ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы бизнеса, менеджмента и права
Протокол № 11 от «20» декабря 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.1 ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры*
по направлению подготовки:
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
направленность (профиль):
Управление территориальными комплексами и системами
Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: *2025*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент Высшей школы бизнеса, менеджмента и права	***к.э.н. Данилова В.А.***

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
профессор Высшей школы бизнеса, менеджмента и права	***д.э.н., доцент Хаванова Н.В.***

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.1 «Основы оказания государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, программы магистратуры 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Управление территориальными комплексами и системами.

Изучение данной дисциплины базируется на знании концептуальных основ и методологических аспектов государственного и муниципального управления, полученных в рамках программы бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

ПК-1. - способен планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями в части формирования индикаторов:

ПК-1.1 – применяет методы управления развитием и эффективностью деятельности органа публичной власти, методы анализа выполнения планов и программ;

ПК-1.2 – применяет основные технологии разработки организационной структуры органа публичной власти, адекватной стратегии, целями задачам, внутренним и внешним условиям деятельности организации.

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, созданием и развитием сети многофункциональных центров. Цель дисциплины «Основы оказания государственных и муниципальных услуг» заключается в освоении компетенций, ориентированных на актуализацию и формирование теоретических и практических знаний по вопросам оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Изучение теоретических основ направлено на усвоение необходимых в практической деятельности государственного и муниципального служащего знаний, умений и навыков по профессиональному выполнению его непосредственных обязанностей.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе:

1 семестр - занятия лекционного типа - 16 часов, занятия семинарского типа - 20 часов, консультации - 2 часа, аттестационные испытания промежуточной аттестации в форме зачета - 2 часа, самостоятельная работа – 68 часов, 3 зачетные единицы.

На заочной форме обучения: преподавание дисциплины ведется на 1 курсе:

1 семестр – занятия лекционного типа - 2 часа, занятия семинарского типа - 6 часов, консультации - 2 часа, аттестационные испытания промежуточной аттестации в форме зачета - 2 часа, самостоятельная работа – 96 часов, 3 зачетные единицы.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа, в том числе вводная лекция и проблемные лекции, практические занятия в форме устного и\или письменного опроса, заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, дискуссии, деловой игры, самостоятельная работа студентов, 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

© РГУТИС

«Интернет», подготовки докладов с презентациями, аудиторного письменного тестирования и выполнения и защиты групповых проектов, промежуточная аттестация в ходе зачета в 1 семестре.

Знания, навыки и умения, полученные при изучении дисциплины, должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин Территориальные комплексы и системы, Управление инфраструктурой территориальных образований, Управление государственной и муниципальной собственностью и при подготовке к государственной итоговой аттестации.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	ПК-1	способен планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями в части: ПК-1.1 – применяет методы управления развитием и эффективностью деятельности органа публичной власти, методы анализа выполнения планов и программ; ПК-1.2 – применяет основные технологии разработки организационной структуры органа публичной власти, адекватной стратегии, целями задачам, внутренним и внешним условиям деятельности организации.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.1 «Основы оказания государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, программы магистратуры 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Управление территориальными комплексами и системами.

Изучение данной дисциплины базируется на знании концептуальных основ и методологических аспектов государственного и муниципального управления, полученных в рамках программы бакалавриата.

Формирование компетенции ПК-1 начинается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления, продолжается в дисциплине Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления и заканчивается в дисциплине Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления и в процессе прохождения производственной практики.

Знания, навыки и умения, полученные при изучении дисциплины, должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин Территориальные комплексы и системы, Управление инфраструктурой территориальных образований, Управление государственной и муниципальной собственностью и при подготовке к государственной итоговой аттестации.

© РГУТИС

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 3 зачетных единиц/ 108 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**40**	**40**	**-**	**-**	**-**
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16	-	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	20	20	-	-	-
	Семинары	-	-	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	20	20	-	-	-
1.3	Консультации	2	2	-	-	-
1.4	**Форма промежуточной аттестации (зачет)**	**2**	**2**	-	-	-
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**68**	**68**	-	-	-
3	**Общая трудоемкость час** **з.е.**	**108** **3**	**108** **3**	- -	- -	- -

Для заочной формы обучения

№ п/п	**Виды учебной деятельности**	**Всего**	**Семестры**			
			1	**2**	**3**	**4**
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**12**	**12**			
	в том числе:	**-**	**-**			
1.1	**Занятия лекционного типа**	**2**	**2**			
1.2	**Занятия семинарского типа, в том числе:**	**6**	**6**			
	Семинары	**-**	**-**			
	Лабораторные работы	**-**	**-**			
	Практические занятия	**6**	**6**			
1.3	**Консультации**	**2**	**2**			
1.4	**Форма промежуточной аттестации (зачет)**	**2**	**2**			
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**96**	**96**			
3	**Общая трудоемкость час** **з.е.**	**108** **3**	**108** **3**			

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	Концептуальные и методологические основы сервисологии	1. Концептуальные основы сферы услуг как объекта деятельности	2	Вводная лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) Дискуссия							12	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания **Обзор законодательства, учебной, специальной литературы по первому семестру дисциплины в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг**

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
														с использованием ЭБС http://www.znanium.com
		2.Управление обслуживанием	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс - опрос) **Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и**							14	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) **Подготовка к текущему контролю 1**

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
						ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»								
	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	3. Методические основы оказания государственных и муниципальных услуг	2	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос) Деловая игра							12	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
		4. Нормативное регулирование в системе государственных (муниципальных)	2	Лекция	4	Практическое занятие с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями **Проведение текущего**							12	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего

© РГУТИС

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 практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
		услуг				**контроля 2: презентация докладов**								задания **Подготовка к текущему контролю 2**
		5. Инструменты регулирования оказания государственных (муниципальных) услуг	4	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам) **Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование**							6	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) **Подготовка к текущему контролю 3**
		6. Методология оценки качества и доступности предоставления государственных	4	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) **Проведение текущего**							12	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
		(муниципальных) услуг				**контроля 4: защита групповых проектов**								**Подготовка к текущему контролю 4**
Консультация – 2 часа														
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа														

© РГУТИС

Для заочной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	Концептуальные и методологические основы сервисологии	1Концепцтуальные основы сферы услуг как объекта деятельности	1	Вводная лекция	1	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) Дискуссия							10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания **Обзор законодательства, учебной, специальной литературы по первому семестру дисциплины в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС http://www.znanium.com**

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
		2. Управление обслуживанием			1	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) **Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной**						10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) **Подготовка к текущему контролю 1**

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
						сети «Интернет»								
	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	3. Методические основы оказания государственных и муниципальных услуг	1	Проблемная лекция	1	Практическое занятие с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями Деловая игра							10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) **Подготовка к текущему контролю 2**
		4. Нормативное регулирование в системе государственных (муниципальных) услуг			1	Практическое занятие с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями **Проведение текущего контроля 2: презентация докладов**							26	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
		5. Инструменты регулирования оказания государственных (муниципальных) услуг			1	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам) **Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование**							20	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) **Подготовка к текущему контролю 3**
		6. Методология оценки качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг			1	Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс-опрос) **Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов**							20	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) **Подготовка к текущему контролю 4**
Консультация											2	Г,И		

© РГУТИС

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	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа														

