



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Советом Высшей школы бизнеса,**  
**менеджмента и права**  
**Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.ОД.5 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ***

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное  
управление»**

**направленность (профиль): *Муниципальное управление***

**Квалификация: *бакалавр***

**Год начала подготовки: 2020**

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы бизнеса, менеджмента и права преподаватель Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>к.э.н. Данилова В.А.  Вершинина О.Е.</i>

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

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль Муниципальное управление и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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-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 9 зачетных единиц, 324 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 184 часа (68 часов - занятия лекционного типа, 108 часов – занятия семинарского типа, консультации - 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента - 140 часов;

- для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 28 часов (8 часов - занятия лекционного типа, 12 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента -296 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной форме обучения на 2 курсе на 4 семестре продолжительностью 18 недель (5 зачетных единиц) и на 3 курсе на 5 семестре продолжительностью 18 недель (4 зачетные единицы), на заочной форме обучения на 4 курсе на 7 и 8 семестрах 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, круглого стола, 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», выполнения докладов с презентациями, письменного тестирования, написания эссе, проведения круглого стола и выполнения и защиты групповых проектов, промежуточная аттестация в ходе зачета (4 / 7 семестр) и экзамена (5 / 8 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)
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-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению
5	ПК-11	владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

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

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль Муниципальное управление и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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».

Формирование компетенции ОК-4 начинается в дисциплине Право (1 семестр) и

заканчивается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Финансы (4-5 семестры).

Формирование компетенции ОПК-3 начинается в дисциплине Менеджмент (2 семестр), продолжается в данной дисциплине (4 семестр), осуществляется в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Управление человеческими ресурсами и Система государственного и муниципального управления / Управление социально-экономическим развитием муниципального образования (5 семестр), продолжается в дисциплинах Управление человеческими ресурсами и Система государственного и муниципального управления / Управление социально-экономическим развитием муниципального образования (6 семестр) и заканчивается в дисциплине Система государственного и муниципального управления / Управление социально-экономическим развитием муниципального образования (7-8 семестры).

Формирование компетенции ПК-9 начинается в дисциплине Технологии делового общения (1 семестр), продолжается в дисциплине Технологии делового общения (2 семестр) и в процессе прохождения учебной практики (2 семестр), осуществляется в данной дисциплине (4 и 5 семестры) и заканчивается в процессе прохождения производственной и преддипломной практик (8 семестр).

Формирование компетенции ПК – 10 начинается в дисциплинах Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях и Технологии делового общения (1 семестр), продолжается в дисциплине Технологии делового общения (2 семестр), осуществляется в данной дисциплине (4 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Система государственного и муниципального управления (5 семестр) и заканчивается в дисциплине Система государственного и муниципального управления (6-8 семестры) и в процессе прохождения производственной и преддипломной практик (8 семестр).

Формирование компетенции ПК – 11 начинается в дисциплине Маркетинг территорий одновременно с данной дисциплиной (4 семестр), осуществляется в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Система государственного и муниципального управления (5 семестр) и заканчивается в дисциплине Система государственного и муниципального управления (6-8 семестры) и в процессе прохождения преддипломной практики (8 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.

**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 9 зачетных единиц/ 324 акад. часа.

**Для очной формы обучения:**

№ п/ п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			4	5		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	184	92	92		
	в том числе:		-	-	-	-
1.1	Лекции	68	34	34		



1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	108	54	54		
	Семинары		-	-	-	-
	Лабораторные работы		-	-	-	-
	Практические занятия	108	54	54		
1.3	Консультации	4	2	2		
2	<b>Самостоятельная работа</b>	140	88	52		
3	<b>Форма промежуточной аттестации</b>					
3.1	зачет	2	2	-	-	
3.2	экзамен	2	-	2		
4	Общая трудоемкость час.	324	180	144		
	з.е.	9	5	4		

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			7	8	
1	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	28	14	14	
	в том числе:				
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	6	6	
	Семинары				
	Лабораторные работы				
	Практические занятия	12	6	6	
1.3	<b>Консультации</b>	4	2	2	
2	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	296	166	130	
3	<b>Форма промежуточной аттестации</b>				
3.1.	зачет	2	2	-	
3.2.	экзамен	2	-	2	
4	Общая трудоемкость час	324	180	144	
	з.е.	9	5	4	



**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				
1-2	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и суть предоставления государственных и муниципальных услуг	4	Вводная лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор законодательства, учебной, специальной литературы по первому семестру дисциплины в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС</b> <b><a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></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				
3,4		Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Обзор научных статей по проблематике первого семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a></b>
5,6		Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 1: Представление и</b>			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <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				
						<b>обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
7	Принципы предоставления государственных и муниципальных	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)





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				
8,9	ых услуг	Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем	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 <b>Написание эссе по предложенной тематике</b>
9,10		Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	4	Проблемная лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) <b>Проведение текущего контроля 2: Обсуждение подготовленных эссе по предложенной тематике</b>			7	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 2</b>
11,12	Общий	Понятие,	4	Лекция	6	Практическое занятие			7	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				
	порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	структура, участники процедур предоставления государственных услуг				(устный и\или письменный экспресс - опрос)				занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания
13		Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг	2	Проблемная лекция	4	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>
14,15		Требования к межведомственному	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или			8	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				
		информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг				письменный экспресс-опрос)				конспектом лекций и литературой)
15,16	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	2	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта</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				
		взаимодействия								
16,17		Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг	2	Проблемная лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта</b>
17		Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 4</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					
		услуг									
<b>Консультация</b>							2	Г,И			
<b>Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа</b>											
1,2	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			6	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций)	
3,4	многофункциональных центрах	Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и	4	Проблемная лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос) <b>Проведение текущего контроля 1:</b>			6	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <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					
		федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации				<b>круглый стол</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				
5,6		Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос) <b>Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной тематике</b>			6	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <b>Выполнение докладов с презентациями</b> <b>Подготовка к текущему контролю 2</b>
7,8	Особенности предоставлен	Общие требования к организации	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный			5	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				
	ия государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	предоставления государственных услуг в электронной форме				экспресс- опрос)				конспектом лекций и литературой)
9,10		Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	4	Лекция с заранее определенными ошибками	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
11,12		Порядок ведения реестров	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный			6	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				
		государственных услуг в электронной форме				экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>				конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 3</b>
13,14		Порталы государственных услуг	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта</b>
15,16		Государственная информационная система о государственных платежах	4	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового</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>проекта</b>	
17,18		Использование электронной подписи при оказании государственных услуг	2	Лекция	6	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 4</b>	
<b>Консультация</b>							2	Г,И			
<b>Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа</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 тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	1	Лекция	1	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля</b> <b>1: Проведение текущего контроля</b> <b>1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства,</b>			13	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) <b>Обзор законодательства, учебной, специальной литературы по первому семестру дисциплины в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС</b> <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>



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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия			
2		Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг				<b>учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>		13	<b>Обзор научных статей по проблематике первого семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a></b>
3		Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг						13	<b>Подготовка к текущему контролю 1</b>
4	Принципы	Соотношение	1	Лекция	1	Практическое		13	Подготовка к



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				
	предоставления государственных и муниципальных услуг	государственной услуги с государственным контролем и надзором				занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) <b>Проведение текущего контроля 2:</b> <b>Обсуждение подготовленных эссе по предложенной тематике</b>				практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
5		Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем							13	<b>Написание эссе по предложенной тематике</b>
6		Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра							13	<b>Подготовка к текущему контролю 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				
7	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>			13	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания
8		Требования к взаимодействию заявителем при предоставлении государственных услуг							13	<b>Подготовка к текущему контролю 3</b>
9		Требования к межведомственному информационному								13



