



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»**

**INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании  
Учёного совета ИМЭС  
(протокол от 27 апреля 2023 г. № 9)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**  
по направлению подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Направленность (профиль)  
«Государственная и муниципальная служба»

Москва – 2023

*Приложение 4*

*к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба»*

Рабочая программа дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба» и предназначена для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования .....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
5. Содержание дисциплины .....	5
6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	8
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине .....	10
8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к экзамену .....	15
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	16
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине , включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) .....	17
11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины .....	17
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	20

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Целью** освоения учебной дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

### **Задачи дисциплины:**

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

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» входит в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба».

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах 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 4 зачетных единиц, всего - 144 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
<b>Контактная работа с преподавателем (всего)</b>	<b>56</b>	<b>10</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	28	6
Занятия семинарского типа (семинары)	28	4
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>61</b>	<b>107</b>
<b>Контроль</b>	<b>27</b>	
Форма контроля	Экзамен	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>144</b>	

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

<b>Код и наименование компетенции(ий) выпускника</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплинам</b>
<p><b>ОПК-5</b> Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг</p>	<p>ИОПК 5.1 Применяет информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности ИОПК 5.2 Организует предоставление государственных (муниципальных) услуг, в том числе с применением технологии электронного правительства</p>	<p><b>Знать:</b> основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг. <b>Уметь:</b> использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. <b>Владеть:</b> методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг</p>

**5. Содержание дисциплины**

<b>Наименование тем (разделов)</b>	<b>Содержание тем (разделов)</b>
Тема 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления
Тема 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	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. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации,

	органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме
Тема 4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	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. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах.
Тема 5. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг
Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров.
Тема 7. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через	Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается

подведомственные учреждения	муниципальное задание. Основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.
Тема 8. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
Тема 9. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

**6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час.	Всего, час.
		Занятия лекционного типа	Семинары		
1.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	4	4	5	13
2.	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	4	4	6	14
3.	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	4	4	6	14
4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	4	4	6	14
5.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	4	4	6	14
6.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	2	2	8	12
7.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	2	2	8	12
8.	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	2	2	8	12
9.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2	2	8	12
<b>Контроль</b>					<b>27</b>
<b>Итого:</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>144</b>



### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час.	Всего, час.
		Занятия лекционного типа	Семинары		
1.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	0,5	-	11	11,5
2.	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	0,5	-	12	12,5
3.	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	0,5	-	12	12,5
4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	0,5	-	12	12,5
5.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	0,5	1	12	13,5
6.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	0,5	1	12	13,5
7.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	1	1	12	14
8.	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	1	-	12	13
9.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	1	1	12	14
<b>Контроль</b>					<b>27</b>
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>107</b>	<b>144</b>

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время лекционных и практических (семинарских) занятий и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Понятие нормативных правовых актов, их признаки.
  2. Особенности нормативных правовых актов.
  3. Виды нормативных актов.
  4. Классификация актов по юридической форме, по порядку их принятия.
  5. Типичные правотворческие ошибки.
  6. Общий порядок принятия нормативных правовых актов.
  7. Понятие юридической экспертизы, виды экспертизы.
  8. Объекты юридической экспертизы.
  9. Субъекты юридической экспертизы.
  10. Нормативно-правовая основа проведения правовой экспертизы НПА в РФ.
  11. Юридическая экспертиза проектов федеральных конституционных и федеральных законов в Государственной Думе и Совете Федерации Федерального Собрания РФ как стадия законодательного процесса.
  12. Значение заключения юридической экспертизы.
  13. Юридическая экспертиза законов субъектов Российской Федерации как стадия законодательного процесса. Методика её проведения.
  14. Методическая основа проведения экспертизы.
  15. Сущность и значение экспертизы, проводимой государственными органами.
  16. Порядок проведения экспертизы прокуратурой Российской Федерации, органами Министерства юстиции Российской Федерации.
  17. Государственная регистрация федеральных нормативных актов, порядок её проведения и значение.
  18. Порядок ведения федерального регистра нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.
  19. Мониторинг НПА Московской области как условие проведения правовой экспертизы
  20. Международные НПА в сфере противодействия коррупции.
  21. Современное российское законодательство как основа антикоррупционного анализа и оценки правовых актов, включая законодательство субъектов российской федерации об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов.
  22. Субъекты антикоррупционного анализа и оценки правовых актов на коррупциогенность. Процедура проведения антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов.
  23. Порядок проведения антикоррупционного анализа и оценки реализации правовых актов.

24. Мониторинг коррупционных угроз в НПА субъекта РФ (на примере Московской области).

### **Примерные темы рефератов (докладов)**

1. Основные виды государственных и муниципальных услуг.
2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия). органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.
3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.
4. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.
5. Признаки автономных, бюджетных и казенных учреждений.
6. Предпосылки создания многофункциональных центров в России: опыт Бразилии и опыт Греции.
7. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
8. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
9. Многофункциональные терминалы (инфоматы).
10. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
11. 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.
12. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
13. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
14. Порталы государственных услуг.
15. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
16. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
17. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
18. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
19. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
20. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.
21. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг.
23. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
24. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

25. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
26. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
27. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе.
28. Международный опыт и модели реализации электронного правительства.
29. Электронное правительство - как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов.
30. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг.
31. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
32. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие.
33. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг.
34. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
35. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания.
36. Формирование государственных (муниципальных) заданий.
37. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.
38. Финансирование государственных и муниципальных услуг.
39. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.
40. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг.