© РГУТИС

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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Концепцтуальные основы сферы услуг как объекта деятельности, 12 часов /10 часов	**8.1. Основная (обязательная литература):** 1. Силаева, С. А., Факторы цифровизации государственных и муниципальных услуг : монография / С. А. Силаева. — Москва : Русайнс, 2024. — 72 с. — ISBN 978-5-466-08315-6. — URL: https://book.ru/book/956614 2. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации : монография / отв. ред. В. И. Фадеев. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. - ISBN 978-5-91768-698-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2038317 3. Совершенствование процесса предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации : монография / А. В. Трофимовская, С. Н. Журавлева, Е. Н. Волкова [и др.] ; под общ. ред. А. В. Трофимовской. — Москва : Русайнс, 2024. — 68 с. — ISBN 978-5-466-08310-1. — URL: https://book.ru/book/956682 **8.2. Дополнительная литература:** 1. Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина ; под общ. ред. С. Н. Костиной ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2019. - 123 с. - ISBN 978-5-7996-2668-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1925500 **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»** 1. Научно-технический центр правовой информации «Система» Режим доступа: http://www.systema.ru/ 2. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. Режим доступа: http://www.gov.ru/ 3. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы Режим доступа: https://www.mos.ru/ 4. Портал государственных онлайн услуг города Москвы Режим доступа: https://www.mos.ru/uslugi/ 5. Портал государственных услуг Российской Федерации Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/
2	Управление обслуживанием, 14 часов / 10 часов	
3	Методические основы оказания государственных и муниципальных услуг, 12 часов / 10 часов	
4	Нормативное регулирование в системе государственных (муниципальных) услуг, 12 часов / 26 часов	
5	Инструменты регулирования оказания государственных (муниципальных) услуг, 6 часов / 20 часов	
6	Методология оценки качества и доступности предоставления государственных, 12 часов / 20 часов	

© РГУТИС

		8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам 1. Microsoft Windows 2. Microsoft Office 3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: https://znanium.ru/ 4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: https://book.ru/ 5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/ 6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.edu.ru/ 7. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: https://rguts.ru/ 8. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.elibrary.ru/defaultx.asp 9. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/ 10. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: https://nlr.ru/ 11. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: http://rosstat.gov.ru/ 12. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: https://wciom.ru 13. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: https://www.garant.ru/ 14. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: https://shkolavoznesenovskaya-r08.gosweb.gosuslugi.ru/varianty-glavnyh/title/novosti_51.html 15. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: https://minobrnauki.gov.ru/ 16. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Режим

© РГУТИС

		доступа: https://www.fedstat.ru/ 17. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях Режим доступа: https://bus.gov.ru/ 18. Правительство Российской Федерации Режим доступа: http://government.ru/ 19. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/

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 компе-тенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-1	способность планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями				
		ПК-1.1 - применяет методы управления развитием и эффективностью деятельности органа публичной власти, методы анализа выполнения планов и программ	1. Концептуальные и методологические основы сервисологии 2. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	современные методы моделирования административных процессов и процедур с целью повышения эффективности деятельности органа пличной власти; приоритетные проблемы и «узкие места» в	ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления услуг органами государственной и муниципальной власти.	методологией, принципами и современными технологиями эффективной организации предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками

© РГУТИС

				процессе оказания государственных и муниципальных услуг для анализа выполнения планов и программ развития данной деятельности.		структурирования проблемного пространства в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.
		ПК-1.2 – применяет основные технологии разработки организационной структуры органа публичной власти, адекватной стратегии, целями задачам, внутренним и внешним условиям деятельности организации.	1. Концептуальные и методологические основы сервисологии 2. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	базовые категории в сфере организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; знать технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.	применять базовые навыки работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; уметь применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; оптимизировать применяемые технологии с учетом передового опыта	навыками организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; современными навыками планирования

© РГУТИС

						и организации работы органов публичной власти, разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.

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
Знание современных методов моделирования административных процессов и процедур с целью повышения эффективности деятельности органа пличной власти; приоритетных проблем и «узких мест» в процессе оказания государственных и муниципальных услуг для анализа выполнения планов и программ развития данной деятельности; базовых категорий в сфере организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; технологий разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и	Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», подготовка докладов с презентациями, письменное тестирование,	Студент демонстрирует знание современных методов моделирования административных процессов и процедур с целью повышения эффективности деятельности органа пличной власти; приоритетных проблем и «узких мест» в процессе оказания государственных и муниципальных услуг для анализа выполнения планов и программ развития данной деятельности; базовых категорий в сфере организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; технологий разработки организационной структуры, адекватной	Формирование способности применять методы управления развитием и эффективностью деятельности органа публичной власти, методы анализа выполнения планов и программ; применять основные технологии разработки организационной

© РГУТИС

задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг. Умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления услуг органами государственной и муниципальной власти; применять базовые навыки работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; уметь применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; оптимизировать применяемые технологии с учетом передового опыта. Владение методологией, принципами и современными технологиями эффективной организации предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками структурирования проблемного пространства в сфере оказания государственных и	выполнение и защита группового проекта	стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг. Студент демонстрирует умение ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления услуг органами государственной и муниципальной власти; применять базовые навыки работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; уметь применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; оптимизировать применяемые технологии с учетом передового опыта. Студент демонстрирует владение методологией, принципами и современными технологиями эффективной организации предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками структурирования проблемного пространства в сфере оказания государственных	структуры органа публичной власти, адекватной стратегии, целями задачам, внутренним и внешним условиям деятельности организации

© РГУТИС

муниципальных услуг; навыками организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; современными навыками планирования и организации работы органов публичной власти, разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.		и муниципальных услуг; навыками организации работы органов публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; современными навыками планирования и организации работы органов публичной власти, разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.	

© РГУТИС

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 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.znanium.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 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

© РГУТИС

Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дисскуссии)	0-1
	Презентация	0-2
ИТОГО		0-15

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Устный опрос + тестирование + выполнение практических заданий

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
зачет	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; – 90 –100 % правильных ответов на тестовые задания; – задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения	– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

© РГУТИС

	рекомендации нетривиальны и могут быть использованы для конкретного примера; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.	
зачет	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя; – 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания; – задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.
зачет	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – продемонстрировано усвоение основной литературы; – 50 –69 % правильных ответов на	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических

© РГУТИС

	тестовые задания; – задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.	ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
незачет	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; – менее 50% правильных ответов на тестовые задания; – начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет, не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.

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
	Концептуальные и методологические основы сервисологии	Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Данная практическая работа выполняется каждым студентом индивидуально. В случае невыполнения работы студент не допускается до экзамена по дисциплине. Все разделы работы обязательно должны присутствовать. Результаты выполнения задания предоставляются преподавателю в печатной и электронной форме.
	Концептуальные и методологические основы	Подготовка докладов с презентациями	Объем доклада составляет обычно 10-15 страниц машинописного текста. Изложение студентом материала

© РГУТИС

	сервисологии		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.
	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 20 вопросов. За каждый правильный ответ на тестовое задание начисляется 0,5 балла. Общая оценка определяется суммированием количества верных ответов
	Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	Защита группового проекта	Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 7-8 мин. Результаты выполнения группового проекта предоставляются преподавателю в печатной и

© РГУТИС

			электронной форме Обоснование актуальности проекта - 0-1 балл, Обоснованность и качество анализа информации - 0-3 балла, Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели - 0-2 балла, Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели - 0-3 балла, Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования - 0-1 балл, Оформление проекта в соответствии с требованиями - 0-1 балл, Содержание доклада - 0-1 балл, Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии) - 0-1 балл, Презентация - 0-2 балла.

Раздел 1. Концептуальные и методологические основы сервисологии

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 сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 сфере 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 дисциплине. Все разделы работы обязательно должны присутствовать. Результаты выполнения задания предоставляются преподавателю в печатной и электронной форме.