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				
		взаимодействию при предоставлении государственных услуг							лекций и литературой)	
10	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	Межведомственный запрос о представлении 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) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			13	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта</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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного тип.	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия			
11		Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг					13	<b>Выполнение группового проекта</b>	
12		Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг					23	<b>Подготовка к текущему контролю 4</b>	
<b>Консультация</b>							<b>2</b>	<b>Г,И</b>	
<b>Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа</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				
1,2	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный экспресс-опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			14	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций)
3,4		Соглашения о взаимодействии между многофункциональным и центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами				<b>Проведение текущего контроля 1: круглый стол</b> <b>Проведение текущего контроля 2: Презентация и обсуждение докладов по предложенной</b>			14	<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 типа	Практические занятия акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации				<b>тематике</b>				
5		Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении							14	<b>Выполнение докладов с презентациями Подготовка к текущему контролю 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				
		государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах								
6	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	3	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) <b>Проведение текущего контроля</b>			14	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
7,8		Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при				<b>3: письменное тестирование</b> <b>Проведение текущего контроля</b>			14	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				
		предоставлении государственных услуг			4: защита групповых проектов					
9,10, 11		Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме						14	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Подготовка к текущему контролю 3</b>	
12-13		Порталы государственных услуг						14	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	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>Выполнение группового проекта</b>	
14		Государственная информационная система о государственных платежах					14	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта</b>	
15		Использование электронной подписи при оказании государственных услуг					18	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)	





	ак. часов	Российской Федерацией и субъектами Российской Федерации на основе государственных (муниципальных) функций и услуг: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] / Г.С. Кириенко. - М.: Инфра-М, 2015. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=506955">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=506955</a>
4	Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором, 7 ак. часов / 13 ак. часов	
5	Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем, 7 ак. часов / 13 ак. часов	<b>Дополнительная литература:</b>
6	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра, 7 ак. часов / 13 ак. часов	1. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. ЭБС Znanium.com. Режим доступа:
7	Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг, 7 ак. часов / 13 ак. часов	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=537334">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=537334</a>
8	Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг, 7 ак. часов / 13 ак. часов	2. Государственное и муниципальное управление: Учебник / В.Д. Попов, В.А. Есин, Ю.Ю. Шитова; Под ред. Н.И. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426926">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426926</a>
9	Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг, 8 ак. часов / 13 ак. часов	<b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>
10	Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия, 8 ак. часов / 13 ак. часов	1. Научно-технический центр правовой информации «Система» <a href="http://www.systema.ru/">http://www.systema.ru/</a>
11	Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг, 8 ак. часов / 13 ак. часов	2. Журналы открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
12	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг, 8 ак. часов / 23 ак. часа	3. Словари - <a href="http://slovari.yandex.ru;">http://slovari.yandex.ru;</a> <a href="http://www.glossary.ru/index.htm">http://www.glossary.ru/index.htm;</a> <a href="http://dic.academic.ru">http://dic.academic.ru</a>
13	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра, 6 ак. часов / 14 ак. часов	4. Электронная библиотечная система: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>
14	Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами	5. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <a href="http://diss.rsl.ru/">http://diss.rsl.ru/</a>
		6. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <a href="http://government.ru/">http://government.ru/</a>
		7. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <a href="http://www.gov.ru">http://www.gov.ru</a>
		8. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <a href="http://www.mos.ru/">http://www.mos.ru/;</a>
		9. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <a href="https://pgu.mos.ru/">https://pgu.mos.ru/</a>
		10. Портал государственных услуг Российской Федерации <a href="https://www.gosuslugi.ru">https://www.gosuslugi.ru</a>
		11. Российская государственная библиотека. URL: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
		12. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <a href="http://www.e-">http://www.e-</a>



	государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации, 6 ак. часов / 14 ак. часов	<a href="http://library.ru">library.ru</a>
15	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, 6 ак. часов / 14 ак. часов	
16	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме, 5 ак. часов / 14 ак. часов	
17	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг, 5 ак. часов / 14 ак. часов	
18	Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, 6 ак. часов / 14 ак. часов	
19	Порталы государственных услуг, 5 ак. часов / 14 ак. часов	
20	Государственная информационная система о государственных платежах, 5 ак. часов / 14 ак. часов	
21	Использование электронной подписи при оказании государственных услуг, 8 ак. часов / 18 ак. часов	

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

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

№ пп	Индекс компете нции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть





			ее части)			
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 нарушенных прав и судебный порядок их разрешения	Защищать свои права в соответствии с гражданским и трудовым законодательством	Правового решения конкретных задач; основами правовых знаний во всех сферах деятельности
2	ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать	Теоретические основы «Организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Методику распределения полномочий с учетом личной ответственности	Планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия	Планирования и распределения полномочий с учетом личной ответственности
			Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг	Основы и принципы эффективного взаимодействия с гражданами в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг	Адекватно быстро реагировать на поступающие обращения граждан	Методами принятия решений и их реализации на практике



		полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия				
3	ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг	Технологии межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Навыками влияния на групповое поведение.
4	ПК-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению	Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг; Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.	выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.	навыками разрешения конфликтов интересов с позиции социальной ответственности; навыками взаимодействия с заявителем при предоставлении государственных услуг в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению.
5	ПК-11	владение основными технологиями	Принципы предоставления государственных	Способы предоставления интересов и официальной информации органов	Объяснять сущность и основные направления деятельности органов	Приемами предоставления интересов и



		формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	и муниципальных услуг	государственной власти и муниципальной службы, способами применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основные приемы организации связей с общественностью.	государственной и муниципальной службы в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, выбирать оптимальные способы влияния на общественное мнение, планировать и осуществлять мероприятия, направленные формирование имиджа государственной и муниципальной службы.	официальной информации органов государственной и муниципальной службы, навыками применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основными приемами организации связей с общественностью.
--	--	---	-----------------------	---	---	---



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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание основных положений конституции РФ, права и свободы человека и гражданина, механизмов их реализации, организационно-правовых форм юридических лиц, прав и обязанностей работников в различных сферах деятельности, права социальной защиты граждан, норм защиты нарушенных прав и судебного порядка их разрешения.</p> <p>Умение защищать свои права в соответствии с гражданским и трудовым законодательством.</p> <p>Владение навыками правового решения конкретных задач; основами правовых знаний во всех сферах деятельности.</p>	<p>Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», письменное тестирование, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание основных положений конституции РФ, права и свободы человека и гражданина, механизмов их реализации, организационно-правовых форм юридических лиц, прав и обязанностей работников в различных сферах деятельности, права социальной защиты граждан, норм защиты нарушенных прав и судебного порядка их разрешения.</p> <p>Студент демонстрирует умение защищать свои права в соответствии с гражданским и трудовым законодательством.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками правового решения конкретных задач; основами правовых знаний во всех сферах деятельности.</p>	<p>Закрепление способности использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</p>
<p>Знание основ и принципов эффективного взаимодействия с гражданами в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг; методики распределения полномочий с учетом личной ответственности.</p> <p>Умение планировать и осуществлять</p>	<p>Написание эссе, проведение круглого стола, подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике, письменное тестирование, выполнение и защита</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ и принципов эффективного взаимодействия с гражданами в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг; методики распределения полномочий с учетом личной ответственности.</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать и осуществлять мероприятия, распределять и</p>	<p>Закрепление способности планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной</p>



<p>мероприятия, распределять и делегировать полномочия; адекватно быстро реагировать на поступающие обращения граждан.</p> <p>Владение методами принятия решений и их реализации на практике; навыками планирования и распределения полномочий с учетом личной ответственности.</p>	<p>группового проекта</p>	<p>делегировать полномочия; адекватно быстро реагировать на поступающие обращения граждан.</p> <p>Студент демонстрирует владение методами принятия решений и их реализации на практике; навыками планирования и распределения полномочий с учетом личной ответственности.</p>	<p>ответственности за осуществляемые мероприятия</p>
<p>Знание технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Умение осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Владение навыками влияния на групповое поведение.</p>	<p>Написание эссе, проведение круглого стола, подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике, письменное тестирование, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует умение осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками влияния на групповое поведение.</p>	<p>Закрепление способности осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>
<p>Знание способов разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способов поступать в соответствии с этическими требованиями, проявлений нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Умение выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические</p>	<p>Написание эссе, проведение круглого стола, подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике, письменное тестирование, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание способов разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способов поступать в соответствии с этическими требованиями, проявлений нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует умение выстраивать служебные отношения в коллективе;</p>	<p>Закрепление способности к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p>



