



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Высшей школы бизнеса,**  
**менеджмента и права**  
**Протокол № 5 от «10» октября 2023 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.016. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ***

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

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

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

**Квалификация: *бакалавр***

**Год начала подготовки: 2024**

**Разработчик (и):**

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

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

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



### 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-5 - способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в части индикатора достижения компетенции ОПК-5.2 (осуществляет взаимодействие с гражданами и организациями в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе с применением дистанционных технологий).

ПК-5 - способен применять стандарты качества оказания услуг в части индикаторов достижения компетенции ПК-5.1 (применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам), ПК-5.2 (соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг) и ПК-5.3 (определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг).

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 74 часа (34 часа - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации - 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -70 часов;

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 36 часов (14 часов - занятия лекционного типа, 18 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -108 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной форме обучения на 3 курсе на 5 семестре продолжительностью 18 недель, на очно-заочной форме обучения на 3 курсе на 6 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе, вводная, проблемные лекции, лекции с заранее определенными ошибками, практические занятия в форме устного или письменного опроса по контрольным вопросам, семинара с заслушиванием и обсуждением докладов с

презентациями, круглого стола, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме обзора законодательства в области предоставления государственных и муниципальных услуг, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», выполнения докладов с презентациями, письменного тестирования и выполнения и защиты групповых проектов, промежуточная аттестация в ходе экзамена (5 / 6).

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатор достижения компетенции)
1	ОПК-5	способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в части: ОПК-5.2 - осуществляет взаимодействие с гражданами и организациями в процессе предоставления государственных (муниципальных ) услуг, в том числе с применением дистанционных технологий.
2	ПК-5	способен применять стандарты качества оказания услуг в части: ПК-5.1 - применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; ПК-5.2 - соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг); ПК-5.3 - определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг.

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

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

Набор входящих знаний, умений, принципов целеполагания и методов планирования, видов государственных решений и методов их принятия, умение применять методы исследования социально-экономических явлений, формировать системы показателей, информационные базы данных, обеспечивают требуемый знаний

фундамент для изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Формирование компетенции ОПК-5 начинается в дисциплине Информационное обеспечение профессиональной деятельности (2-4 семестры), продолжается в данной дисциплине (5 семестр) и заканчивается в процессе прохождения производственной и преддипломной практик (8 семестр).

Формирование компетенции ПК-5 начинается в дисциплине Стандартизация и управление качеством (1 семестр), продолжается в данной дисциплине (5 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики (8 семестр).

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	74	74			
	в том числе:					-
1.1	Лекции	34	34			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары	-	-			-
	Лабораторные работы	-	-			-
	Практические занятия	36	36			
1.3	Консультации	2	2			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	70	70			
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2	2			
<b>4</b>	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Для очной-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			6			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	36	36			
	в том числе:					-
1.1	Лекции	14	14			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	18	18			
	Семинары	-	-			-
	Лабораторные работы	-	-			-
	Практические занятия	18	18			
1.3	Консультации	2	2			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	108	108			

<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2	2			
<b>4</b>	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

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

**Для очной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1,2	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Российский и международный опыт.	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания Обзор ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 07.07.2010
2-4		Нормативное правовое обеспечение	4	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ				контрольным вопросам, выполнение практических заданий)				Обзор ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 07.07.2010
4-6		Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных	4	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
		ых услуг								
6-8		Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	4	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания-расчетно-практическое задание по теме. <b>Обзор научных статей по проблематике первого семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a></b>
8-10		Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных	4	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий) <b>Проведение текущего</b>			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Подготовка к текущему контролю 1</b>





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
		ых услуг				<b>контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства, учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
10-12	Современные технологии оказания	МФЦ как форма предоставлен	4	Проблемная лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	государственных и муниципальных услуг	ия государственных и муниципальных услуг				контрольным вопросам, выполнение практических заданий)				Выполнение домашнего задания <b>Подготовка докладов с презентациями по тематике раздела.</b>
12-14		Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	4	Лекция	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам) <b>Проведение текущего контроля 2: Презентация докладов</b>			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания- <b>подготовка к текущему контролю 2</b>
14,15	Особенности предоставления	Межведомственное взаимодействие	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по			5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	государственных и муниципальных услуг с использованием	ие при оказании государственных и муниципальных услуг				контрольным вопросам, выполнение практических заданий)				Выполнение домашнего задания
15-17	информационно-телекоммуникационных технологий	Порталы государственных услуг	4	Лекция	4	Практическое занятие (устный и\или письменный опрос по контрольным вопросам) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>			5	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания- <b>подготовка к текущему контролю 3</b>

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
17,18	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг	2	Лекция с заранее определенными ошибками	4	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			25	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта. Подготовка к текущему контролю 4</b>
<b>Консультация</b>							<b>2</b>	Г, И		

**Промежуточная аттестация - экзамен – 2 часа**

**Для очно-заочной формы обучения**

Номер	Наименование раздела	Наименование тем лекций,	Виды учебных занятий и формы их проведения				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем	КОН	ФОР	АКАД	ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ СРО

		практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1,2	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг Российской и международной опыт.	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания Обзор ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 07.07.2010
2-4		Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания Обзор ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 07.07.2010



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				
4-6		Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания
6-8		Порядок предоставления государственных и	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный опрос по контрольным			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания- <b>Обзор научных статей по проблематике первого семестра</b>



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		муниципальных услуг в электронной форме				вопросам, выполнение практических заданий)				дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
8-10		Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий) <b>Проведение текущего контроля 1: Представление и обсуждение результатов выполнения задания по обзору законодательства,</b>			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций) Выполнение домашнего задания <b>Подготовка к текущему контролю 1</b>



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
						<b>учебной, специальной и научной литературы с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
10-12	Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	1	Проблемная лекция	1	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания <b>Подготовка докладов с презентациями по тематике раздела.</b>
12-14		Функции,	1	Лекция	1	Практическое занятие			8	Подготовка к практическому занятию



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, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
		права, обязанности и ответственность многофункционального центра				(устный и\или письменный опрос по контрольным вопросам) <b>Проведение текущего контроля 2: Презентация докладов</b>				по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания- <b>подготовка к текущему контролю 2</b>
14,15	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	2	Лекция	2	Практическое занятие (устный и\или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий)			8	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
15-17	информационно-телекоммуникационных технологий	Порталы государственных услуг	1	Лекция	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам) <b>Проведение текущего контроля 3: письменное тестирование</b>			8	Подготовка к практическому занятию (работа с конспектом лекций и литературой) Выполнение домашнего задания- <b>подготовка к текущему контролю 3</b>
17,18	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг	2	Лекция с заранее определенными ошибками	2	Практическое занятие (устный и/или письменный опрос по контрольным вопросам, выполнение практических заданий) <b>Проведение текущего контроля 4: защита групповых проектов</b>			36	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) <b>Выполнение группового проекта.</b> <b>Подготовка к текущему контролю 4</b>

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	<b>Консультация</b>					<b>2</b>	Г, И			
<b>Промежуточная аттестация - экзамен – 2 часа</b>										

## 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	Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов	<p><b>Основная литература:</b></p> <p>1. Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления : учебник / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 414 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/981344. - ISBN 978-5-16-018453-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2002652">https://znanium.com/catalog/product/2002652</a></p>
2	Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг. Российский и международный опыт. 5 ак. часов /8 ак. часов	<p>2. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Национальные проекты). - ISBN 978-5-16-004281-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1141773">https://znanium.com/catalog/product/1141773</a></p>
3	Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов	<p>3. Любина, О. Н., Управление государственными услугами : учебно-методическое пособие / О. Н. Любина, Г. А. Сульдина, С. А. Владимирова. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2387-3. — URL: <a href="https://book.ru/book/929799">https://book.ru/book/929799</a> (дата обращения: 26.04.2024). — Текст : электронный.</p>
4	Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме 5 ак. часов /8 ак. часов	<p><b>Дополнительная литература:</b></p> <p>1. 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2038317">https://znanium.com/catalog/product/2038317</a></p>
5	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов	<p>2. Кузякин, Ю. П. Государственная и муниципальная служба : учебник / Ю. П. Кузякин, А. А. Ермоленко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 284 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5d52b220a49225.80722979. - ISBN 978-5-16-018444-9. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1998811">https://znanium.com/catalog/product/1998811</a></p>
6	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов	<p>1.</p>
7	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра 5 ак. часов /8 ак. часов	

8	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов	
9	Порталы государственных услуг 5 ак. часов /8 ак. часов/ 8 ак. часов	
10	Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг 25 ак. часов / 36 ак. часов	

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатор достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатор достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатор достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатор достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-5	способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг				
	ОПК-5.2	осуществляет взаимодействие с гражданами и организациями в процессе предоставления государственных	Система предоставления государственных и муниципальных услуг Современные технологии оказания	основы и принципы применения технологий электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а так же применения современных	применять и выбирать подходящий инструментарий для поддержания оказания государственных и муниципальных услуг гражданам в электронной форме.	навыками работы с технологиями электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг гражданам.