© РГУТИС

Раздел 1. Концептуальные и методологические основы сервисологии
Вид задания: подготовка доклада с презентацией
Примерная тематика докладов:

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)».
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. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
11. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
12. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере конкретного субъекта).
13. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
14. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.
15. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
16. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
19. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
20. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
21. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
22. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
23. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
24. Реестры государственных услуг.
25. Реестры муниципальных услуг.
26. Требования к структуре административных регламентов.
27. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
28. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной

© РГУТИС

услуги.

29. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

30. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

Объем реферативного доклада составляет обычно 10-15 страниц машинописного текста. 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. Рекомендуемая структура реферативного доклада:

1. Введение (обосновывается актуальность выбранной темы, указываются цель и задачи реферативного 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 реферативных докладов в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.

Раздел 2. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Вид задания: аудиторное 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)

© РГУТИС

В) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством

Г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

А) положения федеральных законов

Б) решения правительственных координационных органов

В) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации

Г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве – это:

А) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Москвы, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий

Б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Москвы

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

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

6. Запись Базового регистра – это:

А) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме

Б) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги города Москвы, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг

В) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги

Г) сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа

7. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

А) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов

Б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами

В) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре

Г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги

8. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти города Москвы государственной услуги утверждается:

А) постановлением Правительства Москвы

© РГУТИС

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. Ключевыми целями проведения стандартизации и регламентации деятельности органов публичной власти являются:

А) повышение уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

Б) повышение уровня открытости деятельности органов государственной власти и местного самоуправления;

В) повышение комфортности ожидания в помещениях органов публичной власти.

13) Является ли стандарт обслуживания неотъемлемой частью стандарта услуг?

А) да;

Б) нет;

В) только элементом.

14) Стандарт обслуживания включает такие требования, как:

А) приоритет вежливости;

Б) время ответа на звонки;

В) перечень компетентных лиц, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы.

15) Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

А) Исполнение административных регламентов органов исполнительной власти;

Б) Внедрение современных технологий управления;

В) Рост социально-экономических показателей развития страны (региона);

© РГУТИС

Г) Уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг

16) Суть принципа клиентоориентированности, необходимого для комплексной оптимизации системы государственных полномочий, заключается:

А) в установлении полномочий органов государственной власти в соответствии с востребованностью результатов их деятельности обществом;

Б) в оценке результатов деятельности государственных органов власти через регламентацию их деятельности;

В) в установлении полномочий органов государственной власти законодательством Российской Федерации;

17) Система сбора и обработки информации с целью оценки эффективности функционирования органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг для оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг

А) Мониторингом качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

Б) Информационно-аналитической системой;

В) Порталом государственных и муниципальных услуг

18) К методам мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг не относят …

А) сбор статистических данных (заполнение статистического модуля) органами исполнительной власти, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги

Б) опрос, проводимый сторонними организациями в органах исполнительной власти, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги;

В) анализ нормативно-правовых оснований регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг

Г) проведение «контрольных закупок» услуг.

19) Совокупность элементарных свойств услуги, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов предоставления услуги, называется

А) Индикатором

Б) Показателем

В) Характеристикой

Г) Индексом

20) При организации взаимодействия с получателями услуг помещения МФЦ делятся на следующие функциональные сектора (зоны)

А) сектор информирования, ожидания и приема заявителей.

Б) сектор банковских услуг, зона ожидания и приема заявителей

В) сектор бытовых нужд, зона ожидания и приема заявителей

21) Главная цель работы многофункционального центра заключается в том, чтобы …

А) за счет организации взаимодействия органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, сэкономить время граждан в получении необходимых услуг;

Б) упрощение процедур получения гражданами и предпринимателям государственных и муниципальных услуг за счет «единого окна»

В) сокращение требуемых от заявителя документов

Г) повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг

22) Использование стандарта ISO 9000:2008 для оценки качества государственного управления возможно, поскольку предоставление государственной услуга предстает

© РГУТИС

как…

А) процесс;

Б) система;

В) управление по результатам;

Г) регламент.

23) Нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания услуги – это

А) стандарт предоставления услуги;

Б) регламент предоставления услуги;

В) мониторинг предоставления услуги.

24) Существует ли обязательный для всех муниципальных образований набор муниципальных услуг в рамках решения вопросов местного значения?

А) существует;

Б) отсутствует;

В) разрабатывается.

25) Основанием для оказания первоочередных социально значимых (наиболее массовых) государственных и муниципальных услуг является:

А) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Б) Решение Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (Протокол №3 от 06.02.2012).

В) Оба варианта верны.

Раздел 2. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг

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.

© РГУТИС

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

Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции ПК-1. - способен планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями в части формирования индикаторов: ПК-1.1 – применяет методы управления развитием и эффективностью деятельности органа публичной власти, методы анализа выполнения планов и программ; ПК-1.2 – применяет основные технологии разработки организационной структуры органа публичной власти, адекватной стратегии, целями задачам, внутренним и внешним условиям деятельности организации.

Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

1. Понятие и сущность государственной услуги
2. Виды государственных услуг
3. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг
4. Единая система оказания государственных услуг в Российской федерации
5. Организация система предоставления государственных услуг в электронной форме
6. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде
7. Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ)
8. Концепции «электронное правительство» и «электронная демократия», особенности реализации
9. Особенности взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и организациями на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий
10. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных

© РГУТИС

услуг.

11. Базовые информационные ресурсы

12. Особенности разработки «электронных регламентов»

13. Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ)

14.Электронные порталы государственных и муниципальных услуг. Особенности оказания государственных услуг в электронном виде.

15. Оценка качества предоставления оказания услуг гражданам и бизнесу

16.Снижение административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг: концепция, цели, механизмы реализации. Противодействие коррупции

17. Требования при предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

18. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.

19. Стандарты качества государственных услуг

20. Защита персональных данных

21. Информационная безопасность

22. Угрозы информационной безопасности

23. Особенности защиты персональных данных

24. Критерии оценки безопасности информационных технологий

25. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

26. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.

27. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

28. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента.

29. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

30. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

Перечень заданий закрытого типа для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное в правой графе таблицы.

1. Предложение	а) способность товара или услуги максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых товар (услуга) приобретаются
2. Жалоба	б) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц
3. Межведомственный запрос	в) документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом,

© РГУТИС

	предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий установленным требованиям
	г) рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное в правой графе таблицы.

1. Муниципальная услуга	а) российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	б) предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
3. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	в) деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований

© РГУТИС

	г) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное в правой графе таблицы.

1. Консультант	а) лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия
2. Административный регламент	б) совокупность свойств продукции, обусловливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением
3. Представитель заявителя	в) работник отдела по взаимодействию с населением МФЦ
	г) Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное в правой графе таблицы.

1. Государственная услуга	а) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
2. Административный регламент	б) физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
3. Заявитель	в) способность товара или услуги максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых товар (услуга) приобретаются
	г) деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти,

© РГУТИС

	государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное правой в графе таблицы.

1. Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация	а) осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами
2. Портал государственных и муниципальных услуг	б) российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
3. Межведомственное информационное взаимодействие	в) государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления
	г) государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-

© РГУТИС

	телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите термину левой графы таблицы соответствующее определение, представленное в правой графе таблицы.

