

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой государственного и муниципально-
го управления
Протокол от «25» августа 2016г. №1а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУ- НИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

(Б1.В.ДВ.6.1)

краткое наименование дисциплины – УГиМУ

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное
управление

направленность (профиль): «Административно-государственное управление»

квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2017

Новосибирск, 2016

Авторы – составители:

доцент, к.э.н, доцент кафедры государственного и муниципального управления Струкова Н.А.

старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления Кравец А.А.

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:

к.полит.н., доцент Березняков Д.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	30
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	34
6.1. Основная литература	34
6.2. Дополнительная литература.....	34
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	35
6.4. Нормативные правовые документы.....	35
6.5. Интернет-ресурсы.....	38
6.6. Другие источники.....	39
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	39

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» (индекс Б1.В.ДВ.6.1) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-21	Умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры	ПК-21.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формам обучения	Способность выявлять отклонения управленческих решений и своевременно реагировать на них.
ПК – 24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК-24.1 на очной, очно-заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формами обучения ПК – 24.2 на заочной форме обучения	Способность находить организационно-управленческие решения обеспечивающие оказание услуг Способность проектировать организационные структуры

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы.

Таблица 2.

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
использовать параметры качества и оценки управленческих решений с целью эффективного исполнения служебных обязанностей	ПК-21.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формам обучения	на уровне знаний: - сущности административных процессов в органах публичной власти на уровне навыков: - технологиями определения параметров качества управленческих решений органов публичной власти.
участвовать в оказании государственных и муниципальных услуг	ПК-24.1 на очной, очно-заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формами обучения ПК – 24.2 на заочной форме обучения	на уровне знаний: -организационные основы деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; на уровне умений: -применять современные технологии организации деятельности государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций; на уровне навыков: -навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очной формы обучения: 36 часов, из них 18 часов лекций, 18 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 72 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очно-заочной формы обучения: 20 часов, из них 8 часов лекций, 12 часов семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 88 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения: 8 часов, из них 4 часов лекций, 4 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 96 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ: 8 часов, из них 4 часов лекций, 4 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 96 часов.

Место дисциплины

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» (индекс Б1.В.ДВ.6.1) изучается:

- студентами очной формы обучения на третьем курсе (2 семестр);
- студентами очно-заочной формы на четвертом курсе (2 семестр);
- студентами заочной формы на четвертом (2 семестр) и пятом курсе (1 семестр);

- студентами заочной формы с частичным применением ЭО, ДОТ на пятом курсе (1 семестр).

Дисциплина реализуется после изучения: Б1.В.ОД.4 Методы принятия управленческих решений

Возможно изучение дисциплины по всем формам обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. При этом сохраняется объем контактной и самостоятельной работы по дисциплине в соответствии с учебным планом.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, ДОТ ²	лр/эо, ДОТ ²	пз/эо, ДОТ ^{2,3}			КСР
Очная форма обучения								
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	56	9		9		38	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	14	2		2		10	О, Д, Т
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	15	3		2		10	О, Д, Т
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	16	2		3		11	О, Д, Т
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	11	2		2		7	О, Д, Т
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	52	9		9		34	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д).

² При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, ДОТ ²	лр/эо, ДОТ ²	пз/э о, ³ ДОТ ³	КСР		
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	12	2		2		8	О, Д, Т
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	3		2		9	О, Д, Т
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	11	2		2		7	О, Д, Т
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	15	2		3		10	О, Д, Т
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2								Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	18		18		72	ак.ч.
		3						з.е.
		81	13,5		13,5		54	ас.ч.

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо ⁴ , ДОТ ⁴	лр/эо, ДОТ ⁴	пз/э о, ³ ДОТ ³	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	54	4		6		44	

³ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д).

⁴ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дог ⁴	лр/эо, дог ⁴	пз/э о, ³ дог ³	КСР		
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	13	1		1		11	О, Д, Т
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	14	1		2		11	
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	14	1		2		11	О, Д, Т
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	13	1		1		11	
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	54	4		6		44	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	13	1		1		11	О, Д, Т
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	1		2		11	О, Д, Т
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	13	1		1		11	О, Д, Т
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	1		2		11	
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2								Контрольная работа

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			л/эо, ⁴ дог	лр/эо, ⁴ дог	пз/эо, ³ дог	КСР		
Промежуточная аттестация							Зачет	
Всего:		108	8		12		88	ак.ч.
		3						з.е.
		81	6		9		66	ас.ч.

Таблица 5.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			л/эо, ⁶ дог	лр/эо, ⁶ дог	пз/эо, ³ дог	КСР		
Заочная форма обучения								
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	54	2		2	2	48	О, Д, Т
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	12	1				11	
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	14			1	1	12	
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	14	1			1	12	
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	14			1		13	

⁵ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д)

⁶ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дог ⁶	лр/эо, дог ⁷	пз/э о, дог ³	КСР		
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	54	2		2	2	48	О, Д, Т
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	13			1		12	
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	1			1	12	
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	13			1		12	
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	1			1	12	
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2						4		Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4		4	4	96	ак.ч.
		3						з.е.
		81	3		3	3	72	ас.ч.

Таблица 6.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной аттеста-
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, ДОТ ⁸	лр/э о, ³ ДОТ ³	пз/э о, ³ ДОТ ³	КСР		
Заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ								
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	54	2		2	2	48	ЭС
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	12	1				11	
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	14			1	1	12	
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	14	1			1	12	
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	14			1		13	
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	54	2		2	2	48	ЭС
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	13			1		12	
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	1			1	12	

⁷ Формы текущего контроля успеваемости: электронный семинар (ЭС).