		(муниципальных) услуг, в том числе с применением дистанционных технологий	государственных и муниципальных услуг Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	информационных технологий и программных средств для решения разных видов профессиональных задач.		
2	ПК-5	способен применять стандарты качества оказания услуг				
		ПК-5.1 - применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Система предоставления государственных и муниципальных услуг Современные технологии оказания государственных и муниципальных	основы законодательства Российской Федерации и международные нормативные документы в соответствующей области знаний, технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	применять актуальную нормативную документацию в соответствующей области знаний, применять технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам
		ПК-5.2 - соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	основы стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг	разрабатывать разделы административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги	способностью проведения независимой экспертизы проекта административного регламента предоставления

	государственных и муниципальных услуг				(муниципальной) услуги, оценки и мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг
	ПК-5.3 - определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг	применять стандарты качества при оказании государственных и муниципальных услуг	навыками управления процессом качества в ходе оказания государственных и муниципальных услуг

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание основ и принципов применения технологий электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а так же применения современных информационных технологий и программных средств для решения разных видов профессиональных задач.</p> <p>Умение применять и выбирать подходящий инструментарий для поддержания оказания государственных и муниципальных услуг гражданам в электронной форме.</p> <p>Владение навыками работы с технологиями</p>	<p>Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», письменное тестирование,</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ и принципов применения технологий электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а так же применения современных информационных технологий и программных средств для решения разных видов профессиональных задач.</p> <p>Студент демонстрирует умение применять и выбирать подходящий инструментарий для поддержания оказания государственных и муниципальных услуг гражданам в электронной форме.</p>	<p>Закрепление способности осуществлять взаимодействие с гражданами и организациями в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе с применением дистанционных технологий</p>



<p>электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг гражданам.</p>	<p>выполнение и защита группового проекта, подготовка доклада с презентацией</p>	<p>Студент демонстрирует владение навыками работы с технологиями электронного правительства при предоставлении государственных (муниципальных) услуг гражданам.</p>	
<p>Знание основ законодательство Российской Федерации и международных нормативных документов в соответствующей области знаний, технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; основ стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; основных подходов, методов и способов оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Умение применять актуальную нормативную документацию в соответствующей области знаний, применять технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; разрабатывать разделы административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги; применять стандарты качества при оказании государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Владение приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных</p>	<p>Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», выполнение и защита группового проекта, подготовка доклада с презентацией</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ законодательство Российской Федерации и международных нормативные документы в соответствующей области знаний, технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; основ стандартизации предоставления государственных и муниципальных услуг; основных подходов, методов и способов оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <p>Студент демонстрирует умение применять актуальную нормативную документацию в соответствующей области знаний, применять технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; разрабатывать разделы административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги; применять стандарты качества при оказании государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует владение приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим</p>	<p>Закрепление способности применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; соблюдать регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг; определять параметры качества государственных и муниципальных услуг</p>



<p>услуг физическим и юридическим лицам; способностью проведения независимой экспертизы проекта административного регламента предоставления (муниципальной) услуги, оценки и мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг; навыками управления процессом качества в ходе оказания государственных и муниципальных услуг.</p>		<p>лицам; способностью проведения независимой экспертизы проекта административного регламента предоставления (муниципальной) услуги, оценки и мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг; навыками управления процессом качества в ходе оказания государственных и муниципальных услуг</p>	
--	--	--	--

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

**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 устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;</li> <li>– 90 –100 % правильных ответов на</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>



	<p>тестовые задания;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</li></ul>	
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;</li></ul></li><li>– 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания;</li><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li> <li>– 50 –69 % правильных ответов на тестовые задания;</li> <li>– задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– менее 50% правильных ответов на тестовые задания;</li> <li>– начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет;</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li> </ul>

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по дисциплине с использованием ЭБС и	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.</li> <li>2. Привести библиографический список учебной и специальной</li> </ol>



		ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<p>литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.</p> <p>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, представленных в данной учебной и специальной литературе.</p> <p>4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> по плану:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;</li><li>- проблемы, рассматриваемые в статье</li><li>- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;</li><li>- выводы.</li></ul> <p>Срок сдачи – 6 неделя семестра</p>
13	Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	Подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике	<p>Объем 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.</p> <p>Рекомендуемая структура доклада:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Введение (обосновывается актуальность выбранной темы, указываются цель и задачи доклада).</li><li>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</li></ol>

			<p>полученных в ходе работы результатов.</p> <p>3. Заключение (выводы) - короткое резюме основных результатов проведенного изучения. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.</p> <p>4. Список литературы.</p> <p>Оформление докладов - в соответствии с требованиями.</p> <p>Срок сдачи – 13 неделя семестра.</p>
15	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Письменное тестирование	<p>Количество тестовых заданий – 30</p> <p>Количество независимых вариантов – 1</p> <p>Требования к выполнению - выбрать правильный ответ.</p> <p>Время выполнения – 45 мин.</p> <p>Срок сдачи – 15 неделя семестра.</p>
17	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Защита группового проекта по тематике дисциплины	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).</p> <p>Структура проекта:</p> <p>Титульный лист.</p> <p>Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.</p> <p>Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.</p> <p>Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).</p>

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

### Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

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

Содержание задания:

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

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

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

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

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

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

**Раздел 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг**



Вид задания: подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике

Примерная тематика реферативных 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. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг.
7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
8. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
12. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
13. Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг.
15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере конкретного субъекта).
16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.
18. Доступность цифровых технологий и услуг для граждан с особыми потребностями
19. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья
20. Перечень услуг, предоставляемых лицам с ОВЗ через многофункциональные центры

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

Объем такого доклада указывается преподавателем и составляет обычно 10–15 страниц машинописного текста. Учебный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания конструкций.

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

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

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

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

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

Для самостоятельного изучения литературы необходимо выделять типы и виды литературы:

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

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

Тематическая периодика.

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

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

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

Справочники, словари и энциклопедии – издания, содержащие краткие сведения научного или прикладного характера, не предназначенные для сплошного чтения, дающие возможность быстрого получения самого общего представления о предмете и начальных сведений об имеющейся по этому вопросу литературе.

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

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

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

документах.

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

Рекомендации по структуре доклада:

1. Титульный лист

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

3. Введение.

Во введении:

- отражается обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики;

- описываются используемые методы исследования и решения задач;

- указываются цель, задачи доклада, реферата;

- показывается место данной проблемы в основной тематике, то есть обозначается общий фон и определяется специфика обсуждаемой в работе более узкой темы;

- раскрывается краткая история вопроса, что позволяет представить проблему в динамике через «обзор литературы»;

- указываются еще не решенные современной наукой задачи.

4. Основной текст. Обычно строится по ключевой связке «тезис – аргумент».

Выдвигается некая идея или концепция, предлагающая вариант объяснения ключевых вопросов исследовательской работы, затем следует переход к примерам и аргументации.

Необходимым условием работы является цитирование. Каждая цитата обязательно должна иметь библиографическую ссылку на автора, на одной странице может находиться не более 2–3 цитат, не рекомендуется употреблять несколько цитат подряд.

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

5. Заключение (выводы) – короткое резюме всего сказанного, логическая «выжимка» рассмотренного материала, а также – по возможности – указание нераскрытых проблем и путей дальнейшего развития исследований в этой области. Заключение отражает основные результаты проведенного исследования. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.

6. Список литературы.

Списки литературы могут быть различными по способу компоновки источников:

1) алфавитный – авторы или заглавия (если нет автора) размещаются по алфавиту, при этом иностранные источники обычно размещают в конце списка;

2) хронологический способ – целесообразен, когда задача списка – отразить развитие научной мысли; принцип расположения описаний здесь – по году издания;

3) тематический – применяется, если список достаточно большой;

4) по видам изданий – возможно выделение следующих групп: официальные, государственные, нормативно-инструктивные, описательные (монографии, пособия), материалы конференций, статьи из сборников и периодических изданий.

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

Доклад выполняется на листах формата А4 (210X297), которые брошюруются в

единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

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

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

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

### **Раздел 3 Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий**

Вид задания: письменное тестирование

**1. 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:**

1. унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
2. регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
3. реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
4. интенсификации с использованием современных информационных технологий

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

1. о государственных и муниципальных услугах города Москвы
2. о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы
3. о наиболее востребованных жителями города Москвы услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
4. об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

**3. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?**

1. находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги
2. представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами
3. содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер
4. все ответы верны

**4. Универсальные электронные карты выдавались гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:**

1. с 1 марта 2012 года

2. с 1 января 2011 года
3. с 1 января 2013 года
4. с 1 марта 2013

**6.Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается 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 месяцев
3. одного месяца
4. одного года

**6.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

1. портала государственных и муниципальных услуг
2. официальных сайтов государственных органов
3. все вышеперечисленное
4. электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями

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

1. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги
2. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации
3. все вышеперечисленное
4. получение сведений о ходе выполнения запроса

**8.Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

1. упрощенной учетной записи
2. стандартной учетной записи
3. подтвержденной учетной записи
4. расширенной записи

**9.Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:**

1. одностороннее взаимодействие
2. двустороннее взаимодействие
3. юридически значимое двустороннее взаимодействие
4. все ответы верны

**10.Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:**

1. в электронной форме
2. в письменной форме
3. смешанной форме
4. все ответы верны

**11.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной**

**форме предусматривает использование:**

1. портала государственных и муниципальных услуг
2. официальных сайтов государственных органов
3. универсальной электронной карты
4. электронного взаимодействия между государственными органами, органами

местного самоуправления, организациями и заявителями

**12. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

1. упрощенной учетной записи
2. стандартной учетной записи
3. подтвержденной учетной записи
4. все ответы верны

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

1. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги
2. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации
3. осуществление оценки качества предоставления услуги
4. все вышеперечисленное

**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

**16. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:**

1. административными регламентами
2. административными стандартами
3. государственными стандартами
4. административными процедурами

**17. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:**

1. ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»
2. Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
3. Бюджетном кодексе РФ.
4. все ответы верны

**18. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:**

1. степень удовлетворения ожиданий потребителей;
2. общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;

3. с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

4. все ответы верны

**19. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:**

1. номенклатура показателей качества

2. индикаторы качества

3. классификация показателей качества

4. степень качества

**20. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:**

1. доступность

2. надежность

3. востребованность

4. все ответы верны

**21. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:**

1. отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги

2. комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата

3. комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления

4. все ответы верны

**22. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных**

1. не менее 95 %

2. не менее 90 %

3. не менее 80 %

4. 100%

**23. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:**

1. государственными органами и органами местного самоуправления

2. рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ

3. общественными советами в соответствующей сфере деятельности

4. всеми вышеперечисленными субъектами

**24. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:**

1. надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность

2. информативность, доверительность, скорость, доступность

3. сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность

4. все ответы верны

**25. Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:**

1. количество благодарственных писем
2. количество предложений
3. количество обращений и жалоб
4. все ответы верны

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

1. факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом
2. влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
3. содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты
4. все ответы верны

**27. Какие три основные группы потребностей составляют систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг:**

1. информационные потребности
2. материальные потребности
3. функциональные потребности
4. эмоциональные потребности

**28. Какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг:**

1. разрешение жалоб и первичных конфликтов
2. недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала
3. отсутствие стандартов комфортности госуслуг
4. отсутствие системного мониторинга качества оказания госуслуг

**29. Стандарт обслуживания включает такие требования, как:**

1. приоритет вежливости
2. время ответа на звонки
3. перечень компетентных лиц, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы
4. все ответы верны

**30. Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:**

1. исполнение административных регламентов органов исполнительной власти
2. внедрение современных технологий управления
3. рост социально-экономических показателей развития страны (региона)
4. уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг

**Раздел 4. Качество оказания 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.

Примерная тематика групповых проектов:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Формирование «Федерального реестра инвалидов» с целью адресного оказания государственных и муниципальных услуг

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

Тема работы должна представлять практически интерес для студента.