1. Качество	а) процесс или результат формирования требуемых свойств и характеристик продукции по мере её создания, а также — поддержание этих характеристик при хранении, транспортировании и эксплуатации продукции.
2. Обеспечение качества	б) способность товара или услуги максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых товар (услуга) приобретаются
3. Удовлетворенность потребителей	в) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.
	г) совокупность свойств продукции, обусловливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 7. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильном порядке сроки этапов перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронную форму:

1. 01.12.2010-01.03.2012
2. 01.01.2013-01.07.2013
3. 01.01.2011-.01.07.2012
4. 01.07.2012-01.01.2013

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 8. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите стадии жизненного цикла услуги в верном порядке:

1. Вывод услуги из обращения
2. реклама и продажа услуги
3. внедрение на рынок
4. поддержка услуги на всех этапах
5. проектирование услуги
6. начальная идея
7. оказание услуги

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

© РГУТИС

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильном порядке сроки этапов перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронную форму:

1. 01.12.2010-01.03.2012
2. 01.01.2013-01.07.2013
3. 01.01.2011-.01.07.2012
4. 01.07.2012-01.01.2013

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 10. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите стадии жизненного цикла услуги в верном порядке:

1. вывод услуги из обращения
2. реклама и продажа услуги
3. внедрение на рынок
4. поддержка услуги на всех этапах
5. проектирование услуги
6. начальная идея
7. оказание услуги

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

Задание 11. Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность мониторинга качества услуг включает несколько этапов. Расположите их в верном порядке:

1. Сопоставление
2. Независимый выборочный контроль исполнителей
3. Анализ нормативных правовых актов**.**
4.Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений
5. Формирование итоговых массивов данных
6. Полевой этап исследования**.**

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 12. Прочитайте текст и установите последовательность.

Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней, расположите их в верном порядке:

1. потребность в самореализации (самоутверждении)
2. потребность в безопасности и благополучии
3. потребность в уважении
4. физиологические потребности
5. потребность в любви (принадлежности кому-либо)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Перечень заданий комбинированного типа для промежуточной аттестации

© РГУТИС

(зачет 1 семестр)

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора ответа

Задание13. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Участником государственного контракта может быть:

Варианты ответа:

А. индивидуальный предприниматель

Б. юридическое лицо

В. все ответы верны

Задание 14. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:

А. формы контроля за исполнением административного регламента

Б. проект регламента

В. общие положения;

Г. стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

Задание 15. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

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

Задание 16. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

В какой срок в случае проведения открытого конкурса заказчик, уполномоченный орган, специализированная организация обеспечивают размещение конкурсной документации на официальном сайте?

А. размещение извещения об открытом конкурсе осуществляется заказчиком в ЕИС как минимум **за 20 дней до процедуры вскрытия конвертов** (открытия доступа к электронным заявкам). Заказчику также предоставляется возможность разместить сведения о конкурсе в СМИ.

Б. в день ее утверждения заказчиком, уполномоченным органом

В. не менее чем за 6 месяцев до даты проведения конкурса

Задание 17. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Стандарт обслуживания включает такие требования, как:

А. приоритет вежливости

© РГУТИС

Б. время ответа на звонки

В. перечень компетентных лиц, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы

Г. все ответы верны

Задание 18. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

На какое число жителей муниципального образования, в котором располагается многофункциональный центр, в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов:

А. на 5 тыс. жителей

Б. на 3 тыс. жителей

В. на 10 тыс. жителей

Г. на 100 тыс. жителей

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответов из предложенных и развернутым обоснованием выбора.

Задание 19. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 3.

Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

А. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

Б. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органам;

В. заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

Г. доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг;

Д. возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Задание 20. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 3.

В Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие понятия:

А. клиент

Б. административный регламент

В. потребность

Г. многофункциональный центр

Д. муниципальная услуга

Задание 21. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 2.

Структура административного регламента должна содержать разделы,

© РГУТИС

устанавливающие:

А. порядок обжалования решения в административном органе

Б. состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

В. стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

Г. особенности выполнения административных процедур в заочной форме

Задание 22. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 2.

Базовыми признаками государственных и муниципальных услуг являются:

А. адресность

Б. законность

В. связь с правами и обязанностями граждан

Г. возмездный характер

Задание 23. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 2.

При предоставлении услуг в электронной форме посредством ФГИС ЕПГМУ, порталов государственных и муниципальных услуг субъектов РФ, а также официальных сайтов заявителю обеспечивается:

А. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги

Б. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации

В. осуществление оценки качества предоставления услуги

Задание 24. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 3.

Ключевыми принципами концепции «электронного правительства» являются следующие:

А. увеличение доступности государственной информации и услуг

Б. включение общественности в процессы государственного управления

В. эффективное использование информации в целях повышения качества государственного управления

Г. уменьшение сферы административного усмотрения при осуществлении государственных функций

Перечень заданий открытого типа для промежуточной аттестации (зачет 1 / 1 семестр)

Задание 25. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Поликлиника 1 января заключила с пациентом договор оказания услуг, в соответствии с которым обязалась осуществить медицинскую услугу не позднее 31 января, а пациент обязался оплатить услугу в размере 54000 рублей (сумма в договоре указана общая без разбивки на материалы, саму работу врача, медсестру, проводимые анализы) не позднее 10 января. Ответственность за нарушение сроков выполнения работы и ее оплаты, согласно заключенного договору, устанавливалась в размере 0,1%

© РГУТИС

от суммы договора за каждый день просрочки. Пациент оплатил услуги 25 января, а поликлиника оказала услугу 15 февраля, так как, вначале были новогодние праздники, а затем врач, курировавший пациента, заболел. Пациент в связи с нарушением поликлиникой сроков оказания услуг, подал исковое заявление в мировой суд по месту своего жительства. Ответчик, в суде заявил о несогласии с иском, мотивируя тем, что свои обязанности она не нарушила, а вот пациент сам нарушил договор, оплатив услуги позже установленного срока.

Обязаны ли в этом случае стороны договора выплатить неустойку, если да, то в каком размере?

Какое решение должен принять суд?

Задание 26. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Для начала ведения бизнеса, и для его развития субъектам МСП необходимо различное имущество, как движимое (оборудование, машины, механизмы, транспорт, инвентарь, инструменты и т.п.), так и недвижимое (помещения под офисы и производство, отдельные здания, строения, сооружения, а иногда и целые имущественные комплексы). Поиск свободного имущества на рынке недвижимости – не всегда простое и быстрое дело, кроме того, не всегда заканчивается приобретением в собственность или в аренду необходимых малому или среднему предприятию объектов либо в связи с отсутствием подходящих вариантов, либо в связи с высокой ценой. В то же время в государственной и муниципальной собственности находится достаточно большой объем имущества, которое свободно от прав третьих лиц (то есть является государственной и муниципальной казной) и одновременно может быть использовано субъектами МСП для ведения предпринимательской деятельности.

Используя способы и возможности, которые предоставлены предпринимателям законодательством, необходимо решить задачу поиска и приобретения государственного и муниципального имущества.

Задание 27. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

По итогам аудита СМК было зафиксировано следующее несоответствие: «Понятие “руководитель процесса” в СМК не используется (приводится только его определение в Руководстве по качеству). Предполагается, что таковыми являются руководители подразделений. Как следствие, руководителями процессов (подпроцессов) не назначаются квалифицированные сотрудники — инженеры, мастера, рабочие».

Какое требование ISO 9001:2008 не выполнено, и какие корректирующие действия предполагает аудитор?

Задание 29. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Завод-поставщик производит автомашины, шасси и запасные части к ним и продает их на основании договора поставки другому юридическому лицу — «Торговому дому». Далее «Торговый дом» на основании договора хранения передает эту закупленную, а также другую продукцию, являющуюся его собственностью, тому же заводу на хранение за соответствующее вознаграждение. В соответствии с договором хранения завод обязуется принять на хранение, обеспечить сохранность (в том числе противокоррозийную защиту) указанной продукции и по требованию «Торгового дома» вернуть ее ему или передать указанному им лицу.