⁸ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной аттеста-
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/э ⁸ дот ³	лр/э ^{0,3} дот ³	пз/э ^{0,3} дот ³	КСР		
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	13			1		12	
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	1			1	12	
Выполнение ПКЗ						4		ПКЗ
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4		4	4	96	ак.ч.
		3						з.е.
		81	3		3	3	72	ас.ч.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Система публичных услуг в РФ

Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management).

Концепция Нового государственного управления (New Public Management): предпосылки возникновения, основные направления, основные недостатки. Концепция сервисного государства. Клиентоориентированность. Понятие публичной услуги. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры). Административная реформа в РФ: этапы, направления, целевые показатели, результаты.

Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Роль общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве. Развитие федеральных, региональных и муниципальных правовых актов. Особенности трактовки терминов «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг. Основные принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг, права и обязанности участников. Досудебное обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования, особенности разработки и формы контроля.

Тема 4. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Структура реестров государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

Раздел 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Тема 5. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре. Форматы предоставления услуг. Требования к соглашениям о взаимодействии. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра. Сеть многофункциональных центров.

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Определение предоставления услуг в электронной форме. Концепция «электронного правительства». Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный документ. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Универсальные электронные карты. Государственный регистр населения. Зарубежный опыт формирования «электронного правительства»

Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания

Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.

Тема 8. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Цель и задачи мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Анализ результатов мониторинга.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.1 «Управление государственными и муниципальными услугами» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 7.

Методы текущего контроля для очной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 8.

Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	

Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 9.

Методы текущего контроля для заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Таблица 10.

Методы текущего контроля для заочной формы обучения (с применением ЭО и ДОТ)

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	Письменный ответ на вопрос электронного семинара Письменное собеседование с обучающимся в рамках электронного семинара
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	
Раздел 2	Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	Письменный ответ на вопрос электронного семинара Письменное собеседование с обучающимся в рамках электронного семинара
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	

Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих средств:

- устного собеседования по вопросам билета (очная, очно-заочная, заочная формы обучения);
- письменного контрольного задания и компьютерного тестирования (заочная форма обучения с применением ЭО и ДОТ).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные средства по теме 1

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие государственной и муниципальной услуги.
2. Что входит в содержание понятия «публичная услуга»?
3. В чем заключаются причины реформы системы публичных услуг?

Вопросы для докладов

1. Практика предоставления публичных услуг в зарубежных странах (Франция, Великобритания, Сингапур и др.)
2. Реформы государственного управления во второй половине XX века на примере конкретной страны.
3. Концепция Нового государственного менеджмента в работах классиков управления.
4. Концепция сервисного государства в работах классиков управления.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Для публичной услуги характерно
 - * выгоды потребляются не тем лицом, которое несет основное ресурсное обеспечение процесса предоставления;
 - выгоды потребляются не тем лицом, которое обратилось, а совокупностью третьих лиц;
 - все ресурсное обеспечение процесса предоставления возлагается на потребителя
2. Концепция клиентоориентированного государства предполагает
 - наличие клиентов - граждан, обслуживающих свое государство
 - *наличие агентов – органов власти, обслуживающих граждан
 - наличие коммерческих организаций, обслуживающих граждан и органы власти
3. В реформах «нового публичного менеджмента» доминируют тенденции:
 - *маркетизация и дебюрократизация
 - централизации и деконцентрации
 - бюрократизация и концентрация
4. Интернет порталы оказания государственных услуг предназначены для
 - :тип=1
 - консультирования по телефону, SMS, факсу, почте, через e-mail.
 - *получения услуг дистанционно, не обращаясь непосредственно в организацию, предоставляющую услуги.
 - для скачивания и заполнения образцов документов
5. Причины реформы системы публичных услуг:

повышение комфортности работы государственных служащих, слабая прозрачность во взаимоотношениях между служащими и гражданами

*дискомфортная обстановка, длинные очереди, множественность запросов

сокращение текущих затрат госструктур при внедрении нового уровня качества предоставления услуг, внедрение электронных баз данных

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

Раскройте содержание концепции клиенториентированного государства.

Типовые оценочные средства по теме 2

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

2. Охарактеризуйте понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.

3. В чем заключается различие понятий «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга»?

Вопросы для докладов

1. Анализ эффективности общих требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг, закрепленных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Анализ регионального законодательства о предоставлении государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта РФ).

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

4. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Определение государственной (муниципальной) услуги содержатся в:

* Бюджетном кодексе

Гражданском кодексе

Налоговом кодексе

*соответствующем федеральном законе

2. Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ - Заявителем является:

государственный орган власти

орган государственного внебюджетного фонда

орган местного самоуправления

территориальный орган федерального органа государственной власти

* физическое лицо

* юридическое лицо

3. К государственным услугам относятся:

осуществление государственного жилищный надзора

*предоставление информации из государственного лесного реестра

лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории субъекта Российской Федерации

*государственная регистрация установления отцовства

государственная экспертиза проектной документации

4. К государственным функциям относятся:

государственная регистрация смерти

согласование проведения землеустроительных, земляных, строительных, мелиоративных, хозяйственных и иных работ и проектов проведения указанных работ

*организация и проведение проверок при осуществлении государственного контроля (надзора) в области регулирования тарифов и надбавок организаций коммунального комплекса на территории субъекта Российской Федерации

*осуществление государственного строительного надзора

Проведение ветеринарно-санитарной экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов

5. К услугам, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами государственной власти государственных услуг, относятся:

*государственная экспертиза проектной документации

выдача паспорта Российской Федерации

*проведение государственной историко-культурной и искусствоведческой экспертизы

оформление пособия по безработице

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

Какова роль общественного сектора в подготовке проектов правовых актов?

Типовые оценочные средства по теме 3

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Укажите основные правила экспертизы проектов административных регламентов.
2. Каков порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента?
3. Раскройте термин «реинжиниринг административных процедур».

