текст] : административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва : Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

20. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] : монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2012. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

21. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

22. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. № 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

23. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. № 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

24. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. № 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

25. Рубцова М.В., Хусяйнова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2014. № 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научно-технический центр правовой информации «Система» <http://www.systema.ru/>
2. Журналы открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru>
3. Словари - <http://slovari.yandex.ru;> [http://www.glossary.ru/index.htm;](http://www.glossary.ru/index.htm) <http://dic.academic.ru>
4. Электронная библиотечная система: <http://www.znanium.com>
5. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
6. «Бизнес-журнал онлайн» [www.business-magazine.ru](http://www.business-magazine.ru)





7. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>
8. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>
9. Министерство образования и науки Российской Федерации. Официальный сайт. URL: <http://минобрнауки.рф>
10. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <http://www.mos.ru/>;
11. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
12. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
13. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
14. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
15. Российская национальная библиотека в Санкт-Петербурге. URL: <http://nlr.ru>
16. Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина. URL: <http://www.prlib.ru>
17. Университетская библиотека онлайн. URL: <http://www.biblioclub.ru>
18. Библиотека «Полка букиниста». URL: <http://polbu.ru>. (дата обращения 01.09.2013).
19. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
20. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Тамбовский филиал). URL: <http://www.tmborags.ru>
21. Российская Академия наук Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН). URL: <http://www.inion.ru>
22. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
23. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>
24. Виртуальный учебно-методический кабинет: в помощь студентам и преподавателям/ Авт. и сост. Санжаревский И.И.

#### **8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Не требуется.

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Процесс изучения дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям, подготовка докладов с презентациями на заданные темы, выполнение контрольных практических заданий, подготовка к текущей и промежуточной аттестации и др.) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

*- лекции*

Лекционное занятие является одной из основных системообразующих форм организации учебного процесса.



Лекция — учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Лекция представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем - лектором учебного материала теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Лекция была и остаётся самой трудной формой преподавания, т.е. преподаватель выступает в нескольких ролях:

- учёного, рассматривающего явления и факты, анализирующих их;
- педагога, воспитывающего мировоззрение, нравственность, отношение к делу и пользующегося современными методами преподавания;
- оратора, пропагандирующего, убеждающего слушателей;
- психолога, чувствующего аудиторию в целом и каждого слушателя в отдельности.

Выбор форм, методов и приемов чтения лекций во многом зависит от специфики преподаваемой учебной дисциплины и состава академической аудитории. Для дисциплины Предоставления государственных и муниципальных услуг целесообразно использовать такой тип лекций как лекция-информация. Она ориентирована на изложение и объяснение студентам научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

Организационно-методической базой проведения лекционных занятий по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг является рабочая программа дисциплины.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам, которые обычно объединяют несколько студенческих групп, учебные планы которых предусматривают изучение данной дисциплины с равным объемом лекционных занятий.

Преподаватель, назначенный вести лекционные занятия в ближайшем семестре по дисциплине, обязан до начала этого семестра обновить имеющиеся учебно-методические материалы с учетом современных достижений соответствующей отрасли знаний. Обычно это выражается в переработке рабочей учебной программы дисциплины с рекомендацией новых литературных источников. Для дисциплины Предоставления государственных и муниципальных услуг, как динамично развивающейся в последние годы, возможны так же дополнения конспекта лекций последними научными данными по излагаемым на лекциях проблемам, корректировки тематики лекций и практических заданий.

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности студента.

Порядок подготовки лекционного занятия:



- изучение требований программы дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг;
- определение целей и задач лекции;
- разработка плана проведения лекции;
- подбор литературы (ознакомление с методической литературой, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия);
- отбор необходимого и достаточного по содержанию учебного материала;
- определение методов, приемов и средств поддержания интереса, внимания, стимулирования творческого мышления студентов;
- написание конспекта лекции;
- моделирование лекционного занятия; осмысление материалов лекции, уточнение того, как можно поднять ее эффективность.

Порядок проведения лекционного занятия:

- вводная часть, знакомящая студентов с темой лекции, ее планом, целью и задачами, рекомендуемой литературой для самостоятельной работы;
- основная часть, раскрывающая тему лекции;
- заключительная часть, содержащая выводы и обобщения.