© РГУТИС

Распространяются ли требования п. 7.5.4 на продукцию, передаваемую «Торговым домом» заводу на хранение:

Задание 30. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Компания работает исключительно по контрактам с заказчиками. В процессе подготовки и подписания контракта согласовываются все требования заказчика. Для изучения удовлетворенности потребителя аудитору представляются данные по мониторингу информации, касающейся выполнения (невыполнения) компанией требований заказчика, указанных в контракте, как это требует п. 8.2.1 ISO 9001:2008: «Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как один из способов измерения работы системы менеджмента качества». В качестве такой информации были представлены данные приемочного (выходного) контроля соответствия продукции требованиям заказчика, сформулированные в контракте. К ним были добавлены результаты проверки других контрактных требований к упаковке, срокам поставки (доставки), монтажу, вводу в эксплуатацию. Аудитор полагает, что требование по изучению удовлетворенности потребителя не должно основываться на контрактных требованиях. Компания же полагает, что если нет требований заказчика, то и нечего «мониторить».

Прав ли аудитор, и как в данном случае следует трактовать выполнение п. 8.2.1?

Задание 32. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Торговая фирма закупает товар по цене 200 руб. за единицу и продает в количестве 500 штук еженедельно по цене 255 руб. В результате проведенного исследования отдел маркетинга предложил повысить цену на 7%. Эластичность спроса равна 0,9. Необходимо рассчитать, сколько единиц товара нужно реализовать предприятию, чтобы сохранить свою прибыль на том же уровне. Какую прибыль может получить фирма после изменения цены на 7 % с учетом состояния спроса?

Перечень примерных тестовых заданий для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

1.Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:

1. государственным органом, оказывающим услугу;
2. высшим исполнительным органом;
3. законодательным органом;
4. местной администрацией.

2. Государственная услуга может предоставляться:

1. федеральным органом исполнительной власти;
2. органом государственного внебюджетного фонда;
3. исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
4. всеми вышеперечисленными субъектами.

3. Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве:

1. заказчика государственных услуг;
2. исполнителя государственных услуг;
3. заявителя государственных услуг:

© РГУТИС

4. все ответы верны.

4.Существует ли обязательный для всех муниципальных образований набор муниципальных услуг в рамках решения вопросов местного значения?

1. существует;
2. отсутствует;
3. разрабатывается;
4. имеется в отдельных муниципальных образованиях.

5. Представление о качестве услуг основано на:

1. требованиях и пожеланиях потребителей;
2. принципах деятельности производителей;
3. законодательных требованиях государства;
4. оценке потребителя.

6.Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:

1. стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;
2. общие положения;
3. формы контроля за исполнением административного регламента;
4. проект регламента

7. Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

1. административный регламент
2. государственная услуга
3. все ответы верны
4. многофункциональный центр

8. Выделите три основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

1. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,
2. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
3. доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы
4. возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

9. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ»Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

Варианты ответа:

1. от 26 июля 2013 г.
2. от 27 июля 2010 г.
3. от 30 июня 2011 г.
4. от 06 октября 2003

10. Видами государственных услуг являются:

1. все ответы верны
2. государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
3. государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;
4. все виды общественных услуг.

11. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается

© РГУТИС

при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее _____ со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте:

1. двух недель
2. двух месецев
3. одного месяца
4. десяти рабочих дней

12. Действие настоящего Федерального закона распространяется также на:

1. деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. - деятельность всех организаций и учреждений

13. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:

1. платной основе
2. бесплатной основе

14. Базовыми признаками услуги являются:

1. адресность;
2. законность;
3. связь с правами и обязанностями граждан;
4. возмездный характер.

15. Получение государственных услуг является:

1. правом всех граждан РФ;
2. правом отдельных категорий граждан РФ,
3. правом всех физических лиц
4. все ответы верны

Перечень примерных практических заданий для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

Задание 1. На основании открытых данных (порталов органов власти) составить схему «Доступность и качество государственных (муниципальных) услуг».

Указание: выбрать описание государственной услуги, провести схематизацию требований к качеству.



Задание 2. Установите соответствие между термином и его определением

© РГУТИС

Понятие	Определение
1.Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальной услуги	1. организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
2. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	2. предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления,_ организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации
3. Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация	3. государственная _информационная _система,_ _обеспечивающая _предоставление _государственных _и _муниципальных _услуг _в _электронной _форме,_ _а _также _доступ _заявителей _к _сведениям _о _государственных _и _муниципальных _услугах,_ _предназначенным _для _распространения _с _использованием _информационно-_телекоммуникационной _сети _"_Интернет"_ _и _размещенным _в _государственных _и _муниципальных _информационных _системах,_ _обеспечивающих _ведение _реестров _государственных _и _муниципальных _услуг
4. Межведомственное информационное взаимодействие	4._государственное _или _муниципальное _учреждение _либо _унитарное _предприятие,_ _созданные _соответственно _государственным _органом _Российской _Федерации,_ _органом _государственной _власти _субъекта _Российской _Федерации,_ _органом _местного _самоуправления
5. Портал государственных и муниципальных услуг	5_._ _осуществляемое _в _целях _предоставления _государственных _и _муниципальных _услуг _взаимодействие _по _вопросам _обмена

© РГУТИС

	_документами _и _информацией,_ _в _том _числе _в _электронной _форме,_ _между _органами,_ _предоставляющими _государственные _услуги,_ _органами,_ _предоставляющими _муниципальные _услуги,_ _подведомственными _государственным _органам _или _органам _местного _самоуправления _организациями,_ _участвующими _в _предоставлении _предусмотренных _частью _1_ _статьи _1_ _настоящего _Федерального _закона _государственных _или _муниципальных _услуг,_ _иными _государственными _органами,_ _органами _местного _самоуправления,_ _органами _государственных _внебюджетных _фондов,_ _многофункциональными _центрами _
6. предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	6. требование _заявителя _или _его _законного _представителя _о _восстановлении _или _защите _нарушенных _прав _или _законных _интересов _заявителя _органом,_ _предоставляющим _государственную _услугу,_ _органом,_ _предоставляющим _муниципальную _услугу,_ _многофункциональным _центром,_ _должностным _лицом _органа,_ _предоставляющего _государственную _услугу,_ _органа,_ _предоставляющего _муниципальную _услугу,_ _работником _многофункционального _центра,_ _государственным _или _муниципальным _служащим _либо _организациями

Задание 3. С помощью информации, размещенной на сайте https://www.gosuslugi.ru/, в разделе Каталог услуг заполните следующую таблицу.

№	Категория услуг	Популярные услуги

Задание 4. Опишите на примере конкретных (2-3) государственных или муниципальных услуг, какими методами можно оценить показатели качества данных услуг. Заполните таблицу.