Вопросы для докладов

1. Основы процессного управления в государственном управлении.
2. Структура административного регламента, особенности разработки его разделов.
3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. В соответствии с Федеральным Законом №210-ФЗ формирование и ведение реестра муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном: высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации

*местной администрацией

высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации

представительным органом местного самоуправления

2. Проекты административных регламентов подлежат

*независимой экспертизе

прокурорской экспертизе

судебной экспертизе

3. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся:

представителями прокуратуры

*представителями органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу

представителями общественности

4. Реестр государственных услуг субъекта РФ содержит сведения о:

государственных услугах, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, и государственных услугах, предоставляемых органами государственных внебюджетных фондов.

*государственных услугах, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

5. Сведения, содержащиеся в структуре всех разделов реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации:

предмет контроля (надзора)

*общий срок предоставления (исполнения) услуги (функции)

срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги

технологическая карта межведомственного взаимодействия

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами»

Вопрос электронного семинара

Что входит в стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?

Типовые оценочные средства по теме 4

Вопросы для устного (письменного) опроса

Тема 4. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг (О4)

1. Раскройте понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Какие существуют требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг?

3. Укажите основные требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для докладов

1. Организация межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Анализ разделов реестра государственных (муниципальных) услуг в субъекте или отдельно взятом муниципальном образовании Российской Федерации.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Большинство стран мира развивает систему предоставления услуг на основе межведомственных контактных систем обслуживания заявителей на основе контактных систем обслуживания заявителей через ведомственное обслуживание заявителя в каждом ведомстве

*на основе создания межведомственных бесконтактных систем обслуживания заявителей

2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа осуществляется на принципах: межведомственного взаимодействия

*межсекторного взаимодействия

межуровневого взаимодействия

3. Межведомственный запрос о предоставлении документов и (или) информации для предоставления государственной или муниципальной услуги должен содержать

* наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос

дату получения запроса от заявителя

лицо, ответственное за направление ответа на межведомственный запрос

4. Документы, которые не могут запрашиваться в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

свидетельство о постановке на учет в налоговом органе

*удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки;

выписка из ЕГРЮЛ

справка о размере пенсии

5. Участниками информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре субъекта Российской Федерации

федеральные органы власти

* органы власти субъекта РФ

органы местного самоуправления

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Типовые оценочные средства по теме 5

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие одного окна в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Какие услуги предоставляются в многофункциональных центрах?
3. Перечислите дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.

Вопросы для докладов

1. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Организационно-правовая форма многофункционального центра, функции, права и обязанности многофункциональных центров.
3. Инфраструктура многофункционального центра и основные форманты предоставления услуг.
4. Обзор деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Российская организация независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» - это:

*многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

клиентская служба органа власти

интернет портал государственных услуг

2. Первым реально действующим механизмом сокращения сроков предоставления государственных услуг стал

интернет портал государственных услуг

*многофункциональный центр

клиентская служба органа власти

3. Ключевые вопросы, которые необходимо решить при формировании региональных целевых программ повышения качества государственных и муниципальных услуг путем создания сети МФЦ:

*классификация МФЦ

организационно-правовая форма МФЦ

перечень государственных и муниципальных услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ

4. Принцип «одного окна» предполагает:

расположение служб в одном присутственном месте

* после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется без участия заявителя

подача и выдача документов происходит в одном окне приема-выдачи

5. Интернет порталы оказания государственных услуг предназначены для: консультирования по телефону, SMS, факсу, почте, через e-mail.

*получения услуг дистанционно, не обращаясь непосредственно в организацию предоставляющую услуги.

для скачивания и заполнения образцов документов

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

Что является мобильным многофункциональным центром?

Типовые оценочные средства по теме 6

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. В чем заключается отличие электронного документа от бумажного?

2. Перечислите основные требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

4. Что является порталом государственных и муниципальных услуг.

5. Какое основное предназначение универсальных электронных карт?

Вопросы для докладов

1. Анализ практики внедрения универсальной электронной карты в субъекте РФ (на примере конкретного субъекта РФ).

2. Особенности правового регулирования выполнения административных процедур в электронной форме.

3. Создание «Электронного правительства»: анализ сложившейся практики регулирования.

4. Характеристика официальных интернет-сайтов уполномоченных на предоставление государственных и муниципальных услуг органов власти и организаций.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Порядок выпуска универсальной электронной карты устанавливается:

Министерством экономического развития Российской Федерации

*Правительством Российской Федерации

Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации

2. В каких случаях услуга должна предоставляться в электронном виде

*в случаях, когда нет законодательных ограничений

в случае, если орган власти обладает возможностью предоставления услуги в электронном виде

в любых случаях, т.к. это экономит время

3. К инфраструктуре, обеспечивающей доступ к предоставлению услуг в электронном виде, относятся:

* реестр государственных услуг единый портал государственных и муниципальных услуг
контакт центр

мобильный сервис

4. Какие ключевые проблемы решает организация предоставления услуг в электронном виде?

* снимает пиковые нагрузки и обеспечивает физическую доступность

улучшает информированность заявителей

экономит время чиновников на предоставление услуг

5. Процедура проверки подлинности объекта, предъявившего свой идентификатор, называется

авторизация

*аутентификация

идентификация

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

Охарактеризуйте этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления.

Типовые оценочные средства по теме 7

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие «государственное (муниципальное) задание».
2. Что входит в состав государственного (муниципального) задания?
3. Приведите примеры негосударственных организаций, способных взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.

