

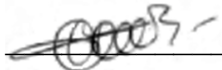


**Частное учреждение высшего образования
«Институт государственного администрирования»**

Кафедра государственного администрирования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«26» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ»**

Направление подготовки:

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

профиль:

«Управление в сфере межрегиональных и межгосударственных связей»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Москва 2022 г.

Рабочая программа по дисциплине **«Организация предоставления государственных услуг»** составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, от 13 августа 2020 г. № 1016, для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель:

к.э.н., профессор Скрынченко Б.Л.

РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА

на заседании кафедры

«Государственное администрирование»

«25» августа 2022 г., протокол № 1

Б.Л. Скрынченко

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	20
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	21
11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения).....	22

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

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения, а также результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенций	Коды и индикаторы достижения компетенций	Коды и результаты обучения
<p>ПК-11. Способен осуществлять правовое, лингвистическое и переводческое сопровождение (обеспечение) деятельности, а также организацию и обеспечение международного взаимодействия.</p>	<p>ПК-11.1. Формулирует порядок правового, лингвистического и переводческого сопровождения (обеспечения) деятельности.</p>	<p>РОЗ ПК-11.1: - знать порядок правового, лингвистического и переводческого сопровождения (обеспечения) деятельности.</p>
	<p>ПК-11.2. Осуществляет правовое, лингвистическое и переводческое сопровождение (обеспечение) деятельности.</p>	<p>РОУ ПК-11.2: - уметь осуществлять правовое, лингвистическое и переводческое сопровождение (обеспечение) деятельности, а также организацию и обеспечение международного взаимодействия.</p>
	<p>ПК-11.3. Организует и обеспечивает международное взаимодействие на основе правового, лингвистического и переводческого сопровождения (обеспечения) деятельности.</p>	<p>РОВ ПК-11.3: - владеть навыками правового, лингвистического и переводческого сопровождения (обеспечения) деятельности, а также организации и обеспечения международного взаимодействия.</p>
<p>ПК-16. Способен осуществлять закупки товаров и заключать государственные контракты на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.</p>	<p>ПК-16.1. Анализирует особенности и порядок закупки товаров и заключения государственных контрактов на поставки товаров, оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа.</p>	<p>РОЗ ПК-16.1: - знать особенности и порядок закупки товаров и заключения государственных контрактов на поставки товаров, оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа.</p>
	<p>ПК-16.2. Организует закупки товаров и заключает государственные контракты на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.</p>	<p>РОУ ПК-16.2: - уметь осуществлять закупки товаров и заключать государственные контракты на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.</p>
	<p>ПК-16.3. Осуществляет закупки товаров и заключает государственные контракты на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.</p>	<p>РОВ ПК-16.3: - владеть навыками осуществления закупок товаров и заключения государственных контрактов на поставки товаров, оказания услуг, выполнения работ для нужд государственного органа.</p>

2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Б1.В.18 Дисциплина «Организация предоставления государственных услуг» относится к обязательным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Процесс изучения дисциплины строится на основе знаний и умений, ранее полученных обучающимися в ходе освоения ряда разделов следующих предшествующих дисциплин: «Основы государственного и муниципального управления», «Организация государственных учреждений в России».

Изучение дисциплины «Организация предоставления государственных услуг» происходит согласовано с дальнейшим освоением ОП ВО в курсах дисциплин: «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении», «Управление в социальной сфере».

Целью изучения дисциплины является формирование знаний в области теории и практики организации предоставления государственных и муниципальных услуг, развитие способности управления социально-экономическими процессами, получение умений и навыков моделировать административные процессы и применять информационные технологии в этой области деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование представления о системе публичных услуг в отечественной и мировой практике, особенностях организации предоставления публичных услуг в контексте концепции государственного менеджмента;
- изучение передовых технологий организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
- изучение правовых основ регулирования процессов предоставления государственных и муниципальных услуг;
- приобретение умений организации предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах «одного окна», государственного, муниципального заказа и задания;
- формирование навыков реестрирования, регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- формирование навыков организации мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	108	108	108
Аудиторная работа (в часах):	48	34	10
Лекции (Л)	22	14	4
Практические занятия (ПЗ)	26	20	6
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	60	74	94
Контроль	-	-	4
Форма итогового контроля по дисциплине	зачет	зачет	зачет

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

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Тема 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	16	6	2	4	10	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 2. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг.	18	8	4	4	10	Реферат	РОВ ПК-11.3
Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	18	8	4	4	10	Контрольная работа	РОУ ПК-11.2
Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных по принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания. Межведомственное взаимодействие.	18	8	4	4	10	Практическая работа	РОВ ПК-16.3
Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.	18	8	4	4	10	Тестирование	РОУ ПК-16.2
Тема 6. Организация мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.	20	10	4	6	10	Тестирование	РОЗ ПК-16.1
Всего по курсу часов:	108	48	22	26	60		

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)			Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во	Контактная работа	СР		