№ п/п	Показатели качества	Методы оценки
1.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемой услуги	
2.	Доступ граждан к получению услуг по принципу «одного окна»	
3.	Время ожидания в очереди	

Задание 5. Показатели для расчетов критерия «Количество потребителей государственных услуг»

© РГУТИС

№п/п	Наименование показателя	Количество потребителей государственных услуг			Оценка выполнения
		план чел.	факт, чел.	%	
1	Информирование населения и работодателей о положении на рынке труда (неопределенный круг лиц);				
	-информирование граждан о положении на рынке труда;	281,17	100,5		
	-информирование работодателей о положении на рынке труда				
2	Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест, ед.	60,86	32,6		
3	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	2652,82	1069,70		
4	Организация временного трудоустройства:				
	- несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время	2419,60	1117,50		
	-безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы,	399,94	187,20		
	-безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	117,56	29,0		
5	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, профессионального обучения	10,91	-		
6	Психологическая поддержка безработных граждан	148,0	36,4		
7	Направление для получения профессионального обучения или получения дополнительного профессионального образования, включая обучение в другой местности:				
	- безработных граждан;	12585,32	2378,40		
	- женщин в период отпуска по уходу за ребенком в возрасте до 3-х лет	1258,68	437,04		
8	Оказание содействия самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональную	2250,0	1178,9		

© РГУТИС

	подготовку, переподготовку и повышение квалификации по направлению органов службы занятости, единовременную финансовую помощь при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя, либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременную финансовую помощь на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации				
9	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников	7346,40	7434,40		
10	Организация осуществления социальных выплат гражданам, признанных в установленном порядке безработными	297291,20	157532,10		
11	Содействие безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность на новое место жительства для трудоустройства по имеющейся у них профессии (специальности)	15,5	-		
12	Содействие безработным гражданам в переезде в другую местность для временного трудоустройства по имеющейся у них профессии	10,0	11,20		
13	Оказание содействия в трудоустройстве на оборудованные (оснащенные) рабочие места	1356	1218		

Задание 6. Оцените возможность применения различных методов исследования к параметрам качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Параметры качества услуг	Опрос (интервью)	Анкетирование	Экспресс-интервью	Наблюдение	Анализ нормативных правовых актов
Соблюдение стандартов качества предоставления услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг					
Проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги					
Удовлетворенность получателей услуги ее					

© РГУТИС

качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)					
Факты обращения заявителя в МФЦ, обусловленные требованиями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также МФЦ необходимые для получения конечного результата услуги					
Причины обращений (повторных обращений) заявителя в МФЦ, обусловленные требованиями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги					
Нормативно установленные состав и количество обращений заявителя в МФЦ, обусловленные требованиями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги					
Фактические состав и количество обращений заявителя в МФЦ, обусловленные требованиями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги					
Факты финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги					
Нормативно установленные финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги					
Фактические финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонение фактических значений от нормативно установленных значений					
Временные затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и фактические (по всем необходимым обращениям и услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных					
Наличие платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением услуг					
Причины платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением услуг					
Факты привлечения заявителями посредников					

© РГУТИС

при получении услуги					
Причины привлечения заявителями посредников при получении услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти (органов местного самоуправления), предоставляющих услугу					
Дополнительные параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей					

Задание 7. Заполните форму для электронных запросов государственных услуг в сфере образования через РПГУ.

Результат поискового запроса представить в форме таблицы.

№	Наименование запроса	Адрес запроса на РПГУ
1		
2		
3		

Задание 8. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание 9. Заполните таблицу, указав перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг.

В качестве примера использовать не менее 3-х муниципальных образований

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги
1	Переоформление разрешения на право организации розничных рынков	
2	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории	
3	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	
4	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	
5	Выдача разрешений на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет	

Задание 10. Заполните таблицу, в которой укажите различные виды государственных

© РГУТИС

и муниципальных услуг (не менее 3). Приведите нормативно-правовые акты (обязательно указание реквизитов (№, дата принятия, дата последних изменений) для каждого нормативного правового акта), регулирующего предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

№ п/п	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Пример

Задание 11. Перечислите «плюсы» и «минусы» (риски), которые могут возникнуть при получении госуслуги в электронном виде.

Задание 12. Заполните таблицу.

Основание деления	Виды услуг

Задание 13. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона.

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе в электронном виде?

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе через МФЦ?

Задание 14. Загрузите портал государственных услуг Российской Федерации по адресу: http://www.gosuslugi.ru/

Откройте раздел Государственные Услуги и заполните таблицу.

№ п/п	Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Сроки оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги
				Вид платежа	Стоимость	Вариант оплаты			
1.	Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)								
2.	Замена паспорта гражданина РФ								
3.	Запись на прием к врачу								
4.	Регистрация по месту								

© РГУТИС

	жительства/пребывания								
5.	Проверка пенсионных накоплений								
6.	Получение загранпаспорта без электронного чипа (на 5 лет)								
7.	Получение и замена водительского удостоверения								
8.	Подача налоговой декларации								
9.	Проверка налоговых задолженностей								
10	Регистрация юридических лиц и ИП								

Задание 15. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Ответьте на вопросы:

Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)?

Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Задание 16. Заполните таблицу требования к условиям предоставления услуг в МФЦ.

Требования к зданию (помещению)	Требования к оборудованию

Задание 17. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

Задание 18. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените:

© РГУТИС

1. численность и сегменты потенциальных получателей услуги;
2. значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);
3. значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

Задание 19. Изобразите взаимодействие участников процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг на соответствующем уровне.

Для примера возможно использование отдельных субъектов РФ или муниципалитетов.

Региональные услуги	Муниципальные услуги
Назначение единовременного пособия при рождении ребенка	Регистрация установки и замены надмогильных сооружений (надгробий)
Реализация средств (части средств) регионального материнского (семейного) капитала	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации
Предоставление меры социальной поддержки по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, расположенные на территории муниципального района
Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости	

Задание 20. Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию.

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 ОПОП направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

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

© РГУТИС

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. Концептуальные и методологические основы сервисологии

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос), дискуссия

Тема занятия: Концептуальные основы сферы услуг как объекта деятельности

План практического занятия: Понятие и сущность государственной услуги. Виды государственных услуг. Отличительные признаки государственной административной услуги. Особенности оказания государственных услуг. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде. Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ).

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
2. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание».
3. Дайте определение услуги. Назовите отличия услуги от товара.
4. Дайте определение понятия «предприятие сферы услуг». В чем главное отличие предприятия сервиса?
5. Что такое «контактная зона»?
6. Дайте определение понятия «рынок». Чем определяется рынок услуг? Какие виды рынка услуг вы знаете?
7. Дайте определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен».

Вопросы для дискуссии:

1. Какие факты и статистические данные свидетельствуют о том, что современная экономика развитых стран выступает как экономика услуг?
2. Раскройте подход А.Фишера, К. Кларка к структурированию общественного производства.
3. Каков состав и тенденции изменения первичного, вторичного и третичного секторов общественного производства?
4. В чем преимущества и уязвимость подхода Д. Белла к структурированию общественного производства?
5. Каковы закономерности, характеризующие взаимосвязь и взаимообусловленность

© РГУТИС

материального производства и сферы услуг?

6. Раскройте причины стремительного развития сферы услуг в развитых странах? В России?

7. Что понимается под качеством жизни, уровнем жизни? Какова взаимосвязь качества жизни и развитости сферы услуг?

8. Раскройте роль сферы услуг в современных условиях.

9. Каковы были причины неразвитости сферы услуг в СССР?

10. Какие отрицательные и положительные тенденции в развитии сферы услуг присущи современной России?

Задание 1

Проведите сравнительный анализ набора услуг разных поколений вашей семьи. Выделите наиболее востребованные из них, а так же отметьте « уникальные услуги» (уже исчезнувшие или только вновь появившиеся)

Задание 2.

Проведите письменно сравнительный анализ понятий сфера услуг и социокультурная сфера, социальная сфера, сфера обслуживания, нематериальное производство, духовное производство. Выделите сходства и различия данных понятий.

Задание 3.

Дайте развернутую характеристику сферы услуг места своего проживания (города, села, поселка городского типа, городского округа), выделив следующее:

1. Образовательные услуги;
2.Транспортные услуги;
3. Услуги здравоохранения;
4. Услуги культа;
5. Государственные и муниципальные услуги;
6. Социальные услуги;
7.Услуги ЖКХ;
8. Коммерческие услуги, услуги связи.

По результатам выполненного задания представить презентацию (7-8 слайдов).

Задание 4.

На основе структурного подразделения исполнительных органов государственного управления субъекта РФ (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций государственного контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы.

Задание 5.

На основе структурного подразделения администрации муниципального образования (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций муниципального контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы.