Вопросы для докладов

1. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
2. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав.
3. Обзор предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа в субъекте или отдельно взятом муниципальном образовании Российской Федерации.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Вид документа, на основании которого осуществляется финансирование деятельности учреждений:

устав учреждения

*государственное (муниципальное) задание

административный регламент

2. Определение понятия «государственное задание» приведено в:

* Бюджетном кодексе

Гражданском кодексе

Налоговом кодексе

3. Государственное (муниципальное) задание утверждает высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ

*орган государственной власти, местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя

Правительство Российской Федерации

само учреждение

4. Финансирование учреждения на основе государственного задания позволяет:
заниматься бюджетным и автономным учреждениям приносящей доход деятельностью
расширить права бюджетных и автономных учреждений по распоряжению находящимся у них на праве оперативного управления движимым имуществом
увеличить объем финансирования на обеспечение хозяйственной деятельности учреждений

*увязать воедино процесс оказания услуг с результатом и ресурсами, требуемыми для обеспечения этого результата

5. Государственное (муниципальное задание) - документ, устанавливающий требования к

составу, качеству и (или) объему (содержанию), оказания услуг работ

составу, качеству и (или) объему (содержанию), оказания услуг работ

* составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания услуг, работ

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

Раскройте особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного и казенного учреждения.

Типовые оценочные средства по теме 8

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. Каковы цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.?

3. Укажите основные методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для докладов

1. Сравнительный анализ технологий и методов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. Социологические методы исследования для выявления степени удовлетворенности потребителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг.

3.

4. Обзор практики осуществления общественного контроля качества и доступности государственных услуг.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Методы, используемые при проведении мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

* анализ отчетных документов поставщиков услуг

* анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной или муниципальной услуги

аттестация специалистов, предоставляющих услугу

опрос специалистов, предоставляющих услугу

2. Формы опроса наиболее применимые при мониторинге качества предоставления услуги:

* анкетирование получателей услуг

* интервью со специалистами, предоставляющими услуги

* проведение фокус - групп с экспертами

телефонный опрос жителей населенного пункта, где предоставляется услуга

3. В качестве дополнительных источников информации, уточняющих получаемые данные мониторинга государственных и муниципальных услуг, используются:

ведомственная статистическая информация органов власти и организаций, участвующих в предоставлении услуги;

государственная статистика

* информация от экспертных организаций

официальная статистика многофункционального центра

* сообщения СМИ и данные социальных сетей

4. Основные критерии оценки эффективности деятельности руководителей по предоставлению государственных услуг:

* время ожидания в очереди при получении государственной услуги

* время предоставления государственной услуги

время регистрации запроса для предоставления услуги

вежливость и компетентность руководителя

количество подчиненных, задействованных в предоставлении услуг

наличие оконной системы приема заявителей

профессиональный опыт и стаж руководителя

5. В отношении государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам обеспечивается возможность их оценки на стадии информирования о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления

информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг

*информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг, получение результата их предоставления

*на всех стадиях предоставления государственных услуг

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами».

Вопрос электронного семинара

В чем заключается порядок проведения мониторинга качества конкретной государственной (муниципальной) услуги?

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 11.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-21	Умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры	ПК-21.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формам обучения	Способность выявлять отклонения управленческих решений и своевременно реагировать на них.
ПК – 24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК-24.1 на очной, очно-заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формами обучения ПК – 24.2 на заочной форме обучения	Способность находить организационно-управленческие решения обеспечивающие оказание услуг Способность проектировать организационные структуры

Таблица 12.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
<p>ПК-21.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формам обучения</p> <p>Способность выявлять отклонения управленческих решений и своевременно реагировать на них</p>	<p>Знает сущность и значение качества в современных условиях;</p> <p>Знает средства и методы решения проблем качества в TQM;</p> <p>Знает основные положения формирования систем качества</p>	<p>Осуществляет проектирование и организует систему качества на предприятии;</p> <p>Проводит оценку экономической эффективности принимаемых решений.</p> <p>Выявляет отклонения в управленческих решениях и принимает корректирующие меры с помощью современных методов и инструментов по управлению качеством.</p>
<p>ПК-24.1 1 на очной, очно-заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формами обучения</p> <p>Способность находить организационно-управленческие решения обеспечивающие оказание услуг</p>	<p>Знает технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг;</p> <p>Знает теоретические и практические основы функционирования системы государственных и муниципальных заказов</p>	<p>Применяет технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг;</p> <p>Умеет размещать государственные и муниципальные заказы</p>
<p>ПК – 24.2 на заочной форме обучения</p> <p>Способность проектировать организационные структуры</p>	<p>Знает принципы и нормативно-правовое обеспечение системы государственных и муниципальных заказов</p>	<p>Анализирует различные правовые явления, юридические факты, правовые нормы и отношений в процессе выполнения обязательств по реализации государственных и муниципальных контрактов</p> <p>Умеет разрабатывать пакет документов, необходимый при размещении государственных и муниципальных заказов</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для подготовки к зачету

1. Раскройте содержание концепции нового государственного управления (New Public Management)
2. Охарактеризуйте понятие публичной услуги.
3. Охарактеризуйте административную реформу в РФ.
4. Опишите систему законодательства, регулиующую организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Представьте классификацию государственных и муниципальных услуг.

6. Опишите основные принципы и требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
7. Опишите порядок досудебного обжалования решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг.
8. Охарактеризуйте нормативную базу регламентации государственных и муниципальных услуг.
9. Опишите порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.
10. Раскройте особенности разработки разделов административного регламента.
11. Опишите стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.
12. Представьте структуру реестров государственных и муниципальных услуг.
13. Раскройте порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
14. Опишите требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
15. Опишите функции, права и обязанности многофункционального центра.
16. Раскройте содержание портала государственных и муниципальных услуг.
17. Представьте определение и состав государственного (муниципального) задания.
18. Охарактеризуйте задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Раскройте методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
20. Опишите порядок общественного контроля качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Полный перечень вопросов к зачету приведен в УМК-Д по дисциплине.