<p>проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Владение навыками разрешения конфликтов интересов с позиции социальной ответственности; навыками взаимодействия с заявителем при предоставлении государственных услуг в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению.</p>		<p>диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками разрешения конфликтов интересов с позиции социальной ответственности; навыками взаимодействия с заявителем при предоставлении государственных услуг в соответствии с этическим требованиями к служебному поведению.</p>	
<p>Знание способов предоставления интересов и официальной информации органов государственной власти и муниципальной службы, способов применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основные приемы организации связей с общественностью.</p> <p>Умение объяснять сущность и основные направления деятельности органов государственной и муниципальной службы в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, выбирать оптимальные способы влияния на общественное мнение, планировать и осуществлять мероприятия, направленные формирование имиджа государственной и муниципальной службы.</p>	<p>Написание эссе, проведение круглого стола, подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике, письменное тестирование, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание способов предоставления интересов и официальной информации органов государственной власти и муниципальной службы, способов применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основные приемы организации связей с общественностью.</p> <p>Студент демонстрирует умение объяснять сущность и основные направления деятельности органов государственной и муниципальной службы в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, выбирать оптимальные способы влияния на общественное мнение, планировать и осуществлять мероприятия, направленные формирование имиджа государственной и муниципальной службы.</p>	<p>Закрепление владения основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения</p>



<p>Владение навыками приемами предоставления интересов и официальной информации органов государственной и муниципальной службы, навыками применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основными приемами организации связей с общественностью.</p>		<p>Студент демонстрирует владение навыками приемами предоставления интересов и официальной информации органов государственной и муниципальной службы, навыками применения базовых технологий для формирования общественного мнения, основными приемами организации связей с общественностью.</p>	
--	--	--	--



### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов);
  - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
  - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);
  - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)



				76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену				

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания* – 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.

*Средство оценивания* – подготовка 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.

*Средство оценивания* – 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).

*Средство оценивания* – выполнение и защита группового проекта – 0- 15 баллов

Критерии оценки группового проекта	Баллы
Обоснование актуальности проекта	0-1
Обоснованность и качество анализа информации	0-3
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели	0-2

Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели		0-3
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-1
Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии)	0-1
	Презентация	0-2
ИТОГО		0-15

*Средство оценивания* – написание эссе по предложенной тематике:

- во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; имеются грамматические (более 4х), лексические (более 5), стилистических (более 3), орфографические (более 5) и пунктуационные ошибки, которые мешают целостному восприятию эссе – 0-2 балла.

- во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; имеются грамматические (до 4х), лексические (до 5), стилистические (до 3х), орфографические (до 5) и пунктуационные (до 5) в рамках изученных правил – 3-5 баллов.

- во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; не допускаются ошибки, искажающие смысл, небольшое количество грамматических (до 3х), лексических (до 5), стилистических (до 3х), орфографических (до 5) и пунктуационные (до 5) в рамках изученных правил – 6-8 баллов.

- во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; не допускаются ошибки, искажающие смысл, редки грамматические (до 2х), лексические (до 3х), стилистические (до 2х), орфографические (до 3х) и пунктуационные (до 3х) в рамках изученных правил – 9-10 баллов.

*Средство оценивания* – участие в круглом столе.

Критерии оценки - актуальность, решаемость собственными силами, новизна и активность участия обучающегося в работе коллектива.

Критерий	0-2 балла	3-5 баллов	6-8 баллов	9-10 баллов
Актуальность и новизна решения проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительно литературы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной

			Не все выводы сделаны или не все обоснованы	литературы. Выводы обоснованы
Решаемость собственными силами	Представляемая информация не авторская. Использованы только внешние источники	Представленная информация не систематизирована. Использованы 1-2 профессиональ ных термина	Представленна я информация систематизиро вана и последователь на. Использовано более 2 профессиональ ных терминов	Представленная информация систематизирова на, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональ ных терминов
Активность участника	Не использованы информационны е технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационны е технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационн ые технологии. Не более 2 ошибок в представленно й информации	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Усвоение материала	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос + выполнение практических заданий

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»/зачет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</li></ul>	<p>делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<b>«4» /зачет</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;</li></ul></li><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li></ul>
<b>«3» /зачет</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей</li></ul>



	<p>материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.</li></ul>	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
<p>«2» /незачет</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет;</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li></ul>

**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
6	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы	Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих



	предоставления государственных и муниципальных услуг	сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по дисциплине с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	деятельность в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по дисциплине, 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 в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, представленных в данной учебной и специальной литературе. 4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике 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 – 6 неделя семестра
10	Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	Написание эссе по предложенной тематике	Структура эссе: - титульный лист, тема эссе, автор и научный руководитель, кафедра, на которой обучается студент; - содержание (оглавление) с указанием страниц, с которых начинается соответствующий раздел работы; - краткая аннотация работы (до 5 строк); - основная текстовая часть; - заключение, в котором излагаются выводы и рекомендации, к которым пришел автор по результатам проведенного исследования; - библиографический список работы. Объем работы от 5 до 12 страниц. Срок сдачи – 10 неделя семестра.



13	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Письменное тестирование	Количество тестовых заданий – 23 Количество независимых вариантов – 1 Требования к выполнению - выбрать правильный ответ. Время выполнения – 45 мин. Срок сдачи – 13 неделя семестра.
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. 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 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
4	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Проведение круглого стола	Участие в публичном обсуждении или освещении каких-либо вопросов, когда обучающиеся, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке. Срок проведения – 4 неделя семестра.
6	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Выполнение докладов с презентациями по предложенной тематике	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 обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов. 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. 4. Список литературы. Оформление презентаций докладов - в соответствии с требованиями. Срок сдачи – 6 неделя семестра.
12		Письменное тестирование	Количество тестовых заданий – 20 Количество независимых вариантов – 1 Требования к выполнению - выбрать





			правильный ответ. Время выполнения – 45 мин. Срок сдачи – 12 неделя семестра.
18		Выполнение и защита группового проекта	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). 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 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 – 18 неделя семестра

**Раздел 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг**



Вид задания: обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»

Содержание задания:

1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с тематикой первого семестра дисциплины.

2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znanium.com>. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.

3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области предоставления государственных и муниципальных услуг, представленных в данной учебной и специальной литературе.

4. Представить краткие аннотации 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по плану:

- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;
- проблемы, рассматриваемые в статье
- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;
- выводы.

Данная практическая работа выполняется каждым студентом индивидуально. В случае невыполнения работы студент не допускается до зачета по первому семестру дисциплины. Все разделы работы обязательно должны присутствовать. Результаты выполнения задания предоставляются преподавателю в печатной и электронной форме.

## **Раздел 2. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг**

Вид задания: написание эссе по предложенной тематике.

Эссе - форма научно-исследовательской работы, представляющая собой свободное изложение авторской позиции по научной проблеме.

По форме эссе обычно представляет собой рассуждение - размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно- ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте.

Отличительные особенности стиля эссе: образность, афористичность, парадоксальность.

Мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов. Мысль должна быть подкреплена доказательствами – поэтому за тезисом следуют аргументы. Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнения учёных и др. Лучше приводить два – три аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным. Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли).

*Алгоритм написания эссе*

Внимательно прочтите тему.

Определите тезис, идею, главную мысль, которую собираетесь доказывать.

Подберите аргументы, подтверждающие ваш тезис:

- А) логические доказательства, доводы;
- Б) примеры, ситуации, случаи, факты из собственной жизни или из литературы;
- В) мнения авторитетных людей, цитаты



Распределите подобранные аргументы.