При подготовке к лекционному занятию преподавателю необходимо продумать план его проведения, содержание лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия. Следует найти и отобрать наиболее яркие примеры из отечественной и зарубежной практики с целью более глубокого и аргументированного обоснования тех или иных теоретических положений и выводов. Определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции. Уточнить план проведения практического занятия по теме лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, план лекции, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Желательно дать студентам краткую аннотацию основных первоисточников. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. При проведении последующей лекции необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала.

Раскрывая содержание вопросов лекции в основной ее части, следует акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Рекомендуется приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категоричный аппарат. Лекция должна содержать столько информации, сколько может быть усвоено аудиторией в отведенное время.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного практического занятия, дать краткие рекомендации по подготовке к нему студентов. Определить место и время консультации студентам, пожелавшим выступить с



реферативными докладами.

Преподаватель обязан учитывать посещаемость лекционных занятий студентами в соответствии с Учебно-тематическим рейтинг-планом дисциплины. После каждого лекционного занятия необходимо сделать соответствующую запись в электронном журнале учета посещаемости занятий студентами на Учебном интерактивном портале сайта ФГБОУ ВО «РГУТИС», выяснить у старост учебных групп причины отсутствия студентов на занятиях.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

**Вводная лекция** дает первые целостные представления о предмете и ориентирует студентов в работе по данному курсу. Лектор знакомит студентов с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки бакалавров. Дается краткий обзор курса, этапы развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции выделяются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ учебно-методической литературы, уточняются сроки и формы отчетности.

При чтении лекций по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг используются такие интерактивные формы как **проблемные лекции**, когда происходит введение нового знания через проблемность вопроса, и **лекции с заранее определенными ошибками**. Необходимо отметить, что при выборе запланированных ошибок преподаватель должен придерживаться определенных требований: во-первых, ошибки не должны быть явными; во-вторых, ошибки не должны касаться малозначительных деталей; в третьих ошибки должны затрагивать наиболее типичные случаи; в четвертых ошибки должны быть хорошо замаскированы в тексте лекции. По ходу лекции обучающиеся находят в материале ошибки и фиксируют их. Для фиксирования ошибок, «допущенных» преподавателем, студентам до начала занятия студентам раздается таблица, которая заполняется по ходу проведения занятия. Разбор ошибок, т.е. анализ - это обязательный этап лекции, который проводится за 10-15 минут до окончания занятия. Список ошибок может быть предъявлен студентам. В ходе разбора даются правильные ответы на вопросы, либо преподавателем, либо слушателями, либо совместно.

- *практические занятия*

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

Организационно-методической базой проведения практических занятий по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг является рабочая программа дисциплины.

Цель практических занятий - формирование практических умений профессиональных (выполнять определенные действия, операции, необходимые в профессиональной деятельности) или учебных (выполнять прикладные практические задания по дисциплине и др.), необходимых в последующей учебной деятельности.

Практические занятия организуются по группам, предполагают предварительную подготовку студентов по плану практических занятий. Активное участие в практических занятиях способствует более глубокому пониманию предмета и одновременно является одной из форм подведения итогов самостоятельной работы студентов.

Порядок подготовки практического занятия:

— изучение требований программы дисциплины;



- формулировка цели и задач практического занятия;
- разработка плана проведения практического занятия;
- отбор содержания практического занятия (подбор типовых и нетиповых тестовых и практических заданий, вопросов);
- обеспечение практического занятия методическими материалами, техническими средствами обучения;
- определение методов, приемов и средств поддержания интереса, внимания, стимулирования творческого мышления студентов, моделирование практического занятия.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме.

Порядок проведения практического занятия:

1. Вводная часть:

- сообщение темы и цели занятия;
- актуализация теоретических знаний, необходимых для практической деятельности.

2. Основная часть:

- разработка алгоритма проведения практического занятия;
- проведение инструктажа студентов по этапам выполнения практических заданий;
- ознакомление со способами фиксации полученных результатов выполнения практических заданий;
- проведение практических работ.

3. Заключительная часть:

- обобщение и систематизация полученных результатов;
- подведение итогов практического занятия и оценка работы студентов.