### **Распределение самостоятельной работы**

Виды, формы и объемы самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины определяются ее содержанием и отражены в следующей таблице:

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной (внеаудиторной) работы	Объем самостоятельной работы	
			очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	5	11
2.	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	6	12
3.	Реестры государственных и	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к	6	12

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной (внеаудиторной) работы	Объем самостоятельной работы	
			очная форма обучения	очно- заочная форма обучения
	реестры муниципальных услуг	семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов		
4.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно- телекоммуникационных технологий	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	6	12
5.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	6	12
6.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	12
7.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	121
8.	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	12
9.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	12
<b>ИТОГО:</b>			<b>61</b>	<b>107</b>

## **8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к экзамену**

### **8.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Цели, задачи и направления административной реформы.
2. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.
4. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
5. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
6. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
7. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.
9. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.
10. Сводный реестр услуг (функций).
11. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
12. Участники информационного взаимодействия.
13. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.
14. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.
15. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
16. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.
17. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.
18. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
19. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
20. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
21. Порталы государственных услуг.
22. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
23. Государственная информационная система о государственных платежах.
24. Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента.
25. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.
26. Процессный подход к разработке административных процедур.
27. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия.
28. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

29. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
30. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
31. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
32. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
33. Модели управления многофункциональными центрами.
34. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
35. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
36. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
37. Требования к соглашениям о взаимодействии.
38. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
39. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.
40. Информатизация многофункциональных центров.
41. Типы государственных (муниципальных) учреждений.
42. Социально-значимые услуги.
43. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание.
44. Основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений.
45. Государственное (муниципальное) задание.
46. Стандарты качества услуг.
47. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.
48. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
49. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
50. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
51. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
52. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
53. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
54. Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг.
55. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
56. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

## **8.2. Типовые задания для оценки знаний**

1. Гражданский служащий обязан исполнять должностные обязанности в соответствии с:
  - а) должностной инструкцией;
  - б) должностным регламентом;

- в) положением о персональных данных гражданского служащего;
- г) требованиями руководителя.

2. Государственная служба Российской Федерации подразделяется на:

- а) государственную гражданскую службу, военную службу и правоохранительную службу;
- б) территориальную государственную службу и государственную гражданскую службу субъектов РФ;
- г) федеральную государственную службу и государственную гражданскую службу субъектов РФ.

3. Какое решение не может быть принято по результатам аттестации гражданского служащего:

- а) соответствует замещаемой должности;
- б) подлежит увольнению с гражданской службы;
- в) соответствует замещаемой должности и рекомендуется к включению в кадровый резерв;
- г) не соответствует замещаемой должности.

### **8.3. Типовые задания для оценки умений**

**Задание 1.** Проанализируйте сайт одного из центров предоставления государственных и муниципальных услуг и предложите перспективы развития данного сайта в аспекте информационного обеспечения пользователей.

**Задание 2.** Подготовьте презентацию, отражающую базовые принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

### **8.4. Типовые задания для оценки навыков**

**Задача 1.** Проанализируйте сайт одного из центров предоставления государственных и муниципальных услуг. По итогам анализа составьте мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Оформите план в виде таблицы.

**Задача 2.** Предложите дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре. Приведите примеры и аргументируйте ответ.

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **9.1. Основная литература**

1. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 166 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512247>

2. Нечкин, А. В. Организация государственной власти в субъектах Российской Федерации : учебник для вузов / А. В. Нечкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11070-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475965>



## 9.2. Дополнительная литература

1. Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515406>
2. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 217 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>

### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине , включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <http://biblioclub.ru>- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> - ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. [https://elibrary.ru/org\\_titles.asp?orgsid=14364](https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364) – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://www.consultant.ru/online/> - Информационная справочная система «КонсультантПлюс»
5. <http://pravo.gov.ru> – Государственная система правовой информации «Законодательство России»
6. <http://www.allpravo.ru/> - «ВСЕ О ПРАВЕ» - Информационно-образовательный юридический портал

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое).

### **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

#### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены занятиями семинарского и лекционного типа. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий.

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

#### **Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

#### **Занятия семинарского типа**

Семинарские (практические) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

#### **Самостоятельная работа обучающихся**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;

- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

#### **Рекомендации по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);

- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Учебная аудитория**, предназначенная для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей рабочей программой дисциплины, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, в состав которых входят: комплекты специализированной учебной мебели, доска классная, мультимедийный проектор, экран, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

**Помещение для самостоятельной работы** обучающихся – аудитория, оснащенная следующим оборудованием и техническими средствами: комплекты специализированной учебной мебели, компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду, мультимедийный проектор, экран, доска классная.