Придумайте вступление (введение) к рассуждению (опираясь на тему и основную идею текста, возможно, включив высказывания великих людей, крылатые выражения, пословицы или поговорки, отражающие данную проблему. Можно начать эссе с риторического вопроса или восклицания, соответствующих теме.).

Изложите свою точку зрения.

Сформулируйте общий вывод.

Эссе – это миниатюрная научная работа, оно должно соответствовать всем принятым в научном сообществе техническим и этическим нормам цитирования. Все цитаты и пересказы, переложения или изложения фрагментов опубликованных и рукописных текстов должны быть отчетливо атрибутированы, то есть соответствующие тексты – первоисточники должны быть явным образом указаны в сносках или затекстовом списке литературы в соответствии с существующими стандартами библиографического описания источников. Материалы Интернета также являются публикациями и должны быть включены в список литературы.

Примерная тематика эссе:

1. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг.
2. Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг
3. Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт
4. Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг
5. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
6. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России
7. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
8. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
9. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
10. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
11. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
12. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
13. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт

Работа представляется преподавателю в печатном виде. Объем работы от 5 до 12 страниц. Формат текста: 14 шрифт, гарнитура Times New Roman, интервал 1,0; абзацный отступ 1,25.

Структура работы:

- титульный лист, тема эссе, автор и научный руководитель, кафедра, на которой обучается студент;
- содержание (оглавление) с указанием страниц, с которых начинается соответствующий раздел работы;



- краткая аннотация работы (до 5 строк);
- основная текстовая часть;
- заключение, в котором излагаются выводы и рекомендации, к которым пришел автор по результатам проведенного исследования;
- библиографический список работы.

Данная практическая работа выполняется каждым студентом индивидуально. В случае невыполнения работы студент не допускается до экзамена по первому семестру дисциплины. Все разделы работы обязательно должны присутствовать. Результаты выполнения задания предоставляются преподавателю в печатной и электронной форме.

### **Раздел 3 Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг**

Вид задания: письменное тестирование

#### **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 сопоставления 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.

#### **Раздел 4. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме**

Вид задания: выполнение и защита группового проекта

Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).

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 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.

Примерная тематика групповых проектов:

1. Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг
2. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
3. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы
4. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
5. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
6. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий
7. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
8. Защита интересов потребителей государственных услуг
9. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
10. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

#### **Раздел 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

Вид задания: участие в круглом столе



«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда обучающиеся, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

Примерная тематика круглого стола

1. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
2. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий
3. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
4. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
5. Эффективность реализации современной муниципальной социальной политики, оказания социальных услуг на локальном уровне
6. Причины определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

#### **Раздел 6. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий**

Вид задания: подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике

Примерная тематика реферативных докладов:

- 1 Виды и формы предоставления государственных и муниципальных услуг
- 2 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 3 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги
- 4 Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг
- 5 Характеристика реестров государственных услуг
- 6 Порталы государственных и муниципальных услуг: текущее состояние, проблемы и перспективы развития
- 7 Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 8 Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги
- 9 Причины определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
- 10 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
- 11 Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства
- 12 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
- 13 Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт
- 14 Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций
- 15 Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
- 16 Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей



Сущность реферирования заключается в максимальном сокращении объема источника информации при сохранении его основного содержания. Доклад перечисляет основные вопросы работы и сообщает существенное содержание каждого из них. Встречаются различные виды докладов: учебные и библиографические.

Объем такого доклада указывается преподавателем и составляет обычно 10–15 страниц машинописного текста. 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.

Выбирая тему, студент может ориентироваться на свой научный интерес, приобретенный опыт написания докладов, сообщений, изучение специальной литературы и рекомендации преподавателя кафедры.

В некоторых случаях возможен выбор темы, отсутствующей в списках, однако представляющей научный или практический интерес. Такая тема должна быть согласована с преподавателем.

При этом необходимо помнить, что формулировка темы (названия) работы должна быть:

- ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования);
- содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;
- быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.);
- содержать в себе действительную задачу;
- быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий информационный, статистический материал и провести его предварительный анализ. К наиболее доступным источникам литературы относятся книжные магазины и библиотеки, как традиционные, так и электронные.

Для самостоятельного изучения литературы необходимо выделять типы и виды литературы:

Библиографические указатели – периодически издаваемые тематические или отраслевые перечни всех выпускаемых книг.

Реферативные журналы – отраслевые перечни выпускаемой научной периодики с короткими рефератами статей.

Тематическая периодика.

Официальные издания – публикуемые от имени государства и его органов материалы законодательного, нормативного или директивного характера (тексты законов, указов и распоряжений президента Российской Федерации, постановлений правительства Российской Федерации, субъектов федерации и нормативно-правовых актов органов местного самоуправления, приказы и инструкции, государственные стандарты). При использовании таких текстов в работе они становятся источниками информации и доказательной базой.

Научные издания – издания, предназначенные для научной работы и содержащие результаты теоретических и (или) экспериментальных исследований (монографии, статьи в журналах, научных сборниках; доклады и материалы конференций).

Учебные издания (учебники, учебные пособия, курсы лекций) – наиболее полное систематическое изложение учебной дисциплины или ее раздела.

Справочники, словари и энциклопедии – издания, содержащие краткие сведения научного или прикладного характера, не предназначенные для сплошного чтения, дающие возможность быстрого получения самого общего представления о предмете и начальных



сведений об имеющейся по этому вопросу литературе.

После завершения информационно-библиографического поиска необходимо произвести анализ найденного. Для начала можно просмотреть работы, дающие общее представление о предмете; это могут быть энциклопедические статьи, учебники. Затем – статьи, монографии, законодательный и архивный материал.

При первом же знакомстве с литературой целесообразно составлять библиографию источников. Можно использовать методику выписки на отдельные листы или занесения в память ПК элементов, которые пригодятся для последующей работы: фамилия и инициалы автора, название с выходными данными – место издания, название издательства, год, количество страниц в книге или номер страниц цитирования, а также соображения по поводу прочитанного или короткое резюме.

Полноценный доклад должен базироваться на 3–4 монографиях, 2–3 статьях, 1–2 документах.

После анализа всего материала необходимо систематизировать его и составить план реферативного доклада. Составить хорошо продуманный, структурированный и развернутый план – значит, сделать половину работы.

Рекомендации по структуре доклада:

1. Титульный лист
2. Содержание включает в себя наименование всех структурных частей работы с указанием номеров страниц, на которых размещается начало каждой части.
3. Введение.

Во введении:

- отражается обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики;
- описываются используемые методы исследования и решения задач;
- указываются цель, задачи доклада, реферата;
- показывается место данной проблемы в основной тематике, то есть обозначается общий фон и определяется специфика обсуждаемой в работе более узкой темы;
- раскрывается краткая история вопроса, что позволяет представить проблему в динамике через «обзор литературы»;
- указываются еще не решенные современной наукой задачи.

4. Основной текст. Обычно строится по ключевой связке «тезис – аргумент». Выдвигается некая идея или концепция, предлагающая вариант объяснения ключевых вопросов исследовательской работы, затем следует переход к примерам и аргументации. Необходимым условием работы является цитирование. Каждая цитата обязательно должна иметь библиографическую ссылку на автора, на одной странице может находиться не более 2–3 цитат, не рекомендуется употреблять несколько цитат подряд.

Наиболее ценным при изложении сути исследуемых вопросов будет обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов.

5. Заключение (выводы) – короткое резюме всего сказанного, логическая «выжимка» рассмотренного материала, а также – по возможности – указание нераскрытых проблем и путей дальнейшего развития исследований в этой области. Заключение отражает основные результаты проведенного исследования. 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.

6. Список литературы.