В ходе практического занятия во вступительном слове необходимо раскрыть теоретическую и практическую значимость темы, определить порядок проведения занятия, время на обсуждение каждого вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим студентам и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Для формирования профессиональных умений и навыков, активизации познавательной деятельности студентов в процессе вузовского обучения наряду с традиционными методами, необходимо использовать активные методы обучения.

На практических занятиях по дисциплине широко используются такие активные формы обучения как *устные и/или письменные экспресс- опросы по контрольным вопросам по каждой теме дисциплины.*

Расширению и углублению знаний студентов способствует подготовка доклада с презентацией. Доклад – форма самостоятельной работы, направленной на детальное знакомство с какой-либо темой в рамках данной дисциплины. Студенческие доклады, как



правило, дополняют и развивают основные вопросы, изучаемые на лекциях и практических занятиях. Ведущее место должны занимать темы, которые представляют профессиональный интерес, несут элемент новизны. Тем самым создается мотивационная готовность к самостоятельному выполнению задания.

Основная задача проведения *семинара с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями* - это формирование у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала. Учебный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания конструкций.

Преподаватель обязан учитывать посещаемость практических занятий студентами и оценивать их ответы, активность и выступления в баллах в соответствии с Учебно-тематическим рейтинг-планом дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг. После каждого практического занятия необходимо сделать соответствующую запись в электронном журнале учета посещаемости занятий студентами на Учебном интерактивном портале сайта ФГБОУ ВО «РГУТИС», выяснить у старост учебных групп причины отсутствия студентов на занятиях.

- *самостоятельная работа обучающихся*

Целью самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю дисциплины, опытом творческой, аналитической и исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на практических занятиях, для эффективной подготовки к текущей и промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

В ходе самостоятельной работы, планируемой по учебной дисциплине, студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (освоение лекционного курса, а также освоение отдельных тем, отдельных вопросов тем, отдельных положений и т.д.);
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментарий практическим путем (написание реферативных докладов, выполнение контрольных практических занятий, домашних заданий, групповых проектов);



- научиться применять полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к практическим занятиям в интерактивных формах – работе в группе (команде), письменному анализу конкретной ситуации, участию в деловой игре и т. д.);

- применить полученные знания и умения для формирования собственной позиции.

#### **Формы самостоятельной работы**

При изучении каждой темы дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство двух взаимосвязанных форм:

##### **1. Внеаудиторная самостоятельная работа.**

Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов разнообразны: подготовка докладов с презентациями на заданные темы, выполнение контрольных практических заданий, домашних заданий, подготовка к участию в научно-практических конференциях, олимпиадах и др.

**2. Аудиторная самостоятельная работа,** которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя.

При изучении дисциплины можно выделить три направления самостоятельной работы студентов:

**1 направление** - самостоятельная работа, обеспечивающая подготовку к аудиторным занятиям, написание реферативных докладов с презентациями. Результаты этой подготовки проявляются в активности студентов на занятиях, правильном решении типовых задач, качественном уровне подготовленных докладов и успешном прохождении текущего контроля и промежуточной аттестации.

**2 направление** - поисково-аналитическая работа, в которую входят виды самостоятельной работы студентов, направленные на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике дисциплины. Результаты этой подготовки проявляются в качественном уровне выполнения контрольных практических и домашних заданий, групповых проектов.

**3 направление** – научная работа, включающая такие виды самостоятельной работы студентов, как подготовка докладов для выступления на студенческих научных конференциях, подготовка и написание статей в сборники научных трудов и т.д.

Первые два направления самостоятельной работы студентов являются обязательными для всех студентов. Виды самостоятельной работы из третьей группы выполняются студентами по выбору и в соответствии с их пожеланиями.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Кабинет государственного и муниципального управления 7212 Видеопроекционная аппаратура с возможностью подключения к ПК, экран, доска
Практические занятия	Кабинет государственного и муниципального управления 7212 Видеопроекционная аппаратура с возможностью подключения к ПК, экран, доска
Самостоятельная	Читальный зал Научно-технической библиотеки университета

работа студентов	Компьютерный класс 1409 Учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Экран, 19 компьютеров
------------------	--