Прежде чем утверждать тему, стоит убедиться в наличии теоретического и практического материала для выполнения работы. Это книги, монографии, журнальные

статьи, Интернет - ресурсы и другие информационные источники, которые нужно будет изучить, а также практический информационный материал.

Формулировка темы проекта должна быть максимально конкретна. Объем работы не должен превышать 20 страниц текста формата А4, выполненного в среде MS Word (лист формата А4, шрифт Times New Roman 14, межстрочный интервал одинарный). Страницы работы должны быть пронумерованы за исключением титульного листа. Пустых страниц в работе быть не должно.

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

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

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

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

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

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

— избранный метод (или методы) исследования.

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

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

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

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

Для подтверждения собственных мыслей можно использовать цитаты из различных источников. При этом любая цитата должна быть приведена со ссылкой на источник, ссылаться на который нужно и тогда, когда в тексте работы приводятся конкретные

цифры, факты, схемы и т. п. из других работ. Ссылки делаются постранично.

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

Заключение исполняет роль концовки, обусловленной логикой проведения исследования, которая носит форму синтеза накопленной в основной части научной информации и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными во введении. Введение и заключение — тесно связанные элементы проекта.

Завершают работу библиографический список и приложения.

Для выполнения работы следует обратиться к нормативной правовой базе, регулирующей процессы и отношения в выбранном для исследования объекте и внимательно изучить их. При оформлении работы наиболее целесообразно использовать следующие последовательность и способы группировки источников:

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

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

3. Электронные ресурсы с указанием адреса и режима доступа.

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

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

Нельзя просто переписывать соответствующие заданию страницы из учебно-методической литературы. Следует показать умение систематизировать материал, сопоставлять, анализировать, сравнивать, аргументировать собственную позицию.

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

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

*Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции ОПК-5 - способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг в части индикатора достижения компетенции ОПК-5.2 (осуществляет взаимодействие с гражданами и организациями в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе с применением дистанционных технологий).*

#### **Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

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



3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
6. Реестры государственных и муниципальных услуг.
7. Федеральный реестр государственных услуг.
8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
9. Административные регламенты.
10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
11. Функции МФЦ.
12. Права и обязанности МФЦ.
13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
14. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
15. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
16. Портал государственных и муниципальных услуг
17. Универсальная электронная карта.
18. Электронное приложение универсальной электронной карты.
19. Формы контроля за исполнением административного регламента.
20. Электронный документ.
21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
23. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
24. Основные положения «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»
25. Нормативная правовая база использования электронных документов в России
26. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
27. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг.
28. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
29. Реализация основных государственных функций с использованием информационно - телекоммуникационных технологий.
30. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
31. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
32. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
33. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
34. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития.
35. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.

36. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

37. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

38. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

39. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

40. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг.

### **Перечень типовых тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

**1. 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:**

1. унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
2. регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
3. реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
4. интенсификации с использованием современных информационных технологий

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

1. о государственных и муниципальных услугах города Москвы
2. о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы
3. о наиболее востребованных жителями города Москвы услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
4. об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

**3. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?**

1. находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги
2. представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами
3. содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер
4. все ответы верны

**4. Универсальные электронные карты выдавались гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:**

1. с 1 марта 2012 года
2. с 1 января 2011 года
3. с 1 января 2013 года
4. с 1 марта 2013

**6. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается 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 месяцев
3. одного месяца
4. одного года

**6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

1. портала государственных и муниципальных услуг
2. официальных сайтов государственных органов
3. все вышеперечисленное
4. электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями

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

1. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги
2. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации
3. все вышеперечисленное
4. получение сведений о ходе выполнения запроса

**8. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

1. упрощенной учетной записи
2. стандартной учетной записи
3. подтвержденной учетной записи
4. расширенной записи

**9. Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:**

1. одностороннее взаимодействие
2. двустороннее взаимодействие
3. юридически значимое двустороннее взаимодействие
4. все ответы верны

**10. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:**

1. в электронной форме
2. в письменной форме
3. смешанной форме
4. все ответы верны

**11. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

1. портала государственных и муниципальных услуг
2. официальных сайтов государственных органов
3. универсальной электронной карты
4. электронного взаимодействия между государственными органами, органами

местного самоуправления, организациями и заявителями

**12. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

1. упрощенной учетной записи
2. стандартной учетной записи
3. подтвержденной учетной записи
4. все ответы верны

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

1. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги
2. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации
3. осуществление оценки качества предоставления услуги
4. все вышеперечисленное

**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 типовых практических заданий для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

Задание 1.

Гражданка К. обратилась в МФЦ города Краснослабодцево с вопросом о назначения пособия по уходу за своим несовершеннолетним ребенком-инвалидом. Оператор МФЦ принял у нее документы по описи, однако, впоследствии, гражданке К. было отказано в выплате пособия. Гражданка К. написала жалобу на оператора МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на вопросы:

1. Имела ли права гражданка К. подавать жалобу по данному вопросу?
2. Предложите возможные пути решения конфликтной ситуации.
3. Назовите возможные причины отказа в выплате пособия.
1. в социальное учреждение по уходу.

Задание 2.

Гражданин С. обратился в МФЦ Новотуринского сельского поселения с вопросом получения заграничного паспорта. Однако, услуга не была ему оказана, т.к. сотрудник МФЦ сослался на отсутствие необходимых документов на оказание данной услуги. Гражданин С. написал жалобу на работу МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на вопросы:

1. Имел ли право гражданин С. подавать жалобу на работу МФЦ?
2. Какие причины отказа в оказании услуг мог назвать сотрудник МФЦ?

**Задание 3.**

На примере конкретной услуги рассмотреть возможность повышения ее ценности. А так же предложить принципиально новую услугу с высокой потребительской ценностью.

1. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?
2. Каким образом можно повысить ценность услуги?

**Задание 4.**

Проведите письменно сравнительный анализ понятий сфера услуг и социокультурная сфера. Выделите сходства и различия данных понятий.

**Задание 5.**

Проведите письменно сравнительный анализ понятий социальная сфера, сфера обслуживания. Выделите сходства и различия данных понятий.

**Задание 6.**

Проведите письменно сравнительный анализ понятий нематериальное производство, духовное производство. Выделите сходства и различия данных понятий.

**Задание 7.**

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

№	Категория услуг	Популярные услуги

**Задание 8.**

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 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 учетной 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 9.

Перечислите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

Задание 10.

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), регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

Задание 11.

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

Задание 12.

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 13.

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета».

Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги?

Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

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	Спос об пода чи заяв ки	Спосо б получе ния результ тата	Стоимость и порядок оплаты			Срок и оказа ния услуг и	Категор ии получат елей	Основа ния для оказан ия услуги
				Вид плате жа	Стоим ость	Вари ант оплат ы			
1.	Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)								
2.	Замена паспорта гражданина РФ								

3.	Запись на прием к врачу								
4.	Регистрация по месту 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.

Заполните таблицу, указав органы, предоставляющие ту или иную услугу

№	Наименование услуги	Орган, предоставляющий услугу
1	Выдача (замена) российского паспорта: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по достижении 14 лет;</li> <li>• по достижении 20 (45) лет;</li> <li>• в связи с изменением ФИО;</li> <li>• при повреждении, износе и пр.</li> </ul>	
2	Выдача загранпаспорта старого и нового образца	
3	Выдача водительского удостоверения международного образца	
4	Выдача архивных документов: справок, выписок, копий	
5	Выдача ключей простой электронной подписи (ЕСИА) для получения госуслуг в электронном виде	
6	Выдача сертификата на материнский капитал	

7	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	
8	Выдача полисов ОМС	
9	Выдача свидетельства многодетной семьи	
10	Выдача справок об отсутствии судимости	

Задание 16.

Заполните таблицу, указав роль участников информационного взаимодействия

Роль участника информационного взаимодействия	Кто является участником информационного взаимодействия	Функции участника информационного взаимодействия
Поставщик		
Потребитель		
Оператор СМЭВ		

Задание 17.

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 18.

Заполните таблицу требования к условиям предоставления услуг в МФЦ

Требования к зданию (помещению)	Требования к оборудованию

Задание 19.

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 20.

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/](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

<a href="http://www.uslugi.mosreg.ru">http://www.uslugi.mosreg.ru</a>	<a href="https://www.new.dop.mosreg.ru">https://www.new.dop.mosreg.ru</a>	<a href="http://www.nalog.ru/">http://www.nalog.ru/</a>	<a href="https://www.rosreestr.ru/">https://www.rosreestr.ru/</a>	<a href="http://www.gosuslugi.ru/">http://www.gosuslugi.ru/</a>

Задание 21.

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

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

Задание 22.

Проведите анализ структуры и видов услуг, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека в форме таблицы.

Задание 23.

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

Задание 24.

Подберите реальные примеры для заполнения таблицы. Динамика изменения потребностей:

Потребности, пришедшие из прошлого	
Формирование потребности	Услуги, удовлетворяющие потребность
Потребности настоящего времени	
Потребности перспективные	

Задание 25.

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

**Задание 26.**

Проанализировать исполнителей процессов жизненного цикла услуги.