	часов	Всего часов	Л	ПЗ			
Тема 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	16	4	2	2	12	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 2. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг.	16	4	2	2	12	Реферат	РОВ ПК-11.3
Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	18	6	2	4	12	Контрольная работа	РОУ ПК-11.2
Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных по принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания. Межведомственное взаимодействие.	18	6	2	4	12	Практическая работа	РОВ ПК-16.3
Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.	19	6	2	4	13	Тестирование	РОУ ПК-16.2
Тема 6. Организация мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.	21	8	4	4	13	Тестирование	РОЗ ПК-16.1
Всего по курсу часов:	108	34	14	20	74		

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Тема 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	17	2	1	1	15	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 2. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг.	17	2	1	1	15	Реферат	РОВ ПК-11.3
Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	18	2	1	1	16	Контрольная работа	РОУ ПК-11.2
Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных по принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания. Межведомственное взаимодействие.	18	2	1	1	16	Практическая работа	РОВ ПК-16.3
Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных	17	1	-	1	16	Тестирование	РОУ ПК-16.2

ных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.							
Тема 6. Организация мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.	17	1	-	1	16	Тестирование	РОЗ ПК-16.1
Зачет	4						
Всего по курсу часов:	108	10	4	6	94		

Содержание разделов и тем дисциплины

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

Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявительный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем. Вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг.

Определение понятия реестров государственных и муниципальных услуг. Сущность и значение отдельного вида реестров. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг. Формирование и ведение реестра государственных услуг субъекта. Формирование и ведение реестра муниципальных услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов. Совершенствование существующих и создание новых эффективных механизмов досудебного обжалования гражданами и организациями нарушающих их права и законные интересы решений и действий (бездействий) государственных и муниципальных органов и должностных лиц. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных по

принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания. Межведомственное взаимодействие.

Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Принцип «одного окна». Организационно-правовая форма многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. Центр телефонного обслуживания многофункционального центра. Организация предоставления государственных и муниципальных по принципу «одного окна», государственного и муниципального заказа, задания Соглашение о межведомственном взаимодействии. Система межведомственного электронного взаимодействия. Межведомственное взаимодействие в государственных услугах. Межведомственное взаимодействие в контрольно-надзорных функциях.

Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Общие требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порталы государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах. Электронный документ. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Идентификационные инструменты электронного правительства. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.

Тема 6. Организация мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.

Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в области предоставления государственных и муниципальных услуг. Сбор мнений граждан о качестве услуг.

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

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа (конспектирование, реферирование литературы, доклад, реферат, контрольная работа);
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает:

- работу на лекции;
- работу на практических и семинарских занятиях;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловых игр.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;
- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;
- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;
- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;
- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;
- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Обучающиеся выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной литературе. Проверка выполнения заданий оценивается на практических занятиях с помощью устных выступлений обучающихся и их коллективного обсуждения студенческой экспертной группой.

Важной формой организации учебной деятельности бакалавров является проведение занятия в режиме конференции с докладами бакалавров и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы бакалавров является написание творческой работы (реферата) по заданной или согласованной с преподавателем теме.

В целях организации активной и результативной самостоятельной работы ЧУ ВО «ИГА» размещает на сайте необходимые учебные и методические материалы: рабочая программа дисциплины, контрольные задания, сценарии занятий. Предусмотрен вебинар по основной проблематике дисциплины.

ЧУ ВО «ИГА» предоставляет электронные учебно-методические материалы для самостоятельной работы по дисциплине в режиме e-learning.

Для самоконтроля также предлагается электронное кросс-тестирование по дисциплине.

Рекомендовано обучающимся архивирование в электронном портфолио отработанных (и откорректированных при необходимости) выполненных заданий. Структура портфолио задается обучающимся самостоятельно в виде индивидуальной образовательной траектории. Отправным пунктом здесь служит ранняя профессиональная ориентация в тематике дипломного проектирования в рамках осваиваемой образовательной программы. Способствует также участие в студенческой исследовательской программе «Одаренный ребенок».

Самостоятельная работа формирует творческую активность обучающихся, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе

1. Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Эссе оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
 2. План.
 3. Введение с обоснованием выбора темы.
 4. Текстовое изложение материала (основная часть).
 5. Заключение с выводами по всей работе.
 6. Список использованной литературы.
2. *Реферат.*

Реферат – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

Тему реферата обучающиеся выбирают по желанию. Основной критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес обучающегося.

Цель написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Обучающемуся при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

Структура реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;
- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения обучающегося. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

Реферат оформляется на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты. В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

3. Подготовка информационного сообщения.

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом ин-

формации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 2 мин.

4. Дискуссия (в режиме онлайн).

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение обучающимися (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме обучающимся предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

5. Опрос.

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. Обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

6. Доклад.

Основой доклада являются материалы реферата, одной или нескольких курсовых либо даже дипломной работы, однако поскольку доклад представляет собой устную форму изложения, он не может быть превращен в пересказ этих работ.