Списки литературы могут быть различными по способу компоновки источников:



- 1) алфавитный – авторы или заглавия (если нет автора) размещаются по алфавиту, при этом иностранные источники обычно размещают в конце списка;
- 2) хронологический способ – целесообразен, когда задача списка – отразить развитие научной мысли; принцип расположения описаний здесь – по году издания;
- 3) тематический – применяется, если список достаточно большой;
- 4) по видам изданий – возможно выделение следующих групп: официальные, государственные, нормативно-инструктивные, описательные (монографии, пособия), материалы конференций, статьи из сборников и периодических изданий.

В каждом подразделе такого списка источники чаще всего располагают в алфавитном порядке (по фамилиям авторов или названиям – если нет авторства или авторов более трех).

Доклад выполняется на листах формата А4 (210X297), которые брошюруются в единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

Текст набирается на компьютере в текстовом редакторе MS Word, язык русский по умолчанию, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой. Подразделы (или параграфы) должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Заголовки разделов располагаются по центру страницы и оформляются прописными буквами (шрифт 14, жирный). Заголовки подразделов записываются строчными буквами, кроме первой прописной, шрифт 14, жирный.

Нумерация страниц в работе сквозная. В нумерацию входят все страницы, начиная с титульного листа, но проставляется она со страницы введения с учетом того, что все предыдущие страницы вошли в это число. Номер страницы проставляется в правом верхнем углу арабскими цифрами.

#### **Вид задания: письменное тестирование**

##### **1. Выделите «правильные» признаки публичных услуг:**

- а) обеспечивают деятельность общезначимой направленности;
- б) имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими;
- в) осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;
- г) основываются на частной собственности.

##### **2. В процессе предоставления «публичных услуг», государственные органы власти могут:**

- а) исполнять их самостоятельно;
- б) делегировать их исполнение органам местного самоуправления;
- в) организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями;
- г) не имеют права использовать принцип аутсорсинга.

##### **3. По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как:**

- а) государственную услугу простую;
- б) государственная услуга сложная;
- в) государственные нормативно-правовые услуги;
- г) финансовые услуги.

##### **4. Выделите «правильные» отличительные признаки государственной административной услуги:**

- а) индивидуальность предоставления;



б) обращение пользователей государственных услуг в государственный орган;  
в) осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям;

г) предоставление услуги непосредственно в государственном органе.

**5. По содержанию результата выделяют такие государственные услуги, как:**

- а) информационно-консультационные;
- б) коммуникационные;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов.
- д) программные.

**6. По условиям оказания выделяют такие государственные услуги, как:**

- а) информационно-консультационные;
- б) нормативно-правовые;
- в) финансовые;
- г) предоставление правообеспечивающих документов.
- д) программные.

**7. По доступности оказания выделяют такие государственные услуги, как:**

- а) доступные;
- б) малодоступные;
- в) массовые;
- г) индивидуальные

**8. По количеству услугополучателей выделяют такие государственные услуги,**

**как:**

- а) доступные;
- б) малодоступные;
- в) массовые;
- г) индивидуальные

**9. По наличию стандартов выделяют такие государственные услуги, как:**

- а) стандартизированные;
- б) нерегламентированные;
- в) не стандартизированные;
- г) регламентированные.

**10. Назовите формы земельных платежей в РФ:**

- а) кадастровая (нормативная) стоимость.
- б) земельный налог.
- в) земельная рента.
- г) арендная плата.
- д) плата за право пользования землей.

**11. Под условием оказания государственной услуги понимают:**

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

**12. Под основанием для оказания государственной услуги понимают:**

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;



г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом.

**13. Под составом оказываемой государственной услуги понимают:**

- а) нормативную базу, реестр;
- б) заявление потенциального потребителя, договор;
- в) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- г) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом.

**14. Под промежуточным результатом оказания государственной услуги понимают:**

- а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга;
- г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты.

**15. Под конечным результатом оказания государственной услуги понимают:**

- а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты.

**16. Под эффектом оказания государственной услуги понимают:**

- а) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- б) факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- в) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- г) содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- д) только получение трансфертных платежей получателями государственных и муниципальных услуг.

**17. Исходя из целей услугополучателей государственных (муниципальных) услуг по закону, на какие виды их можно разделить:**

- а) бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;
- б) бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;
- в) услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе;
- г) обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи.



**18. Под административным регламентом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:**

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

**19. Под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:**

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

**20. Под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:**

а) это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

в) включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

**Вид задания: выполнение и защита группового проекта**

Примерная тематика групповых проектов:

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).

Групповой проект носит учебно-исследовательский характер. Он выполняется на практическом примере по принципу анализа на соответствие требованиям нормативных и методических документов.

Тема работы должна представлять практически интерес для студента.

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 проекта 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 проекта.

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 проекта) 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 существенно важными для раскрытия темы, а также необоснованно обширные по своей форме, выносятся в приложения. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме проекта 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 проекта.

Вторая глава проекта 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, сослаться 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 проекта.

Завершают работу библиографический список и приложения.

Для выполнения работы 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. Иностранные 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.

Нельзя просто переписывать соответствующие заданию страницы из учебно-методической литературы. 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.



Проект выполняется в течение второго семестра изучения дисциплины и представляется к проверке за неделю до окончания семестра.

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет 4 семестр / зачет 7 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

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр / экзамен 8 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
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.

### Перечень практических заданий для промежуточной аттестации

Задание

Стадии зрелости электронного правительства.

Перечень государственных услуг при получении заграничного паспорта в соответствии со стадиями зрелости электронного правительства

Стадия зрелости электронного правительства	Услуги, которые может получить гражданин при получении заграничного паспорта
Информационного присутствия	
Интерактивного взаимодействия	
Транзакционного взаимодействия	

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:

На какой стадии зрелости электронного правительства находится Россия в части получения заграничного паспорта?

Какие государственные услуги Вы получали в рамках электронного правительства? Как Вы можете охарактеризовать стадию зрелости электронного правительства при получении данной государственной услуги

Задание

Соотнесите этапы перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации со стадиями зрелости электронного правительства, заполнив таблицу.

Стадия зрелости электронного правительства	Этапы перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации
Информационного присутствия	

Интерактивного взаимодействия	
Транзакционного взаимодействия	
Трансформация государственных административных процедур	

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:

Соответствует ли текущий этап уровню предоставления государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде заявленному в распоряжении Правительства Российской Федерации? Ответ аргументируйте.

#### **7.4. Содержание занятий семинарского типа**

*Занятия семинарского типа* – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Занятия семинарского типа по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь как бы дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

#### **Тематика практических занятий**

### **Раздел 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг**

#### **Практическое занятие 1.**



*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

*Тема занятия:* Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

*План практического занятия:*

Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг; правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг; основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Правовые аспекты предоставления государственных услуг.
2. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Практическое занятие 2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

*Тема занятия:* Предоставление государственных услуг в электронной форме

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Правовые основы оказания государственных услуг в электронной форме.
2. Электронно-цифровая подпись: принципы использования и порядок оформления.
3. Защита персональных данных при оказании государственных услуг.

### **Практическое занятие 3. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

*Тема занятия:* Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве.
  2. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города
- Устный опрос 10-12 18 Москвы при оказании государственных услуг.
3. Реестр государственных и муниципальных услуг города Москвы.

### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 1* по темам Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, Предоставление государственных услуг в электронной форме, Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве – 1 час.

### **Практическое занятие 4. Соотношение государственной услуги с государственным контролем надзором**

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный



экспресс - опрос)

Тема занятия: Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Многофункциональные центры оказания государственных услуг города Москвы: история создания, современное состояние функционирования.
2. Экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг.
3. Экспедиционный принцип предоставления государственных услуг.

#### **Практическое занятие 5. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем**

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Клиентоориентированность – как она проявляется в поведении?
2. Клиентоориентированный сервис: его характеристики.
3. Универсальный специалист – особенности подготовки.