№ п/п	Процессы жизненного цикла услуги	Исполнители

**Задание 27.**

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 28.**

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

**Задание 29.**

Разработайте «памятку» культуры общения работника МФЦ по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

**Задание 30.**

Дайте правильное определение для термина портал государственных и муниципальных услуг:

**Задание 31.**

Дайте правильное определение для термина Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ):

**Задание 32.**

Дайте правильное определение для термина административная процедура:

Задание 33.

Дайте правильное определение для термина государственная услуга:

Задание 34.

Дайте правильное определение для термина государственная услуга платная.

Задание 35.

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 36.

Охарактеризуйте следующие виды доступности государственных (муниципальных) услуг: физическая доступность, временная доступность.

Задание 37.

Охарактеризуйте следующие виды доступности государственных (муниципальных) услуг: территориальная доступность, информационная доступность, финансовая доступность.

Задание 38.

Пользуясь ФЗ- № 44, необходимо определить ответственное лицо (графа 2) и тип выходного документа (графа 4) на всех этапах организации и проведения открытых конкурсов.

Перечень ответственных лиц: заказчик, конкурсная комиссия, организатор конкурса, участник конкурса и иные.

Типы выходного документа: приказ, приглашение, распоряжение, комплект документации, протокол, уведомление, предложение, комплект конкурсной документации и др.

Задание 39.

Представьте процесс получения 2-3 государственных (муниципальных) услуг согласно процессному подходу:

- условие;
- основание;
- промежуточный результат;
- конечный результат;
- эффект

Задание 40

Заполните таблицу, приведя по 5 примеров услуг каждого вида.

Виды услуг	Пример
Бесплатная услуга	
Платная услуга	
Простая услуга	
Сложная услуга	
Предоставляемые в традиционной форме.	

Предоставляемые по принципу «одного окна».	
Предоставляемые в электронной форме	
Элементарные услуги	
Композитные(межведомственные услуги)	

*Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции ПК-5 - способен применять стандарты качества оказания услуг в части индикаторов достижения компетенции ПК-5.1 (применяет технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам), ПК-5.2 (соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг) и ПК-5.3 (определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг)*

**Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

1. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
3. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Москве: критерии качества, рекомендации, перспективы.
4. Показатели оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
5. Системы оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

**Перечень типовых тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

**1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:**

1. административными регламентами
2. административными стандартами
3. государственными стандартами
4. административными процедурами

**2. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:**

1. ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»
2. Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
3. Бюджетном кодексе РФ.
4. все ответы верны

**3. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:**

1. степень удовлетворения ожиданий потребителей;
2. общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;
3. с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.
4. все ответы верны



**4. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:**

1. номенклатура показателей качества
2. индикаторы качества
3. классификация показателей качества
4. степень качества

**5. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:**

1. доступность
2. надежность
3. востребованность
4. все ответы верны

**6. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:**

1. отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги
2. комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата
3. комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления
4. все ответы верны

**7. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных**

1. не менее 95 %
2. не менее 90 %
3. не менее 80 %
4. 100%

**8. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:**

1. государственными органами и органами местного самоуправления
2. рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ
3. общественными советами в соответствующей сфере деятельности
4. всеми вышеперечисленными субъектами

**9. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:**

1. надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность
2. информативность, доверительность, скорость, доступность
3. сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность
4. все ответы верны

**10. Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:**

1. количество благодарственных писем
2. количество предложений

3. количество обращений и жалоб

4. все ответы верны

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

1. факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом

2. влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга

3. содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

4. все ответы верны

**12. Какие три основные группы потребностей составляют систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг:**

1. информационные потребности

2. материальные потребности

3. функциональные потребности

4. эмоциональные потребности

**13. Какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг:**

1. разрешение жалоб и первичных конфликтов

2. недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала

3. отсутствие стандартов комфортности госуслуг

4. отсутствие системного мониторинга качества оказания госуслуг

**14. Стандарт обслуживания включает такие требования, как:**

1. приоритет вежливости

2. время ответа на звонки

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

4. все ответы верны

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

1. исполнение административных регламентов органов исполнительной власти

2. внедрение современных технологий управления

3. рост социально-экономических показателей развития страны (региона)

4. уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг

**Перечень типовых практических заданий для промежуточной аттестации (экзамен 5 семестр /6 семестр)**

**Задание 1.**

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

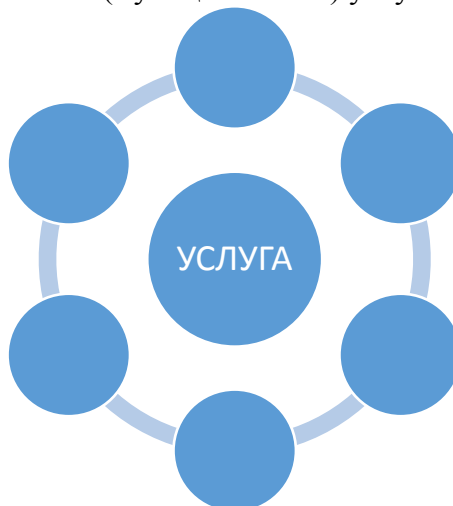
Указание: выбрать описание государственной услуги, провести схематизацию требований к качеству.



**Задание 2**

Предложите свою интерпретацию термина «качество».

Обозначьте с помощью рисунка основные ценности, составляющие, по вашему мнению, качество государственной (муниципальной) услуги.



**Задание 3.**

Установите соответствие между термином и его определением

Понятие	Определение
1. Государственная услуга	1. нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
2. Муниципальная услуга	2. 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



	<p>_уполномоченные _представители,_ _обратившиеся _в _орган,_ _предоставляющий _государственные _услуги, _или _в _орган,_ _предоставляющий _муниципальные _услуги</p>
3. Заявитель	<p>3. деятельность по реализации _функций _соответственно _федерального _органа _исполнительной _власти, _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 _ (далее _- _органы, _ _предоставляющие _государственные _услуги), _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</p>
4. Межведомственный запрос	<p>4. предоставляемая органом местного самоуправления (далее -муниципальная услуга),-деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее -орган, предоставляющий муниципальные услуги),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 _2_0_0_3_ года _N_ _1_3_1_ - _ФЗ _" _Об _общих _принципах _организации _местного _самоуправления _в _Российской _Федерации" _и _уставами</p>



	<p>_ муниципальных _ образований, _ а _ также _ в _ пределах _ предусмотренных _ указанным _ Федеральным _ законом _ прав _ органов _ местного _ самоуправления _ на _ решение _ вопросов, _ не _ отнесенных _ к _ вопросам _ местного _ значения, _ прав _ органов _ местного _ самоуправления _ на _ участие _ в _ осуществлении _ иных _ государственных _ полномочий</p>
5. Административный регламент	<p>5. _ 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, _ _ предоставляющим _ муниципальную _ услугу, _ либо _ многофункциональным _ центром _ в _ государственный _ орган, _ орган _ местного _ самоуправления, _ _ подведомственную _ государственному _ органу _ или _ органу _ местного _ самоуправления _ организацию, _ участвующую _ в _ предоставлении _ предусмотренных _ государственных _ или _ муниципальных _ услуг</p>

Задание 4.

Установите соответствие между термином и его определением

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	2. предоставление государственных и



<p>предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<p>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</p>
<p>3. Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация</p>	<p>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</p>
<p>4. Межведомственное информационное взаимодействие</p>	<p>4. государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления</p>
<p>5. Портал государственных и муниципальных услуг</p>	<p>5. осуществляемое в целях предоставления государственных и</p>



	<p>_ 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 _ предусмотренных _ частью _ 1 _ статьи _ 1 _ настоящего _ Федерального _ закона _ государственных _ или _ муниципальных _ услуг, _ иными _ государственными _ органами, _ _ органами _ местного _ самоуправления, _ _ органами _ государственных _ внебюджетных _ фондов, _ _ многофункциональными _ центрами _</p>
<p>6. предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p>	<p>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 _</p>

Задание 5.

Стадии зрелости электронного правительства.

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

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

Интерактивного взаимодействия	
Транзакционного взаимодействия	

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:

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

Задание 6.

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

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

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:

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

Задание 7.

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 8.

Используя «Методику оценки выполнения государственного задания областными казёнными учреждениями (центрами занятости населения)» необходимо:

- произвести расчеты критерия «Количество потребителей государственной услуги»

- дать оценку выполнения государственного задания по каждому показателю.

Показатели для расчетов критерия «Количество потребителей государственных услуг»



№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	2250,0	1178,9		



	установленном порядке безработными и прошедшим профессиональную 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 9

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.

#### Задание 10.

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 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 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 11.

Расположите в верном порядке элемента процесса предоставления государственной (муниципальной) услуги:

1. реализацию досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти при получении гражданином неудовлетворительного решения;
2. обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями;
3. проведение электронных платежей за платные государственные услуги (дистанционно);
4. передачу принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
5. информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных услуг;
6. подготовку и размещение информации по государственным услугам ответственными органами государственной власти в единой системе реестров;
7. идентификацию граждан и организаций (дистанционно).

#### Задание 12.

Заполните образец электронной карточки государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой через портал:

описание услуги;	
полное название;	
официальное название;	
требования по срокам;	
название процедуры;	
основание для оказания услуги;	
категории получателей;	
оплата;	
документы (необходимые для получения услуги);	
адреса и телефоны (органа власти – исполнителя);	
как получить услугу;	
описание процесса заказа;	
способы подачи заявки;	
способы получения результата;	
консультативную помощь по вопросам:	
участвующие организации;	
результаты оказания услуги;	
фиксация результата оказания услуги;	
возможные итоги оказания услуги;	
права заявителя и обязанности органа власти;	
порядок обжалования;	
нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги.	

### Задание 13.

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 14.

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

### Задание 15

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 16.

Заполните таблицу.

Основание деления	Виды услуг

Задание 17.