**Примерные темы контрольных работ
(для очной, очно-заочной и заочной форм обучения)**

1. Система предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере конкретной страны).
2. Проблемы (законодательные, административные, институциональные, методические, ресурсные) предоставления государственных (муниципальных) услуг (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги).
3. Приоритетные направления повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта РФ).
4. Анализ деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере конкретного субъекта РФ или муниципального образования).
5. Анализ предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме (на примере конкретной услуги).
6. Анализ функционирования интернет – портала «Государственные и муниципальные услуги» (на примере конкретного субъекта Российской Федерации).
7. Анализ информационной открытости многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (на конкретном примере).
8. Анализ информационной открытости органа государственной власти или органа местного самоуправления, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги (на примере конкретного органа государственной власти или органа местного самоуправления).
9. Анализ практики выдачи и функционирования универсальных электронных карт (на примере РФ или на примере конкретного субъекта Российской Федерации).

10. Анализ практики предоставления государственных (муниципальных) услуг социально ориентированными некоммерческими организациями (на конкретном примере).

11. Анализ структуры административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги на соответствие требованиям нормативных и методических документов (на конкретном примере).

12. Обзор практики осуществления общественного контроля качества и доступности государственных (муниципальных) услуг (на примере конкретного субъекта РФ или муниципального образования).

13. Анализ практики организации межведомственного электронного взаимодействия (на примере конкретного субъекта РФ или муниципального образования).

14. Анализ соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом государственной власти (органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением) (на конкретном примере).

Полный перечень вопросов к зачету приведен в УМК-Д по дисциплине.

Типовые варианты письменных контрольных заданий (для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ)

Задание 1

Разработать модель мониторинга качества предоставления какой-либо государственной или муниципальной услуги (конкретная услуга выбирается студентами самостоятельно):

- определить субъекты мониторинга
- определить методы мониторинга
- определить источники получения информации

Задание 2

Определить показатели качества какой-либо государственной или муниципальной услуги (конкретная услуга выбирается студентами самостоятельно). Определить источники получения информации о показателях качества.

Задание 3

Провести анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями.

Задание 4

Провести анализ информационной открытости многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Полный перечень заданий приведен в УМК-Д по дисциплине.

Шкала оценивания

Таблица 13

Зачет	Критерии оценки
не зачтено	Не способен осуществлять проектирование и организацию системы качества на предприятии. Не владеет навыками проведения оценки экономической эффективности принимаемых решений. Не владеет навыками выявления отклонений в управленческих решениях и не принимает корректирующие меры с помощью современных методов и инструментов по управлению качеством. Не способен применять технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг. Не умеет размещать государственные и муниципальные заказы.
зачтено	Осуществляет проектирование и организует систему качества на предприятии. Проводит оценку экономической эффективности принимаемых решений. Выявляет отклонения в управленческих решениях и принимает корректирующие меры с помощью современных методов и инструментов по управлению качеством. Применяет технологии и

	приемы оказания государственных и муниципальных услуг. Умеет размещать государственные и муниципальные заказы.
--	--

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Для студентов, обучающихся по очной форме, зачет проводится в устной форме. По решению преподавателя зачет для обучающихся по заочной форме может быть проведен в письменной форме, в том числе в виде тестирования.

Промежуточная аттестация осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств.

Промежуточная аттестация в форме зачета для заочной формы обучения с частичным применением ЭО, ДОТ проводится в виде электронного тестирования с использованием электронной информационно-образовательной среды и СДО «Прометей», подготовки ПКЗ (размещается в личном кабинете на сайте ФЗДО).

Итоговая оценка по дисциплине рассчитывается автоматически на основе формулы:

$$\Sigma = \text{ПКЗ} \times 0,4 + \text{ТЕСТ} \times 0,6$$

При этом применяется следующая шкала перевода из 100-балльной шкалы в 2-х балльную:

0 – 50 баллов – «не зачтено»;

51 и более баллов – «зачтено».

При дистанционном формате изучения дисциплины промежуточная аттестация может проводиться в формате тестирования, выполнения письменного контрольного задания или опроса по вопросам билета или защиты выполненной работы в режиме онлайн видеоконференций. Все вопросы и задания, выносимые на промежуточную аттестацию, находятся в рамках тематического содержания дисциплины, представленного в РПД. Прокторинг является обязательным при проведении промежуточной аттестации с использованием ЭО и ДОТ.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по освоению дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» (ГМУ) студентами заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ» представлены в УМК-Д и размещены на сайте Сибирского института управления – филиала РАНХиГС <http://siu.ranepa.ru/sveden/education/>.

Изучение дисциплины начинается с ознакомления с рабочей программой, а также учебным пособием (курсом лекций), размещенным на сайте института. Рекомендуется последовательное изучение тем, что позволяет сформировать системное представление о содержании дисциплины. Обучающийся также должен ознакомиться с учебным планом по направлению подготовки, федеральным государственным образовательным стандартом и стандартом РАНХиГС (размещены на сайте Института). При ознакомлении с текстами стандартов следует обратить внимание на содержание представленных компетенций.

В процессе выполнения самостоятельной работы студентам рекомендуется руководствоваться учебной, периодической, научно-технической и справочной литературой, содержащейся в библиотеке института, рекомендуемыми Интернет-ресурсами.

При выполнении самостоятельной работы студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Методические указания по подготовке доклада

Этапы работы над докладом:

— подбор и изучение основных источников по теме (рекомендуется использовать не менее 8 — 10 источников).

— обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.

— разработка плана доклада.

— написание.

— публичное выступление с докладом.

Отличительной чертой доклада является научный, академический стиль.

Структура доклада, как правило, индивидуальна и зависит от особенностей и темы, однако традиционно включает в себя три части.