Кроме того, необходимо иметь в виду, что время доклада строго ограничено (не более 5-7 минут), поэтому указанные ранее материалы всегда представляют собой лишь основу для доклада, но не его содержание.

Подготовка доклада обучающимся предполагает тщательный отбор ма-

териалов, содержащихся в реферате, курсовой (нескольких курсовых) или дипломной работе с точки зрения их актуальности, новизны и не изученности в науке, а также дискуссионное поставленной проблемы. В связи с этим в докладе обучающегося после чрезвычайно краткого вступления с изложением актуальности предлагаемой вниманию аудитории проблемы должны быть представлены положения научного характера, подтверждающиеся анализом высказанных в научной литературе точек зрения, тенденций соответствующей практики, а также иных практических материалов. Изложение положений научного характера в докладе, связанное с критикой имеющихся в научной литературе мнений, должно осуществляться чрезвычайно корректно и доказательно. Обучающийся, делающий доклад, должен быть готов к вопросам, которые будут задавать ему слушатели, что делает необходимым при подготовке к докладу тщательное обдумывание дополнительной аргументации, высказываемой в нем авторской позиции.

Главная особенность доклада заключается в том, что перед обучающимся стоит задача продемонстрировать своё ораторское искусство, умение в течение 5-7 минут кратко изложить основные положения изученного материала, быть готовым ответить на заданные вопросы.

Процедура доклада позволяет обучающемуся подготовить раздаточный материал, иллюстрирующий содержание его сообщения, показать умение работать с доской, компьютерной техникой в аудитории.

Как форма свободного общения с группой, доклад позволяет обучающемуся продумать возможность организации обратной связи в работе с группой – задать вопросы по теме доклада, попросить обучающихся группы высказать своё мнение по рассматриваемой проблеме развития современного общества, организовать мини-обсуждение.

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

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

Вопросы для подготовки к зачету:

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

2. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
3. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
4. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Маркетизация. Дебюрократизация.
5. Центры обслуживания населения по принципу одного окна. Электронные публичные услуги.
6. Результативное управление публичными услугами. Негосударственный сектор и публичные услуги.
7. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
8. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
9. Соотношение понятий полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления), государственная (муниципальная) функция – государственная (муниципальная) услуга.
10. Понятие «заявитель». Принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
11. Требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
12. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.
13. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
14. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
15. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
16. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
18. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг.
19. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
20. Классификация и муниципальных услуг.
21. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей классификации услуг.
22. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна».
23. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
24. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре.

25. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
26. Форматы предоставления услуг. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр.
27. Соглашение о взаимодействии. АИС МФЦ, Система межведомственного электронного взаимодействия.
28. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
29. Портал государственных и муниципальных услуг. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный документ.
30. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
31. Электронное приложение универсальной электронной карты.
32. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.
33. Определение и функции удостоверяющего центра. Понятие и виды электронной подписи.
34. Участники электронного взаимодействия.
35. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде.
36. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
37. Универсальные электронные карты.
38. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
39. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
40. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения.
41. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания.
42. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг.
43. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.
44. Социально ориентированные некоммерческие организации: понятие, организационные формы, виды деятельности, поддерживаемые государством.

45. Формы государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.
46. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
47. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.
48. Структура административного регламента предоставления государственной и муниципальной услуги.
49. Формы контроля за исполнением административного регламента.
50. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг.
51. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
52. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
53. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре.
54. Содержание раздела справочной информации реестра.
55. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)».
56. Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
57. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде».
58. Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
59. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
60. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.
61. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
62. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
63. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги.
64. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
65. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг.
66. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
67. Правовые основы предоставления государственных и муниципаль-

ных услуг.

68. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

69. Федеральный реестр государственных услуг.

70. Реестр государственных услуг субъектов РФ.

71. Реестр муниципальных услуг.

72. Административные регламенты государственных и муниципальных услуг.

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

74. Функции МФЦ.

75. Права и обязанности МФЦ.

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

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

78. Единый портал государственных и муниципальных услуг.

79. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

80. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

81. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

82. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

83. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

84. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

85. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

86. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в субъекте РФ: критерии качества и доступности, рекомендации, перспективы.

87. Основные задачи государственной политики в области информатизации государственной службы с применением информационно-коммуникационных технологий.

88. Вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Борщевский, Г. А. Государственная служба : учебник и практикум

для вузов / Г. А. Борщевский. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 480 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12208-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470274>.

2. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 166 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9307-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470110>.

б) дополнительная литература:

1. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для вузов / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00814-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/468473>.

2. Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 139 с. – (Актуальные монографии). – ISBN 978-5-534-10907-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/454425>.

8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. www.biblio-online.ru – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. www.e-executive.ru – обучающееся сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики ор-

ганизации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsosman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

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

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального

и сетевого администратора на всех АРМ;

- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;

- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;

- проектор с возможностью подключения к разъему D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;

- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;

- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, Power Point, Internet Explorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.