Заполните таблицу «Типы услуг в электронной форме»

Типы услуг в электронной форме	Содержание
Информирование	
Одностороннее взаимодействие	
Двустороннее взаимодействие	
Юридически значимое двустороннее взаимодействие	

Задание 18

Заполните таблицу, приведя по 10 примеров следующих услуг:

Услуги, получение которых возможно через ЕПГУ или МФЦ	Услуги, получение которых не возможно через ЕПГУ или МФЦ


### Задание 19

Заполните таблицу «Роли участников информационного взаимодействия»

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

### Задание 20.

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 исполнительной власти	Информирование заявителя о ходе оказания услуги
.....	.....
.....	.....

### Задание 21

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	
Удовлетворенность потребителей	
Управление качества	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

### Задание 22

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 23

Сравнительный анализ определений понятия «государственный заказ». Описание задания: в научно-исследовательской и законодательной практике используется множество определений понятия «государственный заказ». Ваша задача провести сравнительный анализ представленных определений одного понятия, определить обязательные составляющие понятия, охарактеризовать достоинства и недостатки определений, выявить ограничения в использовании определений понятия.

#### Задание 24.

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

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

#### Задание 25.

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.

#### Задание 26.

Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ.

#### Задание 27.

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.

#### Задание 28.

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.

#### Задание 29.

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 30.

Представьте в форме презентации алгоритм получения государственной (муниципальной) услуги по выбору студента.

#### Задание 31.

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 32.

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

#### Задание 33.

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

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 34.

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 35.

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 36.

Изучите не менее трех региональных порталов, предоставляющих услуги и сравните их по следующим критериям:

1. Категории услуг, предоставляемых с помощью портала
2. Наиболее популярные услуги на порталах.
3. Жизненные ситуации, в разрешении которых электронные услуги.

#### Задание 37.

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 38.

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 39.

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

#### Задание 40.

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 документах? Предложите пути их оптимизации.

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

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

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

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

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

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

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

#### **Тематика практических занятий**

##### **Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг**

##### **Практическое занятие Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.**

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

*План практического занятия:* Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг лицам с ОВЗ и инвалидностью.

*Целью практического занятия* является дать представление о классификации государственных и муниципальных услуг.

*Практические навыки* стимулировать потребность обучающегося к изучению условий, форм предоставления и видов государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.

2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».

3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.

4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?

5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

6. 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.

7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

Задание 1.

Распределите представленные виды услуг по уровням их предоставления, заполнив таблицу

Федеральные	Региональные	Муниципальные

21. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним

22. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка

23. 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

24. 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)

25. Реализация средств (части средств) регионального материнского (семейного) капитала

26. Регистрация установки и замены надмогильных сооружений (надгробий)

27. 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

28. 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)

29. Предоставление меры социальной поддержки по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан, имеющих место жительства в Московской области

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

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

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

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

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

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

36. 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

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

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

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

40. 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.**

Представьте в форме презентации алгоритм получения государственной (муниципальной) услуги по выбору студента.

**Задание 4.**

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 5.**

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

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

**Задание 6.**

Подберите реальные примеры для заполнения таблицы. Динамика изменения потребностей:

Потребности, пришедшие из прошлого	
Формирование потребности	Услуги, удовлетворяющие потребность
Потребности настоящего времени	
Потребности перспективные	

**Задание 7.**

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


### Задание 8

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

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

### Задание 9.

Установите соответствие между термином и его определением

Понятие	Определение
1. Государственная услуга	1. нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
2. Муниципальная услуга	2. 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
3. Заявитель	3. деятельность по _реализации _функций _соответственно _федерального _органа _исполнительной _власти, _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 (_далее _- _органы, _предоставляющие _государственные



	<p>_услуги)_,_ 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</p>
4. Межведомственный запрос	<p>4. предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), 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, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий</p>
5. Административный регламент	<p>5. _ 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,_ _ предоставляющим _ муниципальную _ услугу,_ _ либо _ многофункциональным _ центром _ в _ государственный _ орган,_ _ орган _ местного _ самоуправления,_ _ подведомственную _ государственному</p>



	_органу _или _органу _местного _самоуправления _организацию,_ _участвующую _в _предоставлении _предусмотренных _государственных _или _муниципальных _услуг
--	--

*Тестовые задания:*

**1. Получение государственных услуг является:**

- 1) правом всех граждан РФ;
- 2) правом отдельных категорий граждан РФ,
- 3) правом всех физических лиц.

**2. Определение понятия государственной услуги содержится в:**

- 1) Конституции РФ;
- 2) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;
- 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.

**3. Базовыми признаками услуги являются:**

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

**4. Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги?**

- 1) физические и юридические лица;
- 2) граждане РФ;
- 3) органы государственной власти и местного самоуправления;
- 4) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов;
- 5) все варианты верны.

**5. Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется:**

- 1) государственная деятельность;
- 2) государственная функция;
- 3) государственная услуга.

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

- 1) заказчика государственных услуг;
- 2) исполнителя государственных услуг;
- 3) заявителя государственных услуг.

**7. Какие характерные отличия государственных (муниципальных) услуг от государственных (муниципальных) функций можно выделить?**

- 1) осуществляется по запросам заявителей;
- 2) осуществляется в пределах установленных полномочий;
- 3) может осуществляться государственными (муниципальными) учреждениями.

**8. Государственная услуга может предоставляться:**

- 1) федеральным органом исполнительной власти;
- 2) органом государственного внебюджетного фонда;
- 3) исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации.



Федерации;

- 4) органом местного самоуправления;
- 5) государственным учреждением;
- 6) всеми вышеперечисленными субъектами.

**9. Какие основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг закреплены в № 210-ФЗ?**

- 1) заявительный порядок обращения;
- 2) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг;
- 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.

**10. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?**

- 1) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги;
- 2) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- 3) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер;
- 4) все ответы верны.

*Темы докладов:*

- 1 Элементарные и композитные государственные (муниципальные) услуги.
- 2 Фиктивные и избыточные государственные (муниципальные) услуги.
- 3.Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг.

*Продолжительность практического занятия по теме: 2 академических часа /2 академических часа*

**Практическое занятие 2. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ**

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

*План практического занятия:* Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

*Целью практического занятия является* формирование умения владеть навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Правовые основы оказания государственных услуг в электронной форме.
- 2.Электронно-цифровая подпись: принципы использования и порядок оформления.
3. Защита персональных данных при оказании государственных услуг.
4. Система федерального законодательства о государственных и муниципальных услугах
5. Соотношение подзаконных актов и законодательства о государственных и муниципальных услугах.

6. Административные регламенты предоставления государственных услуг

Задание 1.

Заполните таблицу, в которой укажите различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6). Приведите нормативно-правовые акты (обязательно указание реквизитов (№, дата принятия, дата последних изменений) для каждого нормативного правового акта), регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

№ п/п	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Пример
1.	Образовательные услуги	1. Конституция РФ, ст. 43 2. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ	Среднее общее образование

#### Задание 2.

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 и заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Сроки оказания услуги	Категория и получатель	Основания для оказания услуги
				Вид платежа	Стоимость	Варианты 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 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 3.

Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга». Отметьте их сходства и отличия

### Задание 4.

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.

### Задание 5.

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

### Задание 6.

Пользуясь ФЗ- № 44, необходимо определить ответственное лицо (графа 2) и тип выходного документа (графа 4) на всех этапах организации и проведения открытых конкурсов.

Перечень ответственных лиц: заказчик, конкурсная комиссия, организатор конкурса, участник конкурса и иные.

Типы выходного документа: приказ, приглашение, распоряжение, комплект документации, протокол, уведомление, предложение, комплект конкурсной документации и др.

### Задание 7.

Сравнительный анализ определений понятия «государственный заказ». Описание задания: в научно-исследовательской и законодательной практике используется множество определений понятия «государственный заказ». Ваша задача провести сравнительный анализ представленных определений одного понятия, определить обязательные составляющие понятия, охарактеризовать достоинства и недостатки определений, выявить ограничения в использовании определений понятия.

*Тестовые задания:*

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

1. от 26 июля 2013 г.
2. от 27 июля 2010 г.
3. от 30 июня 2011 г.

**2.Видами государственных услуг являются:**

1. все ответы верны

2. государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
3. государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;

**3.Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается 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 месяцев
3. одного месяца
4. одного года

**4.Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:**

1. в электронной форме
2. в письменной форме
3. в смешанной форме
4. все ответы верны

**5.Универсальные электронные карты выдавались гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:**

1. с 1 марта 2012 года
2. с 1 января 2011 года
3. с 1 января 2013 года
4. с 1 марта 2013

**6.Действие 210 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

**7. Для целей 210 Федерального закона используются следующие основные понятия:**

1. административный регламент
2. государственная услуга
3. все ответы верны
4. многофункциональный центр
5. заявитель — физическое или юридическое лицо
6. муниципальная услуга
7. портал государственных и муниципальных услуг

**8.Назовите 3 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
3. заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

4. доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг

5. - правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы

6. - возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа/2 академических часа

### **Практическое занятие 3. Формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг**

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

*План практического занятия:* Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

*Целью практического занятия является* формирование умения толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Основные параметры реестров государственных и муниципальных услуг.
2. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.
3. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг.
4. Формирование и ведения реестра государственных услуг субъекта.
5. Формирование реестра муниципальных услуг.

**Задание 1.**

Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации.

**Задание 2.**

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

**Задание 3.**

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.

**Задание 4.**

Проанализировать исполнителей процессов жизненного цикла услуги. Заполнить таблицу 1.

Таблица 1

№ п/п	Процессы жизненного цикла услуги	Исполнители

**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, сделайте выводы о современном понимании качества оказания услуг.

Таблица 2

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

**Задание 6.**

Охарактеризуйте следующие виды доступности государственных (муниципальных) услуг: физическая доступность, временная доступность.

**Задание 7.**

Охарактеризуйте следующие виды доступности государственных (муниципальных) услуг: территориальная доступность, информационная доступность, финансовая доступность.

*Тестовые задания:*

**1. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:**

- базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области;
- реестр государственных и муниципальных услуг
- перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- все выше перечисленные варианты ответов верны

**2. Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:**

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

муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

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

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

**3. Правовой основой разработки административных регламентов являются:**

1. положения федеральных законов;

2. решения правительственных координационных органов

3. положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации;

4. нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

**4. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в субъекте РФ – это:**

1. единая централизованная база данных о трудоспособных жителях субъекта РФ, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий;

2. совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций субъекта РФ;

3. информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти субъекта РФ, организациям для предоставления государственных услуг;

4. информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг субъекта РФ.