Вступление. Формулируется тема доклада, определяется место рассматриваемой проблематики среди других научных проблем и подходов, даётся краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и др.

Основная часть. Излагается основной материал в форме связного, последовательного, доказательного повествования, лишённого ненужных отступлений и повторений.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются выводы, подчёркивается значение рассмотренной проблемы и др.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Одним из основных способов проверки и оценки знаний студентов по дисциплине является устный опрос, проводимый на семинарских занятиях. Устный опрос является формой текущего контроля и проводится индивидуально

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Методические указания по решению тестовых заданий

Тест – это объективное стандартизированное измерение, поддающееся количественной оценке, статистической обработке и сравнительному анализу. Тест состоит из конечного множества тестовых заданий, которые предъявляются в течение установленного промежутка времени в последовательности, определяемой алгоритмом тестирующей программы.

В базе тестовых заданий используются следующие формы тестовых заданий: задания открытой формы, задания закрытой формы, задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

К заданиям *закрытой формы* относятся задания следующих типов:

– один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);

– многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных);

– область на рисунке (предлагается выбрать область на рисунке).

В тестовых заданиях данной формы необходимо выбрать ответ (ответы) из предложенных вариантов. Ответы должны быть однородными, т.е. принадлежать к одному классу, виду и роду. Количество вариантов ответов не менее 3-х, и не более 7.

Задания *открытой формы* служат для определения степени усвоения фактологических событий. Соответственно дидактическими единицами являются: понятия, определения, правила, принципы и т.д.

К заданиям открытой формы относятся:

- поле ввода (предлагается поле ввода, в которое следует ввести ответ);
- несколько пропущенных слов (предлагается заполнить пропуски);
- несколько полей ввода (предлагается ввести несколько значений).

Задание открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один (или несколько элементов), который (которые) необходимо вписать или ввести с клавиатуры компьютера. Требование к данному тестовому заданию – четкая формулировка, требующая однозначного ответа. Каждое поле ввода соответствует одному слову. Количество пропусков (полей ввода) не должно быть больше трех (для тестовых заданий типа «Несколько полей ввода» допускается до пяти). Рекомендуется задание формулировать так, чтобы ответ был в именительном падеже. Образцовое решение (правильный ответ) должно содержать все возможные варианты ответов (синонимичный ряд, цифровая и словесная форма чисел и т.д.).

Задания *на установление соответствия* служат для определения степени знания о взаимосвязях и зависимостях между компонентами учебной дисциплины.

Задание имеет вид двух групп элементов (столбцов) и формулировки критерия выбора соответствия. Соответствие устанавливается по принципу 1:1. Т.е. одному элементу 1-ой группы (левого столбца) соответствует только один элемент 2-ой группы (правого столбца).

В тестовом задании *на упорядочение* предлагается установить правильную последовательность предложенных объектов (слова, словосочетания, предложения, формулы, рисунки и т.д.).

Методические указания по подготовке контрольной работы

Выполнение контрольной работы включает следующие основные этапы:

- выбор темы контрольной работы;
- составление плана реферата;
- изучение рекомендованной и дополнительной научной литературы, ознакомление с нормативными документами и другими источниками, относящимися к теме контрольной работы;
- написание и оформление контрольной работы в соответствии с установленными требованиями;
- представление контрольной работы для проверки
- защита контрольной работы.

Тему контрольной работы студент выбирает самостоятельно из предложенного списка.

Структура контрольной работы включает:

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

В введении отражаются следующие основные моменты: общая характеристика проблемы, которой посвящена работа, ее актуальность, цель и поставленные задачи, перечисление используемых материалов, исходных данных, приемов и методов исследования;

Введение должно быть кратким (1—2 страницы) и конкретным.

Основная часть состоит из разделов, которые могут быть разделены на пункты. Названия разделов и пунктов должны быть четкими, отражать содержание, не повторять в точности названия работы.

Основная часть содержит:

- изложение содержания теоретических аспектов исследуемой проблемы (с обязательными ссылками на различных авторов);
- отражение дискуссионных вопросов (также со ссылками на источники);
- самостоятельно сделанные наблюдения и выводы (теоретического и / или практического характера);
- таблицы, в сжатом виде отображающие необходимые сведения (в случае необходимости);
- графический материал (в случае необходимости).

Основная часть работы формируется в виде обзора литературы (не менее 10 источников) по выбранной проблеме. Здесь важно критически рассмотреть альтернативные точки зрения на исследуемую проблему, классифицировать их, показать специфику, особенности, достоинства и недостатки, приспособленность к решению рассматриваемой проблемы, уровень ее изученности, сложности, актуальности и значимости. По дискуссионным вопросам студент должен аргументировано изложить свою точку зрения.

В заключении (1-2 страницы) формулируются основные выводы, содержащие обобщения по результатам проведенного исследования, даются рекомендации о возможности использования полученных результатов.

Все цитаты, цифры и факты, проводимые в работе должны иметь ссылку на соответствующий источник, которая оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.0.5-2008 (включая Интернет-источники).

Работа выполняется на листе бумаги формата А4 210x297 мм (на одной стороне). Текст работы набирается на компьютере (14 кеглем Times New Roman, через 1,5 интервала, поля: сверху – 2 см; слева – 3 см; справа – 1 см; снизу – 2 см; абзацный отступ – 1,25 см).

Объем контрольной работы не должен превышать 20-25 страниц. Номер страницы просят в центре нижней части листа без точки.

Методические указания по подготовке электронного семинара

При подготовке ответов на вопросы электронного семинара необходимо подобрать источники (нормативные правовые акты, статьи, учебные пособия), с помощью которых надо сформировать собственный ответ. В ответе следует указать ссылку на соответствующие источники. Недопустимо воспроизводить текст источника полностью. Ответ должен быть полным, раскрывать все вопросы, поставленные перед обучающимся преподавателем, в нем должны быть представлены примеры (из нормативных правовых актов, исторических или актуальных событий). Недопустимо использовать ответы других обучающихся для подготовки собственного ответа.