#### **Практическое занятие 6. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Тема занятия: Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.
2. Основные параметры оценки качества услуг: методы исследования

#### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 2 по темам Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы, Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих, Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве – 1 час.*

#### **Практическое занятие 7. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги. Государственная программа Российской



Федерации «Информационное общество (2011 -2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

### **Практическое занятие 8. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

С 1 октября 2011 года до 1 июля 2012 года регулирование вопросов обеспечения реализации требований пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в отношении документов и информации, используемых в рамках государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, и муниципальных услуг, и в отношении документов и информации, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов РФ, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам субъекта РФ или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, осуществляется законодательными актами субъектов РФ.

2) представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

2. Запрос заявителя в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в подведомственную государственному





органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг, о предоставлении государственной или муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в таком органе или организации в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. В случае, если для предоставления государственной или муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены, в том числе, в форме электронного документа.

### **Практическое занятие 9. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011г. № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве». Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

#### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 3 по темам Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг, Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг, Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг – 2 часа.*

### **Практическое занятие 10. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В качестве одного из элементов межведомственного запроса Закон предусматривает необходимость указания на базовый государственный информационный ресурс, в целях



которого запрашиваются документы и информация. Перечень таких ресурсов был сформирован и утвержден распоряжением Правительства РФ от 15 апреля 2011 г. N 654-р «О базовых государственных информационных ресурсах». В связи с принятием Постановления Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. N 928 «О базовых государственных информационных ресурсах» указанное распоряжение утратило силу. Однако Постановление Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. N 928 нового перечня базовых ресурсов не предусматривает, ссылаясь на ресурсы, включенные в перечень ранее действовавшим нормативным актом. Таким образом, в настоящее время в вопросе определения перечня базовых информационных ресурсов и ссылки на них в межведомственном запросе существует так называемый «правовой вакуум», когда старые нормы отменены, а новые не приняты. В подобной ситуации следует учитывать ранее сформированный перечень ресурсов, несмотря на утрату юридической силы самим нормативным актом, которым он был сформирован. В подобной ситуации межведомственный запрос должен отражать указание на один из следующих базовых информационных ресурсов, для формирования и ведения которого запрашивается информация:

- Единый государственный реестр налогоплательщиков;
- государственный кадастр недвижимости;
- Единый государственный реестр юридических лиц;
- Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей;
- Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- реестр регистрации автотранспортных средств;
- адресный реестр.

#### **Практическое занятие 11. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 2 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Возмездность предоставления соответствующих услуг указывает на договорный характер взаимоотношений государства и заявителя, что предполагает иной порядок регулирования и реализации государственных и муниципальных услуг. Однако государство в императивном порядке устанавливает порядок предоставления тех или иных видов услуг, что указывает на невозможность применения к ним договорных начал, установленных гражданским законодательством, т.е. сам принцип возмездности предоставления государственных и муниципальных услуг противоречит основам деятельности государства.

В этой связи представляется целесообразным разграничение содержания предоставляемых услуг на закрытые и открытые. Открытость сведений, составляющих содержание конкретной услуги, предполагает безвозмездное их предоставление заинтересованным субъектам. Перечень сведений, отнесенных к категории закрытых, может предполагать соблюдение ряда специальных требований, обусловленных Законом, в том числе и возмездный характер их предоставления, и ограниченный круг субъектов и т.п.

#### **Практическое занятие 12. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 2 часа*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный



экспресс - опрос)

Формирование информационной системы для оказания государственных и муниципальных услуг направлено на обеспечение реализации следующих целей и задач:

- предоставления государственной или муниципальной услуги заявителю в электронной форме;
- обеспечение взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления друг с другом и между собой для установления фактов, имеющих юридическое значение для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Формирование информационной системы, предусмотренной настоящей статьей, осуществляется в соответствии с видами реестров государственных и муниципальных услуг, предусмотренных настоящим Законом. В этой связи можно выделить следующие виды информационных систем:

- единая федеральная информационная система;
- информационные системы субъектов РФ;
- муниципальные информационные системы.

Указанные виды информационных систем представляют собой совокупность объектов, направленных на предоставление государственных и муниципальных услуг, образующих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме по своей правовой природе представляет единый реестр сведений о реализации отдельных государственных функций, т.е. предполагает систематизацию данных применительно к определенным критериям. В качестве основного критерия в данном случае выступает территориальное разграничение пределов компетенции соответствующих органов власти или местного самоуправления.

Немаловажную роль в процессе определения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг играет Правительство РФ в качестве высшего органа исполнительной власти, наделенного правотворческой компетенцией. В частности, реализацию отдельных полномочий Правительства РФ в данной сфере предусматривает ч. 2 настоящей статьи, относящая к компетенции данного органа разработку и утверждение:

- правил и порядка информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- требований к инфраструктуре, обеспечивающей взаимодействие.

#### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 4* по темам Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия, Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг, Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг – 2 часа.

#### **Практическое занятие 13. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)

Государственные (муниципальные) услуги в центре предоставляются следующими способами:



а) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта РФ, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

б) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

в) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

Применительно к функции информирования, предусмотренной комментируемой частью, Постановление предусматривает обязательность создания в многофункциональных центрах сектора информирования, который должен включать в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных (муниципальных) услуг;

б) информационный киоск — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

В секторе информирования предусматривается наличие не менее 2 окон для осуществления информирования и консультирования заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта РФ, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

б) о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

**Практическое занятие 14. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной**



**власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Основным документом, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, является заключаемое этим центром с соответствующим государственным или муниципальным органом соглашение о взаимодействии. Данные соглашения в обязательном порядке должны содержать положения, прямо указанные в ч. 2 комментируемой статьи.

Правительство РФ, являясь высшим исполнительным органом власти РФ, наделен широким спектром полномочий, в том числе и в сфере определения государственной политики в области предоставления государственных и муниципальных услуг. Детализация данного полномочия Правительства РФ осуществляется в рамках отдельных положений комментируемого Закона. Нормы настоящей статьи указывают на реализацию высшим органом исполнительной власти нормотворческой деятельности, направленной на определение порядка взаимодействия многофункциональных центров и уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления. Такое взаимодействие по общему правилу реализуется на основании заключенных соглашений о взаимодействии. Порядок заключения и требования к ним регламентированы Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797, которым утверждено Положение о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления. Указанное Положение регламентирует общие условия и порядок заключения такого соглашения, а также его содержание. При этом следует заметить, что соглашение может быть заключено многофункциональным центром как с федеральными органами власти, так и с органами власти субъекта РФ, а также органами местного самоуправления. Таким образом, можно говорить о трех уровнях соглашений о взаимодействии:

— федеральном — его действие охватывает собой государственные услуги, предоставляемые исключительно органами государственной власти РФ. Данная категория соглашений разрабатывается и утверждается применительно к каждому из органов, предоставляющих услуги в соответствии с утвержденной Правительством РФ типовой формой. При этом следует заметить, что в данном случае речь идет не столько о типовой, сколько о примерной форме соглашения, на что указывают и положения ч. 1 настоящей статьи, и Приказ Министерства экономического развития РФ от 18 января 2012 г. N 13, которым утверждена примерная форма соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления;

— региональном — заключаются многофункциональным центром в отношении региональных государственных услуг с уполномоченным органов власти субъекта РФ. Такие соглашения имеют территориальное ограничение — подлежат применению на территории того субъекта, с органом власти которого оно заключено;



— местном — соглашении между многофункциональным центром и органами местного самоуправления. Как правило, такие соглашения распространяют свое действие лишь на муниципальные услуги, предоставляемые в рамках одного муниципального образования — города, иного населенного пункта, муниципального района и т.п.