**5. Запись Базового регистра – это:**

1. сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в субъекте РФ, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме;

2. файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги субъекта РФ, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг;

3. 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;

4. сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа.

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

1. проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов;

2. проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами;

3. установление наличия сведений в Базовом регистре путем сопоставления соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре;



4. принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги.

**7. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти субъекта РФ государственной услуги утверждается:**

1. постановлением Правительства субъекта РФ;
2. распоряжением Правительства субъекта РФ;
3. Указом главы субъекта РФ.

*Темы докладов:*

1. Стандартизация государственных услуг: международный опыт и российская практика. Структура стандарта государственной услуги
2. Основные государственные и муниципальные реестры и регистры, их назначение.
3. Создание и ведение государственных и муниципальных реестров и регистров.
4. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области.

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа/2 академических часа

**Практическое занятие 4. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

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

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

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.

Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.

Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

*Целью практического занятия является* формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

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

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

Задание 1.

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/> ) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета».

Какие документы должен предоставить заявить для получения услуги?

Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Задание 2.

С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) из приведенного ниже перечня найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг вашего региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним.

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 3.

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

Плюсы	Минусы

Задание 4.

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

Соответствие этапов перехода на представление государственной услуги исполнения государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации со стадиями зрелости электронного правительства

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

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:

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

Задание 5.

Заполните таблицу, указав роль участников информационного взаимодействия

Роль участника информационного взаимодействия	Кто является участником информационного взаимодействия	Функции участника информационного взаимодействия
Поставщик		
Потребитель		
Оператор СМЭВ		

Задание 6.

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 7.

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

№	Категория услуг	Популярные услуги

Задание 8.

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 и заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Сроки оказания услуги	Категория и получатель	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 жительства/пребыв								

	ания								
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 9.

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 10.

Заполните таблицу «Типы услуг в электронной форме»

Типы услуг в электронной форме	Содержание
Информирование	
Одностороннее взаимодействие	
Двустороннее взаимодействие	
Юридически значимое двустороннее взаимодействие	

#### Задание 11.

Стадии зрелости электронного правительства.

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

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

Проанализировать полученную информацию и ответить на вопрос:  
 На какой стадии зрелости электронного правительства находится Россия в части получения заграничного паспорта?

Задание 12.

Заполните образец электронной карточки государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой через портал:

описание услуги:	
полное название;	
официальное название;	
требования по срокам;	
название процедуры;	
основание для оказания услуги;	
категории получателей;	
оплата;	
документы (необходимые для получения услуги);	
адреса и телефоны (органа власти – исполнителя);	
как получить услугу:	
описание процесса заказа;	
способы подачи заявки;	
способы получения результата;	
консультативную помощь по вопросам:	
участвующие организации;	
результаты оказания услуги;	
фиксация результата оказания услуги;	
возможные итоги оказания услуги;	
права заявителя и обязанности органа власти;	
порядок обжалования;	
нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги.	

Задание 13.

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		

*Тестовые задания:*

**1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

- 1) портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) официальных сайтов государственных органов;

- 3) универсальной электронной карты;
- 4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;
- 5) все вышеперечисленное.

**2. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

- 1) упрощенной учетной записи;
- 2) стандартной учетной записи;
- 3) подтвержденной учетной записи;
- 4) расширенной записи.

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

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 4) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 5) все вышеперечисленное.

**4. Получение государственных услуг является:**

- 1) правом всех граждан РФ;
- 2) правом отдельных категорий граждан РФ,
- 3) правом всех физических лиц.

**5. Определение понятия государственной услуги содержится в:**

- 1) Конституции РФ;
- 2) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;
- 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.

**6. Базовыми признаками услуги являются:**

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

**7. Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется:**

- 1) государственная деятельность;
- 2) государственная функция;
- 3) государственная услуга.

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

- 1) заказчика государственных услуг;
- 2) исполнителя государственных услуг;
- 3) заявителя государственных услуг.

**9. Какие характерные отличия государственных (муниципальных) услуг от государственных (муниципальных) функций можно выделить?**

- 1) осуществляется по запросам заявителей;

- 2) осуществляется в пределах установленных полномочий;
- 3) может осуществляться государственными (муниципальными) учреждениями.

**10. Какие основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг закреплены в № 210-ФЗ?**

- 1) заявительный порядок обращения;
- 2) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг;
- 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.

*Темы докладов:*

1. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

2. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

3. Многофункциональные терминалы (инфоматы).

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа/2 академических часа

**Практическое занятие 5. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг**

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

*План практического занятия:* Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

*Целью практического занятия является ознакомить студентов со стандартами предоставления государственных и муниципальных услуг*

*Контрольные вопросы и задания:*

1. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?

2. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.

3. Что такое административное действие и административная процедура?

Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.

4. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?



5. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

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)
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)

Задание 2.

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 исполнительной власти	Информирование заявителя о ходе оказания услуги
.....	.....

Задание 3

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

Пример





Блок-схема  
предоставления государственной услуги



Задание 4.

Проанализировать исполнителей процессов жизненного цикла услуги.

N п/п	Процессы жизненного цикла услуги	Исполнители

Задание 5.

Представьте процесс получения 2-3 государственных (муниципальных) услуг согласно процессному подходу:

- условие;
- основание;
- промежуточный результат;
- конечный результат;
- эффект

Задание 6.

Заполните таблицу.

Основание деления	Виды услуг



Задание 7.

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

*Тестовые задания:*

**1. Какие источники финансирования государственных (муниципальных) услуг существуют?**

- а) бюджетное финансирование;
- б) финансирование за счет средств коммерческого банка;
- в) финансирование за счет средств юридических лиц.

**2. В соответствии с требованиями Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" 2003 года (ст. 53), кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг?**

- а) Правительство РФ;
- б) Органы местного самоуправления;
- в) Глава муниципального образования.

**3. Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:**

- а) количество благодарственных писем;
- б) количество предложений;
- в) количество обращений и жалоб.

**4. При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Какие два принципа можно использовать для решения этой проблемы?**

- а) принцип «равенства»;
- б) принцип «выбора»;
- в) принцип «справедливости».

**5. К конечным результатам оказания государственной услуги НЕ относят:**

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

**6. Административный стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, включает:**

- а) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;
- б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- в) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила

осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

**7. При классификации государственных услуг «по наличию стандартов» НЕ выделяют следующие услуги:**

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

**8. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:**

- а) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;
- б) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- в) Бюджетном кодексе РФ;
- г) все ответы верны.

**9. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:**

- а) степень удовлетворения ожиданий потребителей;
- б) общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;
- в) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- г) все ответы верны.

**10. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:**

- а) номенклатура показателей качества;
- б) индикаторы качества;
- в) классификация показателей качества;
- г) степень качества.

**11. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:**

- а) доступность;
- б) надежность;
- в) востребованность;
- г) все ответы верны.

**12. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:**

- а) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги;
- б) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата;
- в) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления;
- г) все ответы верны.

**13. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен был составить:**

- а) не менее 95 %;

- б) не менее 90 %;
- в) не менее 80 %;
- г) 100%.

**14. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:**

- а) государственными органами и органами местного самоуправления;
- б) рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ;
- в) общественными советами в соответствующей сфере деятельности;
- г) всеми вышеперечисленными субъектами.

**15. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:**

- а) надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность;
- б) информативность, доверительность, скорость, доступность;
- в) сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность;
- г) все ответы верны.

*Темы докладов:*

1. Установление единых стандартов оказания государственных и муниципальных услуг

2. Необходимость в стандартизации качества государственных услуг

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа/2 академических часа

**Раздел 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг муниципальных услуг**

**Практическое занятие 6. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг**

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

*План практического занятия:*

Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

*Целью практического занятия является* дать представление о существующей практике предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

*Практические навыки* стимулировать потребность обучающегося к изучению условий и форм предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?
2. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?



3. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

Задание 1.

Заполните таблицу:

№	Наименование услуги	Орган, предоставляющий услугу
1	Выдача (замена) российского паспорта: <ul style="list-style-type: none"><li>• по достижении 14 лет;</li><li>• по достижении 20 (45) лет;</li><li>• в связи с изменением ФИО;</li><li>• при повреждении, износе и пр.</li></ul>	
2	Выдача загранпаспорта старого и нового образца	
3	Выдача водительского удостоверения международного образца	
4	Выдача архивных документов: справок, выписок, копий	
5	Выдача ключей простой электронной подписи (ЕСИА) для получения госуслуг в электронном виде	
6	Выдача сертификата на материнский капитал	
7	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	
8	Выдача полисов ОМС	
9	Выдача свидетельства многодетной семьи	
10	Выдача справок об отсутствии судимости	

Задание 2.

Заполните таблицу, приведя по 10 примеров следующих услуг:

Услуги, получение которых возможно через ЕПГУ или МФЦ	Услуги, получение которых не возможно через ЕПГУ или МФЦ

Задание 3

Заполните таблицу «Роли участников информационного взаимодействия»

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

--	--	--

**Задание 4.**

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

**Задание 5**

Разработайте «памятку» культуры общения работника МФЦ по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

**Задание 6.**

Заполните таблицу требования к условиям предоставления услуг в МФЦ

Требования к зданию (помещению)	Требования к оборудованию

**Задание 7.**

Установите соответствие между термином и его определением

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 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 _
б. предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	б. 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

*Тестовые задания:*

**1. Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:**

- 1) одностороннее взаимодействие;
- 2) двустороннее взаимодействие;
- 3) юридически значимое двустороннее взаимодействие;
- 4) все ответы верны.

**2. Создание сети многофункциональных центров обслуживания населения является:**

- 1) одной из задач Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах;
- 2) одно из задач, определенных в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».

**3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

- 1) портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) официальных сайтов государственных органов;
- 3) универсальной электронной карты;
- 4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;
- 5) все вышеперечисленное.