При применении дистанционной технологии обучения по очной, очно-заочной, заочной (традиционной) форм обучения учебный материал⁹, который необходимо обучающимся проработать по конкретной лекции размещается в СДО «Прометей». Все обучающиеся имеют доступ в СДО «Прометей» из личного кабинета студента через сайт Сибирского института управления – филиала РАНХиГС.

⁹ Материалы конкретных лекционных занятий, с которыми должен ознакомиться обучающийся в рамках данной «лекции»: текст (конспект) лекции, демонстрационные и дополнительные материалы к ним (презентации, учебные фильмы или ссылки на них, материалы для чтения: статьи, документы, хрестоматийный материал), включая ЭБС, ссылки на публичные онлайн-курсы и т.п. с указанием конкретных страниц учебников, конспекта, отрезков видео или фрагментов онлайн-курса, которые должен освоить обучающийся в рамках данного «лекционного» занятия.

Дополнительно, при наличии технической возможности, лекционные занятия могут проводиться в соответствии с расписанием в режиме онлайн видеоконференций, для организации которых используются сервисы Zoom, Microsoft Teams, Youtube. В СДО «Прометей» для обучающихся заранее размещаются соответствующие ссылки и идентификаторы конференции. Может быть использована синхронная или асинхронная аудио/видео-конференция посредством вебинара.

Для контроля освоения темы обучающимся выдаются вопросы и задания в соответствии с РПД. Задания размещаются в СДО «Прометей» и /или доводятся до обучающегося любым доступным способом (посредством электронной почты, соц. сетей и др.). Устанавливается срок выполнения и представления заданий, в том числе способ представления.

Материалы, предназначенные для обеспечения семинарских/практических занятий размещаются в СДО «Прометей» и /или доводятся до обучающегося любым доступным способом (посредством электронной почты, соц сетей и др.). в привязке к конкретным занятиям, запланированным в учебном расписании это:

–вопросы для обсуждения на семинарских занятиях, планы практических занятий, материалы для подготовки к ним;

–тестовые материалы, привязанные к конкретному занятию и предназначенные для автоматической оценки степени освоения обучающимся материалов темы;

–варианты письменных работ и методических указаний по их выполнению.

По каждой теме преподаватель осуществляет оперативное консультирование обучающихся, отвечая письменно на их вопросы в СДО «Прометей» и /или в формате чатов в процессе аудио/видео-конференций.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан [Электронный ресурс] / В. Н. Южаков [и др.] ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2014. - 334 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50979>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан [Электронный ресурс]. В 2 ч. / Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ ; [науч. ред. : В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] . - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2012. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50977>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

3. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года [Электронный ресурс] : научное издание : в 2 ч. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В. А. Мау, В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова. - Электрон. дан. — Москва : Издательский дом «Дело», 2015. - Ч. 1. - 290 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51116>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

6.2. Дополнительная литература

1. Васильева, А. Ф. Сервисное государство. Административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] : монография / А.

Ф. Васильева. — Электрон. дан. — Москва : Российская академия правосудия, 2012. — 332 с. — Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140346>, требуется авторизация. – Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/14495>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

2. Полотовская, Е. Ю. Проблема определения государственной (муниципальной) услуги, работы, функции [Электронный ресурс] / Е. Ю. Полотовская // Административное и муниципальное право. – Электрон. журн. — 2012. – № 1. – С. 78-80. - Доступ из НЭБ eLibrary.ru. - Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=19010161>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

3. Рогозин, Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза [Электронный ресурс] / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2014. - 100 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51049>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

4. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года [Электронный ресурс] : научное издание : в 2 ч. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В. А. Мау, В. Н. Южаков, Е. Н. Добролюбова. - Электрон. дан. — Москва : Издательский дом «Дело», 2015. - Ч. 2. Приложения. - 329 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51117>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1) Берестова, Л. И. О качестве государственных социальных услуг / Л. И. Берестова // Эффективное государственное и муниципальное управление как фактор социально-экономического развития России : сб. ст. междунар. науч.-практ. конф. МИГСУ РАН-ХиГС. - Москва, 2014. - С. 156-160.

2) Козлов, Ю. Алгоритм оценки качества государственной услуги / Ю. Козлов // Гос. служба. - 2015. - № 4. - С. 105-111.

3) Мартынова, С. Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели "сервисного государства": объем и субъекты "сервиса" / С. Э. Мартынова // Вестн. Поволж. акад. гос. службы. - 2011. - № 3. - С. 32-37.

4) Чеботарева, А. А. Информационная деятельность государственных служащих: новые требования и возрастающая ответственность / А. А. Чеботарева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – № 5. – С. 43 - 46.

5) Чеботарева, А. А. Проблематика предоставления государственных и муниципальных услуг: региональный аспект / А. А. Чеботарева // Муниципальная служба: правовые вопросы. – 2011. – № 1. – С. 22 – 24.

6) Шайдуров, С. А. Функция по оказанию государственных услуг: особенности и место среди иных функций государственных органов исполнительной власти / С. А. Шайдуров // Журнал российского права. 2012. – № 9. – С. 120-127.

7) Методические рекомендации по освоению дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» студентами заочной формы обучения с элементами ЭО, ДОТ.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система].