Следует также заметить, что ч. 1 настоящей статьи указывает на необходимость разработки примерной формы соглашения, применяемой лишь в отношении федеральных органов государственной власти. Однако Минэкономразвития РФ пошло дальше в своей нормотворческой деятельности, утвердив единую примерную форму для всех уровней соглашений и всех органов власти и местного самоуправления, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Практическое занятие 15. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В целях обеспечения всесторонней возможности надлежащего и своевременного предоставления каждому заявителю необходимой ему государственной или муниципальной услуги, Закон предоставляет уполномоченным органам возможность использовать различные средства и способы реализации указанных обязанностей, в том числе реализация электронного межведомственного взаимодействия с использованием технических и технологических возможностей. Для предоставления истребуемой услуги уполномоченный орган не только вправе, но и обязан использовать имеющиеся в его распоряжении информационно-технологические и коммуникационную инфраструктуры.

Проект примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, разработанной Министерством экономического развития РФ (на момент подготовки настоящего комментария не утверждена), устанавливает, что государственный или муниципальный орган при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ обязан:

1) осуществлять предоставление государственных (муниципальных) услуг в МФЦ при условии его соответствия требованиям, установленным в соответствии с комментируемым Законом;

2) предоставлять доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом;

3) предоставлять на основании запросов МФЦ необходимые сведения по вопросам, относящимся к предоставлению государственных (муниципальных) услуг;

4) предоставлять по запросу МФЦ сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

5) обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;

6) соблюдать административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, а также условия



соглашения.

#### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 5* по темам *Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра, Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации, Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах – 2 часа.*

#### **Практическое занятие 16. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Соглашение о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, разработанной Министерством экономического развития РФ (на момент подготовки настоящего комментария не утверждена), устанавливает, что государственный или муниципальный орган при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ обязан:

- 1) осуществлять предоставление государственных (муниципальных) услуг в МФЦ при условии его соответствия требованиям, установленным в соответствии с комментируемым Законом;
- 2) предоставлять доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом;
- 3) предоставлять на основании запросов МФЦ необходимые сведения по вопросам, относящимся к предоставлению государственных (муниципальных) услуг;
- 4) предоставлять по запросу МФЦ сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
- 5) обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- 6) соблюдать административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, а также условия соглашения.

#### **Практическое занятие 17. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Легитимное понятие термина «информационная система» сформулировано в



правовых предписаниях ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в соответствии с которыми информационная система выступает в качестве совокупности содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Таким образом, информационная система представляет собой совокупность следующих элементов:

— информация, содержащаяся в базах данных, представляет собой совокупность сведений независимо от формы их представления. В большинстве случаев в рамках комментируемого Закона данное понятие целесообразно рассматривать как систематизированный свод данных, поскольку ее размещение ограничено определенными базами данных. База данных выступает в качестве представленной в объективной форме совокупности самостоятельных материалов (в данном случае закономерно говорить о совокупности юридических фактов, порождающих, изменяющих или прекращающих конкретные правоотношения), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью компьютерной техники;

— информационные технологии представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

— технические средства выступают в качестве устройств, способствующих распознаванию, идентификации и поиску необходимой информации в базе данных, а также предоставление ее пользователю. Действующее законодательство не конкретизирует понятия и структуры технических средств. В первую очередь в данном случае речь идет о компьютере как совокупности таких устройств, а также наличии дополнительных устройств, обеспечивающих реализацию целей и задач их использования.

### **Практическое занятие 18. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)*

Вопросы распространения информации в России регулируются ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В соответствии с данным нормативно-правовым актом законодательство РФ об информации, информационных технологиях и о защите информации основывается на Конституции РФ, международных договорах РФ и состоит из указанного Федерального закона и других регулирующих отношения по использованию информации федеральных законов (ст. 4 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Свобода информации является элементом свободы мысли и слова. Данная норма устанавливает целый ряд прав человека в области информации. Право искать, получать, производить и распространять информацию без предварительного разрешения и уведомления государства и его органов любым законным способом независимо от государственных границ и форм выражения не подлежит ограничению со стороны государства, кроме распространения сведений, составляющих государственную тайну.

В Российской Федерации правовое регулирование отношений, возникающих в сфере информации, информационных технологий и защиты информации, основывается на следующих принципах:

— свобода поиска, получения, передачи, производства и распространения информации любым законным способом;

— установление ограничений доступа к информации только федеральными





законами;

— открытость информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и свободный доступ к такой информации, кроме случаев, установленных федеральными законами;

— равноправие языков народов РФ при создании информационных систем и их эксплуатации;

— обеспечение безопасности РФ при создании информационных систем, их эксплуатации и защите содержащейся в них информации;

— достоверность информации и своевременность ее предоставления;

— неприкосновенность частной жизни, недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия;

— недопустимость установления нормативными правовыми актами каких-либо преимуществ применения одних информационных технологий перед другими, если только обязательность применения определенных информационных технологий для создания и эксплуатации государственных информационных систем не установлена федеральными законами.

### **Практическое занятие 19. Порталы государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме требует разработки специальной системы размещения необходимых данных. В качестве такой системы, как правило, выступает специализированный интернет-сайт, представляющий собой свод данных о видах предоставляемых государственных и муниципальных услуг, а также об основных требованиях к таким услугам.

Система порталов государственных услуг рассматривается как результативное и эффективное, с точки зрения как органов власти, так и заявителей, средство оказания государственных услуг. Для заявителей в первую очередь это — единый источник актуальной, полной, непротиворечивой и точной информации по государственным услугам, а также возможность получения государственных услуг по принципу «одного окна». Для уполномоченных органов власти и организаций — это фактор совершенствования системы управления в области результативности и эффективности предоставления государственных услуг, а также механизм организации межведомственного взаимодействия и наиболее эффективного использования информационного ресурса в сфере ведения.

Целями проекта создания системы порталов государственных услуг (функций) являются:

— повышение информационной открытости и прозрачности деятельности органов исполнительной власти и Правительства РФ;

— повышение осведомленности граждан и организаций об оказываемых услугах и исполняемых функциях органов власти;

— повышение удобства и комфорта (снижение финансовых и временных затрат) физических и юридических лиц при получении государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями, закрепленными в административном регламенте соответствующей услуги (функции);

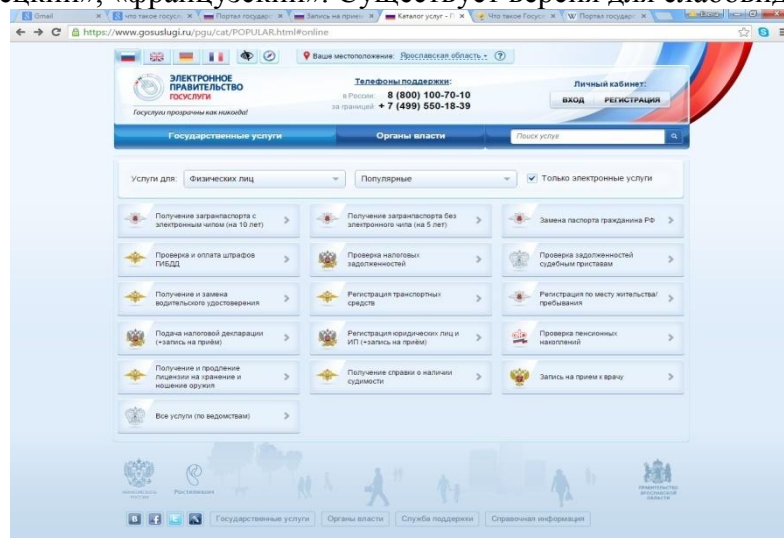
— повышение эффективности межведомственного информационного обмена и взаимодействия в части обеспечения доступа к информации о деятельности органов



исполнительной власти и предоставлению государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций несколькими органами власти.

Предоставление сведений из государственных информационных систем осуществляется через портал лишь в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Указанное положение ограничивает перечень сведений, которые могут быть получены с использованием ресурса портала. В то же время подобное ограничение обусловлено целевым использованием информации, например, для предоставления необходимой услуги и т.п.

Портал госуслуг поддерживает несколько языков: «русский», «английский», «немецкий», «французский». Существует версия для слабовидящих.