**4. Юридически значимое двустороннее взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает:**

- 1) предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги, форм для заполнения в онлайн-режиме;
- 2) подача и прием документов в электронном виде;



3) результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.

**5. ГИС, 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, называется:**

- 1) ФРГУ;
- 2) ЕПГУ;
- 3) СМЭВ.

**6. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

- 1) упрощенной учетной записи;
- 2) стандартной учетной записи;
- 3) подтвержденной учетной записи.

**7. Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает:**

- 1) информационная система головного удостоверяющего центра;
- 2) Единая система идентификации и аутентификации;
- 3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 4) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 5) все вышеперечисленное.

**9. Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в системе Электронного правительства является обеспечение реализации:**

- 1) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия;
- 2) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, информационные базы данных об используемых органами и организациями программных и технических средствах;
- 3) государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия, реестр электронных сервисов.

**10. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:**

- 1) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги;
- 2) доступности МФЦ для населения;
- 3) наличии системы межведомственного взаимодействия.

*Темы докладов:*

1. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав, мониторинг.
2. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа.
3. Межведомственное взаимодействие в контрольно- надзорных функциях.
4. Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Продолжительность практического занятия по теме: 4 академических часа / 1 академический час*

### **Практическое занятие 7. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра**

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

*План практического занятия:* Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров.

*Целью практического занятия является* формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Практические навыки* стимулировать потребность обучающегося к изучению условий и форм предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

2. Удаленное рабочее место многофункционального центра.

3. Мобильный многофункциональный центр.

4. Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.

Задание 1

Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. 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 2.

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

4. численность и сегменты потенциальных получателей услуги;

5. значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);

6. значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения

(средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

Задание 3.

Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов:

1. реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги;
2. плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений;
3. процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;
4. процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;
5. изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги;
6. изменение социально-экономической ситуации в регионе;
7. изменение политической обстановки в регионе;
8. иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг.

Задание 4.

Гражданка К. обратилась в МФЦ города Краснослободцево с вопросом о назначения пособия по уходу за своим несовершеннолетним ребенком-инвалидом. Оператор МФЦ принял у нее документы по описи, однако, впоследствии, гражданке К. было отказано в выплате пособия. Гражданка К. написала жалобу на оператора МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на вопросы:

4. Назовите возможные причины отказа в выплате пособия.
5. Имела ли права гражданка К. подавать жалобу по данному вопросу?
6. Предложите возможные пути решения конфликтной ситуации.

Задание 5.

Гражданин С. обратился в МФЦ Новотуринского сельского поселения с вопросом получения заграничного паспорта. Однако, услуга не была ему оказана, т.к. сотрудник МФЦ сослался на отсутствие необходимых документов на оказание данной услуги. Гражданин С. написал жалобу на работу МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на вопросы:

3. Имел ли право гражданин С. подавать жалобу на работу МФЦ?
4. Какие причины отказа в оказании услуг мог назвать сотрудник МФЦ?

*Тестовые задания:*

**1. Какие источники финансирования государственных (муниципальных) услуг существуют?**

- а) бюджетное финансирование;
- б) финансирование за счет средств коммерческого банка;
- в) финансирование за счет средств юридических лиц.

**2. В соответствии с требованиями Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" 2003 года (ст. 53), кто должен устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг?**

- а) Правительство РФ;

- б) Органы местного самоуправления;
- в) Глава муниципального образования.

**3. Один из важных индикаторов оценки эффективности оказания муниципальных услуг является:**

- а) количество благодарственных писем;
- б) количество предложений;
- в) количество обращений и жалоб;
- г) все ответы верны.

**4. При предоставлении муниципальных услуг существует проблема распределения оплаты услуг между различными категориями граждан. Какие два принципа можно использовать для решения этой проблемы?**

- а) принцип «равенства»;
- б) принцип «выбора»;
- в) принцип «справедливости».

**5. К конечным результатам оказания государственной услуги НЕ относят:**

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

**6. Административный стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, включает:**

- а) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления;
- б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- в) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

**7. При классификации государственных услуг «по наличию стандартов» НЕ выделяют следующие услуги:**

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

**8. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:**

- а) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;
- б) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- в) Бюджетном кодексе РФ.

**9. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:**

- а) степень удовлетворения ожиданий потребителей;
- б) общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;
- в) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

**10. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:**

- а) номенклатура показателей качества;
- б) индикаторы качества;
- в) классификация показателей качества.

**11. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:**

- а) доступность;
- б) надежность;
- в) востребованность.

**12. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:**

- 1) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги;
- 2) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата;
- 3) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления.

**13. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен был составить:**

- а) не менее 95 %;
- б) не менее 90 %;
- в) не менее 80 %.

**14. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:**

- а) государственными органами и органами местного самоуправления;
- б) рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ;
- в) общественными советами в соответствующей сфере деятельности;
- г) всеми вышеперечисленными субъектами.

**15. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:**

- а) надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность;
- б) информативность, доверительность, скорость, доступность;
- в) сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность.

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

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

г) все ответы верны.

**17. Какие три основные группы потребностей составляют систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг:**

- а) информационные потребности;
- б) материальные потребности;
- в) функциональные потребности;
- г) эмоциональные потребности.

**Какие факторы оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг:**

- а) разрешение жалоб и первичных конфликтов;
- б) недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала;
- в) отсутствие стандартов комфортности госуслуг;
- г) отсутствие системного мониторинга качества оказания госуслуг.

**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;
- г) все ответы верны.

**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);
- г) уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.

*Темы докладов:*

1. Основные проблемы реализации прав заявителя на предоставление муниципальной услуги.

2. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

3. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа / 1 академический час

**Раздел 3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий**

**Практическое занятие 8. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг**

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

*План практического занятия:* Определение, цели и инфраструктура межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. Задачи СМЭВ. Участники СМЭВ. Функции СМЭВ. Роли участников информационного взаимодействия. Межведомственный документооборот. Этапы интеграции с СМЭВ. Система межведомственного электронного взаимодействия.

Целью практического занятия является формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практические навыки стимулировать потребность обучающегося к изучению вопросов межведомственного взаимодействия в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?

2. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.

3. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.

Задание 1.

Выберите правильное определение для каждого термина из списка:

1. Последовательность административных действий должностных лиц при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), имеющая конечный результат.

2. Деятельность по реализации функций, полномочий соответственно органа исполнительной власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами РФ, субъектов и муниципальных образований РФ (в случае передачи полномочий).

3. Государственная услуга, которая предоставляется потребителю услуги на возмездной основе за нормативно установленную плату.

4. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) - российская организация независимо от организационно-правовой формы, 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".

5. Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

А. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Б. Государственная услуга платная.

В. Портал государственных и муниципальных услуг.

Г. Административная процедура.

Д. Государственная услуга.

Задание 2.

Заполните таблицу оценки показателей деятельности учреждений, по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

Группа	Назначение	Примеры
Показатели ожидаемого результата деятельности учреждения, в том числе удовлетворенности потребителей	Оценка результатов работы учреждения исходя из целевых индикаторов развития отрасли, а также удовлетворенности потребителей качеством и доступностью оказываемых	

	услуг	
Показатели организации процесса оказания услуг	Оценка состояния материально-технической базы, кадрового состава, уровня информационного обеспечения, организации сопровождающего обслуживания	

### Задание 3.

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

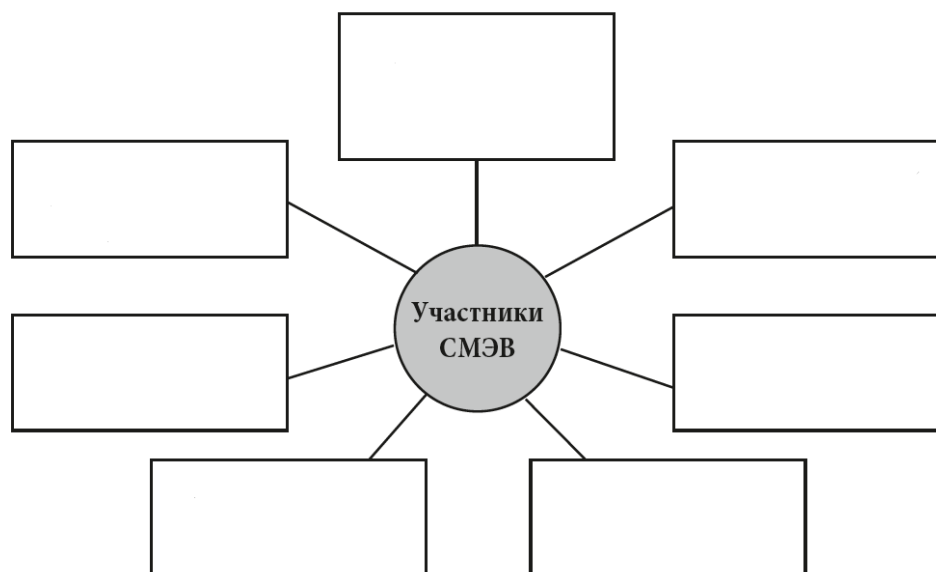
Для примера возможно использование отдельных субъектов РФ или муниципалитетов.

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 4.

Заполните схему, указав участников процесса СМЭВ на конкретном примере услуг.





**Задание 5.**

Заполните таблицу, приведя по 5 примеров услуг каждого вида.

Виды услуг	Пример
Бесплатная услуга	
Платная услуга	
Простая услуга	
Сложная услуга	
Предоставляемые в традиционной форме.	
Предоставляемые по принципу «одного окна».	
Предоставляемые в электронной форме	
Элементарные услуги	
Композитные (межведомственные услуги)	

*Тестовые задания:*

**1. Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:**

- 1) одностороннее взаимодействие;
- 2) двустороннее взаимодействие;
- 3) юридически значимое двустороннее взаимодействие.

**2. Создание сети многофункциональных центров обслуживания населения является:**

- 1) одной из задач Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах;
- 2) одно из задач, определенных в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».

**3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:**

- 1) портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) официальных сайтов государственных органов;

3) универсальной электронной карты;  
4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

5) все вышеперечисленное.