Задание 6.

Выполните сравнение материальных и нематериальных услуг на примере конкретных услуги, получаемых вами или членами вашей семьи

Задание 7.

Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной или муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих

© РГУТИС

документах? Предложите пути их оптимизации.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос).

Тема занятия: Управление обслуживанием

План практического занятия: Понятие об управлении. Функции управления. Услуга как объект управления. Управление оказанием государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое маркетинг услуг? Его главное предназначение.
2. Что такое внутренний маркетинг на предприятии сервиса?
3. Почему необходимо изучать поведение потребителей?
4. Подвергается ли воздействию поведение потребителей? Пример.
5. Какие факторы влияют на поведение потребителей? Приведите пример.
6. Какие категории потребителей вы знаете?
7. Дайте определение новой услуги. Почему уже существовавшую услугу иногда называют новой? Какие новые виды услуг предоставляют в вашем регионе?

Задание 1.

Дайте правильную последовательность «структурированного процесса оказания услуг» по следующим «блокам» (т.е. нужно правильно отразить последовательность указанных блоков): основание; эффект; состав; условие; конечный результат; промежуточный результат.

Задание 2.

Представьте перечень услуг, предоставляемых не совершеннолетним гражданам на портале https://www.gosuslugi.ru , а так же на одном из региональных порталах. Сравните эти перечни.

Задание 3.

Выделите потребности различных групп потребителей конкретных (2-3) государственных или муниципальных услуг. Заполните таблицу.

№ п/п	Категория потребителей	Ведущие потребности
1.		
2.		
3.		

Задание 4.

Выберите несколько потребностей и подберите услуги удовлетворяющие данные потребности разными способами. Результаты занесите в таблицу.

Потребность	Способы удовлетворения потребностей			
	индивидуальное удовлетворение	совместно небольшой группой	совместно большой группой	массовое

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Практическое занятие (устный и\или письменный

© РГУТИС

экспресс- опрос), деловая игра

Тема занятия: Методические основы оказания государственных и муниципальных услуг

План практического занятия: Административные регламенты - как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной службы. Основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления и стандартов качества оказания публичных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
2. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
3. Основные подходы к определению государственной услуги.
4. Что понимается под государственной услугой?
5. Что понимается под муниципальной услугой?
6. Основные направления административной реформы в России?
7. Что такое «функция» органа власти.
8. Что такое «административный регламент»?
9. Как описать административную процедуру?

Задание 1. Распределите представленные виды услуг по уровням их предоставления, заполнив таблицу

Федеральные	Региональные	Муниципальные

1. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним
2. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка
3. Выдача свидетельств молодым семьям - участницам подпрограммы «Создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» и подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Московской области «Жилище» на 2017-2027 годы
4. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)
5. Реализация средств (части средств) регионального материнского (семейного) капитала
6. Регистрация установки и замены надмогильных сооружений (надгробий)
7. Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ
8. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (при передаче функций по ведению паспортного учета в МФЦ)
9. Предоставление меры социальной поддержки по бесплатному изготовлению

© РГУТИС

и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан, имеющих место жительства в Московской области

10. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, расположенные на территории муниципального района

11. Предоставление информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг

12. Прием запроса о предоставлении справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, налоговым агентом) обязанности по уплате сборов, налогов, пеней, штрафов, процентов

13. Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости

14. Прием уведомления о выбранных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество физических лиц

15. Выдача архивных справок, архивных выписок, архивных копий и информационных писем по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя.

16. Выплата компенсации отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области, включенным в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, а также лицам, сопровождающим граждан, имеющих I группу инвалидности, и детей-инвалидов расходов по проезду на междугородном транспорте к месту лечения и обратно

17. Формирование списков граждан, имеющих право на приобретение жилья экономического класса, построенного и строящегося на земельных участках.

18. Услуга по регистрации учетной записи пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), восстановлению доступа к учётной записи пользователя ЕСИА и подтверждению личности пользователя – гражданина РФ, самостоятельно оформившего заявку на подтверждение личности в своем профиле пользователя ЕСИА

19. Постановка на воинский учет (снятие с воинского учета) отдельных категорий граждан Российской Федерации и внесение изменений в документы воинского учета

20. Услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП

Задание 2.

Создайте инфографику для конкретной государственной или муниципальной услуги (услуга выбирается самостоятельно).

Инфографика – это графический способ подачи информации.

Инфографика должна содержать:

− способы получения государственной или муниципальной услуги;

− перечень документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

− этапы оказания государственной или муниципальной услуги;

− сроки оказания государственной или муниципальной услуги;

− размер государственной пошлины (в случае взимания) при получении государственной или муниципальной услуги.

Задание 3. Откройте сайт государственных услуг https://www.gosuslugi.ru/. Перейдите в раздел Каталог услуг и заполните следующую таблицу:

№	Категория услуг	Популярные услуги

© РГУТИС

п/п		
1	Семья и дети	1. Государственная регистрация брака 2. Регистрация рождения 3. Распоряжение материнским капиталом
2	…	…
	…	…

Задание 4. Ознакомьтесь со статьёй «О защите персональных данных». Оформите структурный конспект при помощи объектов SmartArt (Вкладка вставка → область иллюстрации).

Задание 5. Проанализируйте, как тенденции развития общества на современном этапе проявляются в реальной практике организации по оказанию услуг.

Заполните таблицу, подтвердив фактами из реальной практики организации по оказанию услуг основные тенденции развития общества на современном этапе.

Тенденции	Влияние
Информатизация	
Демократизация, становление гражданского общества	
Становление нового культурного типа личности	
Вывод. Современное понимание оказания услуги	

Задание 6.

Разработайте «памятку» профессионального поведения работника МФЦ по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

Задание 7.

Заполните таблицу «Роли участников информационного взаимодействия»

Роль участника информационного взаимодействия	Кто является участником информационного взаимодействия	Функции участника информационного взаимодействия

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: практическое занятие с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями - проведение текущего контроля 2.

Тема занятия: Нормативное регулирование в системе государственных (муниципальных) услуг

План практического занятия: Формы правления. Государственно-политическое устройство. Государственно - территориальное устройство. Принципы федерализма. Конституционное разделение властей и государственное управление. Понятие государственной власти. Разделение властей: ветви и уровни государственной власти. Система государственной власти. Общие принципы реализации регионального управления. Федеративный Договор Российской Федерации: содержание, принципы, противоречия реализации. Разграничение предметов ведения и полномочий Федерации и субъектов Федерации. Органы государственной власти субъектов РФ: порядок формирования, полномочия, направления деятельности.

© РГУТИС

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
2. Соотношение понятий полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления), государственная (муниципальная) функция – государственная (муниципальная) услуга.
3. Понятие «заявитель». Принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
4. Требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
5. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.
6. Досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.

Задание 1.

Заполните таблицу, в которой укажите различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 3). Приведите нормативно-правовые акты (обязательно указание реквизитов (№, дата принятия, дата последних изменений) для каждого нормативного правового акта), регулирующего предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

№ п/п	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Пример

Задание 2

Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.

	№ 210-ФЗ	№ 83-ФЗ
правовое регулирование		
регламентация		
потребители		
исполнители		
финансовые основы		

Задание 3.

Дайте определение понятий административное действие и административная процедура. Приведите примеры административных действий и административных процедур, таблицу:

Административное действие	Административная процедура
Проведение служебной проверке в органе	Информирование заявителя о ходе оказания

© РГУТИС

исполнительной власти	услуги
…….	……
…….	……

Задание 4

Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам).