2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
3. Об электронной подписи : федер. закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ Электронный ресурс// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ : в ред. от 18 июля 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.
5. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации о вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций : фед. закон от 05. апреля 2010 г. № 40-ФЗ Электронный ресурс// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
6. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений : федер. закон от 08 мая 2010 г. № 83-ФЗ : в ред. от 18 июля 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 19. – Ст. 2291.
7. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» : фед. закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
8. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ : в ред. от 25 июля 2011 г., с изм. и доп., вступающими в силу с 02 августа 2011 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.
9. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации : федер. закон от 06 октября 1999 г. № 184-ФЗ : в ред. от 25 июля 2011 г., с изм. и доп., вступающими в силу с 02 августа 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 1999. – № 42. – Ст. 5005.
10. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Электронный ресурс»// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
11. Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти : указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2008 г. № 724 : в ред. от 24 мая 2011 г. // Собр. законодательства РФ. – 2008. – № 20. – Ст. 2290.
12. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти : указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 : в ред. от 22 июня 2010 г. // Собр. законодательства РФ. – 2004. – № 11. – Ст. 945.
13. О базовых государственных информационных ресурсах : Постановление Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. № 928 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
14. Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
15. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций) : постановление Правительства РФ от 24

- октября 2011 г. № 861 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 44. – Ст. 6274.
16. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (вместе с "Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления") : Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «Электронный ресурс» // КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
17. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 « [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
18. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система];
19. О Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы) : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система];
20. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции : распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 26. – Ст. 3826.
21. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг): постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373: в ред. от 19 августа 2011 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 22. – Ст. 3169.
22. Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме : распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 18. – Ст. 2679.
23. Об утверждении перечня документов (сведений), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных услуг и исполнении государственных функций осуществляется в электронном виде» : Распоряжение Правительства РФ от 17.03.2011 № 442-р «/ «Собрание законодательства РФ», 28.03.2011, № 13, ст. 1787.
24. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» : Распоряжение Правительства РФ от 20.10.2010 № 1815-р / «Собрание законодательства РФ», 15.11.2010, № 46, ст. 6026.
25. Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде : распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р : в ред. от 07 сентября 2010 г. // Собр. законодательства РФ. – 2009. – № 52 (2 ч.). – Ст. 6626.

26. Об определении организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты : Распоряжение Правительства РФ от 12.08.2010 № 1344-р / «Собрание законодательства Российской Федерации», 16.08.2010, № 33, ст. 4460.

27. Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации: Распоряжение Правительства Российской Федерации №1054-рп от 30.07.2009

http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/publicsociety/doc091224_1949

28. Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности МФЦ в части функционирования информационных систем МФЦ, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг: Приказ Минэкономразвития России от 22.01.2014 № 21 / Электронный ресурс]// Консультант-Плюс: [справочно-поисковая система].

29. Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»: Приказ Минкомсвязи Российской Федерации от 27.12.2010 № 190 // «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 9, 28.02.2011.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Economicus.ru [Электронный ресурс] / Высшая школа менеджмента СПбГУ.— Санкт-Петербург, 2002-2015. – Режим доступа: <http://economicus.ru/>- Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.

2. Официальный интернет портал государственные и муниципальные услуги - Режим доступа: // <http://www.gosuslugi.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

3. Официальный сайт «GOV.UK» - Режим доступа: www.direct.gov.uk, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

4. Официальный сайт «Government of Canada» - Режим доступа: <http://www.canada.gc.ca/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

5. Официальный сайт «Public services in Germany» - Режим доступа: www.bund.de, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. нем.

6. Официальный сайт «USA.gov» - Режим доступа: www.firstgov.gov, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

7. Официальный сайт Ассоциации МФЦ России «МФЦ.РФ» - Режим доступа: <http://mfcrf.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. Рус.

8. Официальный сайт ГАУ Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг «Новосибирской области» - Режим доступа: <http://www.mfc-nso.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус

9. Официальный сайт Департамента услуг для людей Правительства Австралии - Режим доступа: <http://www.humanservices.gov.au/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

10. Официальный сайт Межрегионального общественного Фонда «Сибирский центр поддержки общественных инициатив» - Режим доступа: <http://scisc.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

11. Официальный сайт ОАО «Универсальная электронная карта» - Режим доступа: <http://www.uecard.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

12. Официальный сайт Общественного Фонда "Центр гражданского анализа и независимых исследований "ГРАНИ" - Режим доступа: <http://grany-center.org/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

13. Официальный сайт Фонда «Институт экономики города» - Режим доступа: <http://www.urbanecomomics.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

14. Официальный сайт Фонда «Институт экономических и социальных исследований» - Режим доступа: <http://www.fund-research.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
15. Официальный сайта Министерства экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
16. Портал «Совершенствование государственного управления: портал административной реформы» - Режим доступа: <http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
17. Портал методической и информационной поддержки реализации 83-ФЗ «Вестник83-ФЗ» - Режим доступа: <http://fz-83.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
18. Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Режим доступа: www.210fz.ru, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
19. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web-мастер Козлова Н.В. — Электрон. дан. — М.: Рос. гос. б-ка, 1997. - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.

6.6 Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная)

Учебные аудитории для проведения занятий практического типа (столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная, компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран).

Компьютерные классы (компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные)

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные).

Центр интернет-ресурсов (компьютеры с выходом в Интернет, автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Справочные правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс», «КонсультантПлюс-Регион»).

Библиотека (компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья).

Видеостудия для вебинаров (оборудованные компьютерами с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники+микрофон), столами и стульями).

Кабинеты (оборудованные компьютерами с выходов в Интернет, в том числе оснащенные веб-камерой, гарнитурой, столами, стульями, принтерами).

Используемое программное обеспечение (MS Word, MS Excel, Acrobat Reader, MS Power Point (или иной редактор презентаций); интернет-браузеры Google Chrome, Yandex;

программы просмотра видео (MS Media Player, и другие совместимые с ПО); iSpring Free Cam8).

Материалы дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» размещены на портале Сибирского института управления – филиала РАНХиГС, в СДО «Прометей».