**4. Юридически значимое двустороннее взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает:**

1) предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги, форм для заполнения в онлайн-режиме;

2) подача и прием документов в электронном виде;

3) результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.

**5. ГИС, 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, называется:**

1) ФРГУ;

2) ЕПГУ;

3) СМЭВ.

**6. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:**

1) упрощенной учетной записи;

2) стандартной учетной записи;

3) подтвержденной учетной записи.

**7. Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает:**

1) информационная система головного удостоверяющего центра;

2) Единая система идентификации и аутентификации;

3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия;

4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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

1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

2) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3) получение сведений о ходе выполнения запроса;

4) осуществление оценки качества предоставления услуги;

5) все вышеперечисленное.

**9. Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в системе Электронного правительства является обеспечение реализации:**

1) государственные функции в электронном виде, государственные услуги

в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия;

2) государственные функции в электронном виде, государственные услуги

в электронном виде, информационные базы данных об используемых органами и организациями программных и технических средствах;

3) государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия, реестр электронных сервисов.

**10. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:**

- 1) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги;
- 2) доступности МФЦ для населения;
- 3) наличии системы межведомственного взаимодействия.

*Темы докладов:*

1. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

*Продолжительность практического занятия по теме:* 2 академических часа / 2 академических часа

**Практическое занятие 9. Порталы государственных услуг**

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

*План практического занятия:* Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

*Целью практического занятия является* формирование умения использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Практические навыки:* стимулировать потребность обучающегося к изучению существующих условий и способов использования информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1 Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг

3 Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

4 Порталы государственных и муниципальных услуг.

5.Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Задание 1.

Заполните таблицу «Роли участников информационного взаимодействия»

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

### Задание 2.

Заполните таблицу, приведя по 10 примеров следующих услуг:

Услуги, получение которых возможно через ЕПГУ или МФЦ	Услуги, получение которых не возможно через ЕПГУ или МФЦ

### 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

<a href="http://www.uslugi.mosreg.ru">http://www.uslugi.mosreg.ru</a>	<a href="https://www.new.dop.mosreg.ru">https://www.new.dop.mosreg.ru</a>	<a href="http://www.nalog.ru/">http://www.nalog.ru/</a>	<a href="https://www.rosreestr.ru/">https://www.rosreestr.ru/</a>	<a href="http://www.gosuslugi.ru/">http://www.gosuslugi.ru/</a>

### Задание 4.

Найти в Интернете Закон РФ «Об информации, информатизации и защите информации» и выделить определения понятий:

Понятие	Определение
информация	
информационные технологии	
информационно - телекоммуникационная сеть	
доступ к информации	
конфиденциальность информации	
электронное сообщение	
документированная информация	

**Задание 5.**

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 6.**

Изучите не менее трех региональных порталов, предоставляющих услуги и сравните их по следующим критериям:

4. Категории услуг, предоставляемых с помощью портала
5. Наиболее популярные услуги на порталах.
6. Жизненные ситуации, в разрешении которых электронные услуги.

**Задание 7.**

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	

*Тестовые задания:*

**1 Кем устанавливаются правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?**

- а) Президентом РФ;
- б) Правительством РФ;
- в) Главой субъекта РФ.

**2 Единый портал государственных и муниципальных услуг является ..... государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг**

- а) межнациональной;
- б) федеральной;
- в) региональной.

**3 Единый портал государственных и муниципальных услуг обеспечивает:**

- а) доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;
- б) доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- в) возможность получения субсидий и социальных выплат.

**4. При оказании государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей должна обеспечиваться:**

- а) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг;
- б) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей сложных электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг;
- в) возможность бесплатного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях бизнеса.

**5 Кем осуществляется организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт?**

- а) уполномоченными органами государственной власти субъектов РФ;
- б) органами местного самоуправления;
- в) коммерческими организациями по договорам.

*Темы докладов:*

1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Порталы государственных и муниципальных услуг.
3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
4. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
5. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа / 2 академических часа

**Раздел 4. Качество оказания государственных и муниципальных услуг**

**Практическое занятие 10. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг**

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

*План практического занятия:* Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к организации проведения

мониторинга государственных и муниципальных услуг. Требования к информации используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг

*Целью практического занятия является* дать представление о существующих подходах к проведению мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Практические навыки:* стимулировать потребность обучающегося к изучению критериев оценки условий предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Контрольные вопросы и задания:*

1. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?

2. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

3. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

4. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

5. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?

6. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

Задание 1.

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.

Задание 2.

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

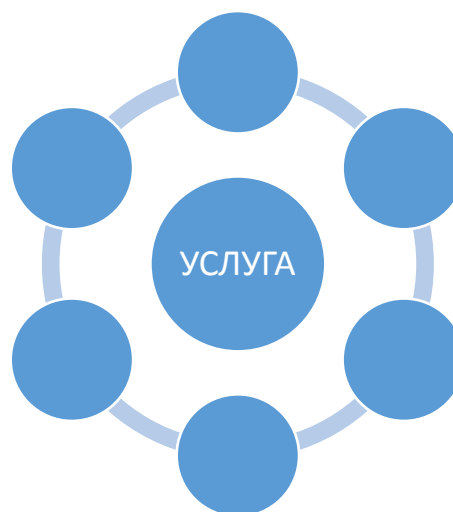
Термин	Определение
Качество	
Требование	
Удовлетворенность потребителей	
Управление качества	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

Задание 3.

Предложите свою интерпретацию термина «качество».

*Качество–*

Обозначьте с помощью рисунка основные ценности, составляющие, по вашему мнению, качество государственной (муниципальной) услуги.



#### Задание 4.

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 5.

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 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 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 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

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		

*Тестовые задания:*

**1. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:**

- 1) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;

2) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

3) Бюджетном кодексе РФ.

**2. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:**

1) степень удовлетворения ожиданий потребителей;

2) общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;

3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

**3. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:**

1) номенклатура показателей качества;

2) индикаторы качества;

3) классификация показателей качества.

**4. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:**

1) доступность;

2) надежность;

3) востребованность.

**5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:**

1) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги;

2) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата;

3) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления.

**6. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять:**

1) не менее 95 %;

2) не менее 90 %;

3) не менее 80 %.

**7. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:**

1) государственными органами и органами местного самоуправления;

2) рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ;

3) общественными советами в соответствующей сфере деятельности;

4) всеми вышеперечисленными субъектами.

**8. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:**

1) надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность;

2) информативность, доверительность, скорость, доступность;

3) сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность.

*Темы докладов:*

1 Виды мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

2 Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг.

3 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов.

4 Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг

5.Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг.

*Продолжительность практического занятия по теме:* 4 академических часа / 2 академических часа

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

**8.1.Основная литература:**

4. Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления : учебник / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 414 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/981344. - ISBN 978-5-16-018453-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2002652>

5. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Национальные проекты). - ISBN 978-5-16-004281-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141773>

6. Любина, О. Н., Управление государственными услугами : учебно-методическое пособие / О. Н. Любина, Г. А. Сульдина, С. А. Владимирова. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2387-3. — URL: <https://book.ru/book/929799> (дата обращения: 26.04.2024). — Текст : электронный.

**8.2.Дополнительная литература:**

3. 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>

4. Кузякин, Ю. П. Государственная и муниципальная служба : учебник / Ю. П. Кузякин, А. А. Ермоленко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 284 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook\_5d52b220a49225.80722979. - ISBN 978-5-16-018444-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1998811>

**8.3. 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:

<http://www.mos.ru/>

4. Портал государственных онлайн услуг города Москвы Режим доступа: <https://pgu.mos.ru/>

5. Портал государственных услуг Российской Федерации Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru>

6. Портал государственных онлайн услуг Московской области Режим доступа: <https://uslugi.mosreg.ru/mfc/mfcmap>

#### **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.com/>

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: <http://window.edu.ru/>

7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов Режим доступа: <https://web.archive.org/web/20191121151247/http://fcior.edu.ru/>

8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: <https://rguts.ru/>

9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>

11. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://nlr.ru/>

12. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>

13. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: <https://bd.wciom.ru/>

14. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных) Режим доступа: [https://profi.wciom.ru/open\\_projects/](https://profi.wciom.ru/open_projects/)

15. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>

16. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных) Режим доступа: <http://data.gov.ru/>

17. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>

18. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>

19. База данных показателей муниципальных образований (профессиональная база данных) Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/dbscripts/munst/>

20. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Режим доступа: <http://www.fedstat.ru/>

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

22. Правительство Российской Федерации Режим доступа: <http://government.ru/>

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

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

*- лекции*

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

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

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

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

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

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

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

Организационно-методической базой проведения лекционных занятий по

дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг является рабочей программой дисциплины.

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

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

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

Порядок подготовки лекционного занятия:

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

Порядок проведения лекционного занятия:

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

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

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

необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала.

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

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

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

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

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

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

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



даются правильные ответы на вопросы, либо преподавателем, либо слушателями, либо совместно.

*- практические занятия*

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

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

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

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

Порядок подготовки практического занятия:

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

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

Порядок проведения практического занятия:

1. Вводная часть:

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

2. Основная часть:

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

3. Заключительная часть:

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

В ходе практического занятия во вступительном слове необходимо раскрыть теоретическую и практическую значимость темы, определить порядок проведения

занятия, время на обсуждение каждого вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим студентам и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем.

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

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

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

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

*- самостоятельная работа обучающихся*

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (освоение лекционного

курса, а также освоение отдельных тем, отдельных вопросов тем, отдельных положений и т.д.);

- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментальный практическим путем (написание реферативных докладов, выполнение контрольных практических занятий, домашних заданий, групповых проектов);

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

- применить полученные знания и умения для формирования собственной позиции.

#### **Формы самостоятельной работы**

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

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

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

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

При изучении дисциплины можно выделить три направления самостоятельной работы студентов:

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

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

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

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

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

Учебные занятия по дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного	учебная аудитория, специализированная учебная мебель

типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	ТСО: видеопроjectionное оборудование/переносное видеопроjectionное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроjectionное оборудование/переносное видеопроjectionное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроjectionное 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