Тема занятия: Инструменты регулирования оказания государственных (муниципальных) услуг

План практического занятия: Реестр государственных (муниципальных) услуг. Вопросы формирования реестров государственных (муниципальных) услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
2. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
3. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
4. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
5. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
6. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
7. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
8. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.

Задание 1.

Представьте процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в виде схемы, установив правильную последовательность этапов:

1. Реализация досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти и местного самоуправления при получении гражданином неудовлетворительного решения
2. Информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Передача принятых заявлений от граждан в ведомственные системы
4. Подготовка и размещение информации по государственным и муниципальным услугам ответственными органами государственной власти и местного самоуправления в единой системе реестров
5. Проведение электронных платежей за платные государственные и муниципальные услуги (дистанционно)

© РГУТИС

6. Обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, органах местного самоуправления, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями

7. Идентификация граждан и организаций (дистанционно)

Задание1.

Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга» заполнив таблицу

	Публичная услуга	Государственная услуга	Муниципальная услуга
Сходство понятий			
Различия понятий			

Задание 2.

Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию.

На основе изученного материала заполните таблицу:

	технологическая схема предоставления услуги	административный регламент предоставления услуги
Сходство понятий		
Различия понятий		

Задание 3

Изучить и записать в таблицу перечень сервисов на следующих сайтах оказывающих электронные услуги.

1.Портал государственных и муниципальных услуг Московской области http:// www.uslugi.mosreg.ru

2.Портал муниципальных услуг в области образования https://www. new.dop.mosreg.ru

3.Электронные услуги федеральной налоговой службы РФ http:// www.nalog.ru/

4.Портал услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии https://www.rosreestr.ru/

5.Электронное правительство госуслуги http://www.gosuslugi.ru

Перечень основных сервисов, оказываемых на сайтах государственных и муниципальных услуг

http:// www.uslugi.mosreg.ru	https://www. new.dop.mosreg.ru	http:// www.nalog.ru/	https://www.rosreestr.ru/	http://www.gosuslugi.ru/

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: практическое занятие (устный и\или письменный экспресс- опрос по контрольным вопросам).

Тема занятия: Методология оценки качества и доступности предоставления

государственных (муниципальных) услуг

План практического занятия: Понятие мониторинга качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Цели и задачи проведения мониторинга. Методы мониторинга. Субъекты мониторинга. Порядок проведения опроса потребителей и оценки деятельности. Разработка типовой программы и инструментария исследования. Определение цели, задач, объекта и предмета мониторинга. Преобразование установленных в административных регламентах показателей качества государственных и муниципальных услуг в показатели результативности и эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих. Индикатор. Показатель. Критерии определения значений индикаторов и показателей. Группы показателей качества предоставления государственных (муниципальных) услуг). Анализ полученных показателей.

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.

Задание 1

Опишите на примере конкретных (2-3) государственных или муниципальных услуг, какими методами можно оценить показатели качества данных услуг. Заполните таблицу.

№ п/п	Показатели качества	Методы оценки
1.		
2.		
3.		

Задание 2

Выделите потребности различных групп потребителей конкретных (2-3) государственных или муниципальных услуг. Заполните таблицу.

№ п/п	Категория потребителей	Ведущие потребности
1.		
2.		
3.		

Задание 3

Изучить термины и определения в области качества используя ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Результаты работы оформите в таблице.

Термины и определения в области качества

Термин	Определение
Качество	
Требование	

© РГУТИС

Удовлетворенность потребителей	
Управление качества	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

Задание 4

Проведите анализ определений понятия «качество».

Автор формулировки	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон(5 век до н.э.)		
Аристотель(3 век до н.э.)		
Локк(17 век)		
Гегель(19 век)		
Китайская версия		
Шухарт (1931г.)		
Исикава К. (1950г.)		
Джуран Дж. М. (1974г.)		
Гост 15467-79 Управление качеством продукции		
Международный стандарт ИСО 8402-86		

Задание 5.

Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

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 (обязательная литература):

1. Силаева, С. А., Факторы цифровизации государственных и муниципальных услуг : монография / С. А. Силаева. — Москва : Русайнс, 2024. — 72 с. — ISBN 978-5-466-08315-6. — URL: https://book.ru/book/956614

2. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации : монография / отв. ред. В. И. Фадеев. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. - ISBN 978-5-91768-698-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2038317

3. Совершенствование процесса предоставления государственных услуг в условиях цифровой трансформации : монография / А. В. Трофимовская, С. Н. Журавлева, Е. Н. Волкова [и др.] ; под общ. ред. А. В. Трофимовской. — Москва : Русайнс, 2024. — 68 с. —

© РГУТИС

ISBN 978-5-466-08310-1. — URL: https://book.ru/book/956682

8.2. Дополнительная литература:

1. Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина ; под общ. ред. С. Н. Костиной ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2019. - 123 с. - ISBN 978-5-7996-2668-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1925500

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6. Научно-технический центр правовой информации «Система» Режим доступа: http://www.systema.ru/
7. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. Режим доступа: http://www.gov.ru/
8. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы Режим доступа: https://www.mos.ru/
9. Портал государственных онлайн услуг города Москвы Режим доступа: https://www.mos.ru/uslugi/
10. Портал государственных услуг Российской Федерации Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

20. Microsoft Windows
21. Microsoft Office
22. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: https://znanium.ru/
23. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: https://book.ru/
24. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/
25. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.edu.ru/
26. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: https://rguts.ru/
27. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
28. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/
29. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: https://nlr.ru/
30. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: http://rosstat.gov.ru/
31. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: https://wciom.ru
32. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: https://www.garant.ru/
33. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: https://shkolavoznesenovskaya-r08.gosweb.gosuslugi.ru/varianty-glavnyh/title/novosti_51.html
34. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: https://minobrnauki.gov.ru/

© РГУТИС

35. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Режим доступа: https://www.fedstat.ru/

36. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях Режим доступа: https://bus.gov.ru/

37. Правительство Российской Федерации Режим доступа: http://government.ru/

38. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/

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

Процесс изучения дисциплины Основы оказания 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 Основы оказания 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

© РГУТИС

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 Основы оказания 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 Основы оказания 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, а также самостоятельной научной деятельности студента.

Порядок подготовки лекционного занятия:

- изучение требований программы дисциплины Основы оказания 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,

© РГУТИС

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 рефективными докладами.

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

При чтении лекций по дисциплине Основы оказания государственных и муниципальных услуг используется такая форма как ***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.

Также используется такая форма как ***проблемная лекция***, где сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний студент получает в виде готовых знаний, а часть получается самостоятельно под руководством преподавателя.

- *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 Основы оказания 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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

традиционными методами, необходимо использовать активные методы обучения.

На практических занятиях по дисциплине широко используются такие активные формы обучения как устный и\или письменный экспресс- опрос, практические занятие с заслушиванием и обсуждением докладов с презентациями, дискуссия, деловая игра.

Расширению и углублению знаний студентов способствует подготовка доклада с презентацией. Доклад – форма самостоятельной работы, направленной на детальное знакомство с какой-либо темой в рамках данной дисциплины. Студенческие доклады, как правило, дополняют и развивают основные вопросы, изучаемые на лекциях и практических занятиях. Ведущее место должны занимать темы, которые представляют профессиональный интерес, несут элемент новизны. Тем самым создается мотивационная готовность к самостоятельному выполнению задания.

Основная задача проведения ***практического занятия 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 практических занятий предполагается использование таких интерактивных методов, как деловая игра и дискуссия.

Дискуссия (от лат. discussio — исследование, рассмотрение) — это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др.

- *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 Основы оказания 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.

© РГУТИС

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 (подготовка реферативных докладов, выполнение 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), 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, домашний 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 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 Основы оказания 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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель

© РГУТИС

типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель 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

© РГУТИС