Важным является раздел «Органы власти», в котором отображены органы власти, государственные внебюджетные фонды и федеральные учреждения, участвующие в предоставлении государственных услуг (согласно информации из федерального реестра).

Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации, поэтому для работы с сайтом важно определить «Ваше местоположение» (Например, Московская область), тогда в разделе «Карта» будет дана подборка адресов с контактными данными по которым предоставляются госуслуги в том или ином регионе. На портале существует Личный кабинет, который может быть заполнен личной информацией по желанию пользователя.

С 2014 года запущено мобильное приложение (бета-версия портала), скачав и установив которое, можно получать информацию о наиболее популярных услугах со своего телефона или планшета (проверка штрафов ГИБДД, налоговая задолженность, судебная задолженность) и даже оплачивать их.

Домашнее задание: написать эссе «Электронные услуги будущего»

## Практическое занятие 20. Государственная информационная система о государственных платежах

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

В качестве одного из государственных информационных ресурсов Закон предусматривает образование государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (далее — ГИС ГМП). В самом широком понимании информационная система представляет собой совокупность содержащейся в



базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Применительно к нормам комментируемого Закона данное понятие целесообразно рассматривать в узком смысле как систему обработки информации о государственных и муниципальных платежах, работающую совместно с организационными ресурсами. Применение данной информационной системы в рамках отношений, составляющих предмет регулирования комментируемого Закона, является лишь одним из проявлений, поскольку ее основной целью является аккумуляция сведений о различных по своему назначению и правовой природе государственных и муниципальных платежах. Платежи за предоставление государственных и муниципальных услуг в большинстве случаев сводятся лишь к подлежащей уплате государственной пошлине, размер которой конкретизируется применительно к каждому виду услуг. Внедрение системы фактически призвано к расширению сферы межведомственного взаимодействия, в котором информацию об уплаченной пошлине орган, предоставляющий соответствующую услугу, получает непосредственно из системы. У заявителя в данном случае отсутствует необходимость представления квитанции об оплате госпошлины.

Вопросы предварительного и текущего контроля за ведением операций со средствами федерального бюджета в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 1 декабря 2004 г. N 703 составляют сферу компетенции Федерального казначейства РФ. Рассматриваемая информационная система по своей сути является одним из средств реализации казначейством возложенных на него функций, в связи с чем Закон относит вопросы создания, ведения, развития и обслуживания системы к компетенции Федерального казначейства РФ. Правовое выражение указанные вопросы нашли в рамках Приказа казначейства России от 30 ноября 2012 г. N 19н «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах». В качестве обязательного условия введения данной системы является согласование вопросов, связанных с ее ведением, с еще одним субъектом, обязанности которого неразрывно связаны с бюджетными средствами, — Центрального банка РФ. При утверждении обозначенного выше Приказа такое согласование было проведено 30 ноября 2012 г., что подтверждает подпись Председателя Центрального банка РФ. Одновременно с предусмотренным настоящей статьей согласованием вопросов ведения системы с Центробанком РФ, казначейство РФ согласовало указанный порядок и с Министерством финансов РФ — органом власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере бюджетной, банковской деятельности, микрофинансовой деятельности, финансовых рынков, которому подчинено Федеральное казначейство РФ.

## **Практическое занятие 21. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг**

*Продолжительность практического занятия по теме: 6 часов*

*Вид практического занятия:* практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос)

Электронный документ представляет собой документ, в котором информация представлена в электронной форме.

В рамках электронного документооборота в качестве одного из средств идентификации субъекта выступает электронная подпись, которая позволяет определить личные характеристики заявителя, т.е. его фамилию, имя и отчество. Электронная подпись выступает в качестве реквизита электронного документа, предназначенного для защиты данного электронного документа от подделки, полученного в результате



криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе. Формирование электронного запроса осуществляется посредством применения необходимого программного обеспечения посредством внесения обязательных сведений о субъекте и запрашиваемой им услуге. Электронная подпись представляет собой необходимый объем информации в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Электронная подпись в электронном документе равнозначна собственноручной подписи в документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий:

- сертификат ключа подписи, относящийся к этой электронной подписи, не утратил силу (действует) на момент проверки или на момент подписания электронного документа при наличии доказательств, определяющих момент подписания;
- подтверждена подлинность электронной подписи в электронном документе;
- электронная подпись используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.

Участник информационной системы может быть одновременно владельцем любого количества сертификатов ключей подписей. При этом электронный документ с электронной подписью имеет юридическое значение при осуществлении отношений, указанных в сертификате ключа подписи.

Содержание документа на бумажном носителе, заверенного печатью и преобразованного в электронный документ, в соответствии с нормативными правовыми актами или соглашением сторон может заверяться электронной подписью уполномоченного лица. Подпись, сертификат которой содержит необходимые при осуществлении данных отношений сведения о полномочиях его владельца, признается равнозначной собственноручной подписи лица в документе на бумажном носителе, заверенном печатью.

Использование электронной подписи для придания юридической силы электронному документу в значительной мере упрощает систему информационного взаимодействия заинтересованных субъектов в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг. Одним из основных критериев использования такой подписи является уникальность сертификата ключа и законность его получения в соответствующем удостоверяющем центре. Во исполнение указанных требований действующего законодательства в качестве необходимого и объективного условия осуществления электронного документооборота является соблюдение основных требований:

- перечня удостоверяющих центров, аккредитованных для участия в информационном взаимодействии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- определение видов электронных подписей, которые могут быть использованы субъектами в рамках электронного документооборота в данной сфере.

Отсутствие перечня удостоверяющих центров, аккредитованных в данной сфере, способствует значительному повышению уровня расходов заявителя, в том числе и на приобретение сертификата и ключа электронной подписи, которые могут быть адаптированы применительно к системе информационного взаимодействия предоставления государственных и муниципальных услуг лишь путем подбора. Такой



порядок способствует отказу заявителей от использования электронной формы взаимодействия с соответствующим органом. В этой связи представляется целесообразным отражение перечня аккредитованных удостоверяющих центров на соответствующих порталах государственных и муниципальных услуг, что позволит заявителю получить необходимую информацию по данному вопросу.

#### **Для заочной формы обучения**

*Продолжительность практического занятия 5 по темам Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме, Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг, Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, Порталы государственных услуг, Государственная информационная система о государственных платежах, Использование электронной подписи при оказании государственных услуг – 4 часа.*

**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)**

##### **8.1. Основная литература:**

1. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2014. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=456438>
2. Кириенко, Г.С. Разграничение предметов ведения и полномочий между Российской Федерацией и субъектами Российской Федерации на основе государственных (муниципальных) функций и услуг: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] / Г.С. Кириенко. - М.: Инфра-М, 2015. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=506955>

##### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=537334>
2. Государственное и муниципальное управление: Учебник / В.Д. Попов, В.А. Есин, Ю.Ю. Шитова; Под ред. Н.И. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426926>

##### **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. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>



7. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>
8. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <http://www.mos.ru/>;
9. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
10. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
11. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
12. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>

#### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных показателей муниципальных образований [профессиональная база данных]: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/bd\\_munst/munst.htm](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm)
4. Наборы открытых данных Портала открытых данных Российской Федерации [профессиональная база данных]: <https://data.gov.ru/>
5. Реестр государственных и муниципальных учреждений на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: <https://wciom.ru/database/>
6. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]: Интернет- портал Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС): <http://www.fedstat.ru/>
7. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru>

#### **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 категорийный 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 (в рамках проведения текущего контроля). 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.

При проведении текущего контроля на практическом занятии используется такая интерактивная форма проведения как *круглый стол*. Круглый стол – это практическое занятие, в основу которого преднамеренно заложены несколько точек зрения на один и тот же вопрос, обсуждение которых подводит к приемлемым для всех участников позициям и решениям. Основной целью круглого стола является углубление теоретических профессиональных знаний и прогнозирование возможных практических результатов.

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 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Занятия семинарского	учебная аудитория, специализированная учебная мебель



типа	ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска