

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

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой менеджмента
Протокол от «28» августа 2017 г.
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ
(Б1.В.ОД.8)**

краткое наименование дисциплины – ОППУ

по направлению подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

направленность (профиль):

«Государственное и муниципальное управление в субъекте РФ»

квалификация выпускника: Магистр

формы обучения: очная, заочная

Год набора - 2018

Новосибирск, 2017

Автор – составитель:

канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента
Д.В. Филиппов

Заведующий кафедрой менеджмента

д-р экон. наук, доцент О.В. Симагина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	35
6.1. Основная литература.	35
6.2. Дополнительная литература	36
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	366
6.4. Нормативные правовые документы.....	366
6.5. Интернет-ресурсы.....	39
6.6. Иные источники.....	40
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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.8 «Организация предоставления публичных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Очная форма обучения – ОК-2.3	способность оценивать социальные и иные последствия принятых решений
		Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ¹ - ОК-2.2	способность искать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях;
ПК-3	способность планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	Очная форма обучения – ПК-3.3	способность осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти;
		Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ - ПК-3.2	способность разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти;

¹ Далее по тексту – ЭО, ДОТ

ПК-14	способность систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	Очная форма обучения и заочная с применением ЭО и ДОТ – ПК-14.3	способность определения альтернативных вариантов совершенствования системы государственного и муниципального управления;
		Заочная форма обучения - ПК-14.2	способность трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:
Таблица 2.

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Не устанавливаются	Очная форма обучения – ОК-2.3	на уровне навыков: оценки социальных и иных последствий принимаемых решений
	Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ-ОК-2.2	на уровне навыков: способности оценивать нестандартные ситуации и искать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях;
	Очная форма обучения – ПК-3.3	на уровне умений: разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти; осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти
	Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ - ПК-3.2	на уровне навыков: способности разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти и осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти;

	на уровне навыков: способности разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти
Очная форма обучения и заочная с применением ЭО и ДОТ – ПК-14.3 Заочная форма обучения - ПК-14.2	на уровне знаний: методов систематизации и обобщения управленческой информации на уровне умений: трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы ГМУ на уровне навыков: способности трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы ГМУ

2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах - 4 З.Е.

Количество академических часов выделенных:

очная форма обучения:

на контактную работу с преподавателем

- 44 часа (14 часов лекций, 30 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 100 часов.

заочная форма обучения:

на контактную работу с преподавателем

- 20 часов (6 часов лекций, 14 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 124 часов.

заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ:

на контактную работу с преподавателем

- 6 часов (6 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 138 часов.

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.

Место дисциплины -

Организация предоставления публичных услуг (Б1.В.ОД.8) изучается на 2 курсе (3 семестр) очной формы обучения, во 2 сессии 1 курса и 3 сессии 2 курса заочной формы обучения, в 3 сессии 2 курса заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

На очной форме:

Б1.Б.4	Кадровая политика и кадровый аудит организации
Б1.Б.2	Теория и механизмы современного государственного управления
Б1.Б.5	Правовое обеспечение государственного и муниципального управления
Б1.В.ОД.3	Система органов ГМУ в субъекте РФ
Б1.В.ОД.6	Электронное государство на региональном уровне
Б1.В.ОД.7	Управление государственными и муниципальными закупками
Б1.В.ДВ.2	Политическая регионалистика
Б1.В.ДВ.3	Государственный и муниципальный аудит
Б2.У.1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

На заочной форме:

Б1.Б.5	Правовое обеспечение государственного и муниципального управления
--------	---

На заочной форме с применением ЭО, ДОТ:

Б2.У.1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
--------	---

3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 3

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Раздел 1.	Основные управленческие технологии организации предоставления публичных услуг по	56	8	0	16	0	32	
Тема 1.1.	Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».	14	2		4		8	Т – 1.1.
Тема 1.2.	Организация предоставления публичных услуг в электронной форме	14	2		4		8	О – 1.2.

² Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), практические задания (ПЗ)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
Тема 1.3.	Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями	14	2		4		8	ПЗ – 1.3.
Тема 1.4.	Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками	14	2		4		8	Т – 1.4.
Раздел 2.	Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг	51	6	0	14	0	31	
Тема 2.1.	Регламентация и реестрирование публичных услуг	18	2		6		10	О – 2.1.
Тема 2.2.	Регламентация и стандартизация публичных услуг	17	2		4		11	ПЗ – 2.2.
Тема 2.3.	Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг	16	2		4		10	ПЗ – 2.3.
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2		10				2	8	КР
Промежуточная аттестация		27				2	25	Экзамен
Всего:		144	14		30	4	96	ак.ч
		4	0,39		0,83	0,11	2,67	З.Е.
		108	10,5		22,5	3	72	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	лр	пз	КСР		
<i>Заочная форма обучения</i>								
Раздел 1.	Основные управленческие технологии организации предоставления публичных услуг	67	3	0	8	0	56	
Тема 1.1.	Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».	17	1		2		14	Т – 1.1.
Тема 1.2.	Организация предоставления публичных услуг в электронной форме	16,5	0,5		2		14	О – 1.2.
Тема 1.3.	Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями	16,5	0,5		2		14	ПЗ – 1.3.
Тема 1.4.	Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками	17	1		2		14	Т – 1.4.
Раздел 2.	Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг	58	3	0	6	0	49	
Тема 2.1.	Регламентация и реестрирование публичных услуг	19	1		2		16	О – 2.1.
Тема 2.2.	Регламентация и стандартизация публичных услуг	19	1		2		16	ПЗ – 2.2.

³ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КСР), практические задания (ПЗ)

№ 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	лр	пз	КСР		
Тема 2.3.	Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг	20	1		2		17	ПЗ – 2.3.
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2		10				2	8	КР
Промежуточная аттестация		9				2	7	Экзамен
Всего:		144	6		14	4	120	ас.ч
		4	0,17		0,39	0,11	3,33	З.Е.
		108	4,5		10,5	3	90	ас.ч.

Таблица 5.

№ 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, дот	лр/эо, дот	пз/эо, дот	КСР		
<i>Заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ</i>								
Раздел 1.	Основные управленческие технологии организации предоставления публичных услуг по	71	0	0	3	0	68	Т-1.1.
Тема 1.1.	Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».	18			1		17	
Тема 1.2.	Организация предоставления публичных услуг в электронной форме	17,5			0,5		17	

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот	лр/эо, дот	пз/эо, дот	КСР		
Тема 1.3.	Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями	17,5			0,5		17	ПЗ-1.3
Тема 1.4.	Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками	18			1		17	Т-1.4.
Раздел 2.	Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг	54	0	0	3	0	51	
Тема 2.1.	Регламентация и реестрирование публичных услуг	18			1		17	О-2.1.
Тема 2.2.	Регламентация и стандартизация публичных услуг	18			1		17	ПЗ-2.2
Тема 2.3.	Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг	18			1		17	
Выполнение контрольной работы по разделам 1-2		10				2	8	КР
Промежуточная аттестация		9				2	7	Экзамен
Всего:		144			6	4	134	ас.ч
		4			0,17	0,11	3,72	З.Е.
		108			4,5	3	100,5	ас.ч.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Основные управленческие технологии по организации предоставления публичных услуг

Тема 1.1. Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».

Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна». 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. Соглашение о взаимодействии. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра. Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия

Тема 1.2. Организация предоставления публичных услуг в электронной форме

Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 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. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.

Тема 1.3. Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями

Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений. 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

Тема 1.4. Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками

Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры). «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации. Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Раздел 2. Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг

Тема 2.1. Регламентация и реестрирование публичных услуг

Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Структура реестров государственных и муниципальных услуг. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Содержание раздела справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные». Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)». Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации

Тема 2.2. Регламентация и стандартизация публичных 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. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Тема 2.3. Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг

Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества

предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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 освоения дисциплины Б1.В.ОД.8 «Организация предоставления публичных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

Таблица 6.

Для проведения занятий по очной, заочной формам обучения и заочной с применением ЭО, ДОТ

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Основные управленческие технологии по организации предоставления публичных услуг	
Тема 1.1. Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна»	Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения
Тема 1.2. Организация предоставления публичных услуг в электронной форме	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы
Тема 1.3. Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями	Индивидуальная работа по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме
Тема 1.4. Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками	Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения
Раздел 2. Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг	
Тема 2.1. Регламентация и реестрирование публичных услуг	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы
Тема 2.2. Регламентация и стандартизация публичных услуг	Индивидуальная работа по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме
Тема 2.3. Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных	Работа в группе по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме

услуг	
Выполнение контрольной работы по курсу	Письменное выполнение контрольной работы по разделам 1-2

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):
устное собеседование по вопросам к экзамену, тестирование на бумажных носителях/ с использованием специализированного программного обеспечения и устного/письменного выполнения практического задания (письменного контрольного задания). Выбор метода оценивания осуществляет преподаватель, информируя обучающихся в день проведения консультации к экзамену.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Полный перечень материалов текущего контроля находится на кафедре Менеджмента.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОПРОСА

Тема 1.2. Организация предоставления публичных услуг в электронной форме (О-1.2.)

1. Как звучит определение «предоставление услуг в электронной форме»?
2. Как работает система межведомственного электронного взаимодействия?
3. Что такое «портал государственных и муниципальных услуг»?
4. Какие цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг?
5. Что такое электронный документ?
6. Какие этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления установлены законодательством?
7. Какие существуют инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?
8. Как Вы определите понятие и функции удостоверяющего центра?
9. Какие есть виды электронной подписи?
10. Каких участников электронного взаимодействия Вы можете назвать?

Тема 2.1. Регламентация и реестрирование публичных услуг (О – 2.1.)

1. Как Вы можете определить понятие «административного регламента»?
2. Каков порядок разработки административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг?
3. Как Вы определите понятие «реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»?
4. Какие выдвигаются требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг?
5. Как соотносятся реестр и портал государственных и муниципальных услуг?
6. Какова структура реестров государственных и муниципальных услуг?
7. Какая информация содержится в разделе справочной информации реестра?
8. Какая информация содержится в разделе «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)»?

9. Какая информация содержится в разделе «Услуги необходимые и обязательные»?

10. Какая информация содержится в разделе «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде»?

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1.1. Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна» (Т – 1.1.)

Типовые вопросы и задания для проведения компьютерного тестирования:

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».

Варианты правильных ответов - *:

* МФЦ

* Многофункциональный центр

* Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

* Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг

2. Обязанности МФЦ:

Несколько правильных ответов -*:

∨ *предоставлять на основании запросов и обращений органов государственной власти, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ

∨ *обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом

∨ *соблюдать требования соглашений о взаимодействии

∨ требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги

∨ требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации

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

Один правильный вариант - *:

∨ Интернет портал государственных услуг

∨ * Многофункциональный центр

∨ Клиентская служба органа власти

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

Несколько правильных ответов -*:

- ∨ * Выбор мест размещения МФЦ
- ∨ Перечень участников МФЦ
- ∨ * Организационно-правовая форма МФЦ

∨ Перечень государственных и муниципальных услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ

5. Критерий обоснованной платности услуги, оказываемой МФЦ, прост: на платной основе могут оказываться только дополнительные услуги, которые сопровождают процесс предоставления _____ услуги

Варианты правильных ответов - *:

- * комплексной
- * сложной
- * межведомственной

6. Принцип «одного окна» предполагает:

Один правильный вариант - *:

∨ 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

7. Какие органы власти наделены полномочиями по созданию МФЦ

Один правильный вариант - *:

- ∨ Федеральные и региональные
- ∨ * Региональные и муниципальные
- ∨ Муниципальные и федеральные

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

Один правильный вариант - *:

∨ * наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос

- ∨ дату получения запроса от заявителя

∨ ФИО должностного лица, ответственного за направление ответа на межведомственный запрос

9. _____ – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами.

Варианты правильных ответов - *:

- * Межведомственное информационное взаимодействие

10. _____ – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги,

направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Варианты правильных ответов - *:

*Межведомственный запрос

Тема 1.4. Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками (Т – 1.4.)

Типовые вопросы и задания для проведения компьютерного тестирования:

1. _____ - совокупность заключенных на конкурсной основе государственных контрактов или договоров на оказание услуг в социальной сфере любыми физическими или юридическими лицами за счет бюджетных средств.

Варианты правильных ответов - *:

* Государственный заказ

* Социальный заказ

2. Среда предоставления услуг, основанная на множестве поставщиков услуг и свободе их выбора со стороны потребителя (заявителя) услуг называется:

Один правильный вариант - *:

✓ * Конкурентной

✓ Монопольной

✓ Централизованной

3. Реформа системы предоставления услуг в подведомственном секторе направлена на:

Один правильный вариант - *:

✓ Развитие сети подведомственных учреждений

✓ * Развитие конкурентного рынка предоставления публичных услуг

✓ Сокращение численности государственных служащих и работников бюджетной сети

4. Механизмы финансовой поддержки некоммерческого сектора в предоставлении государственных и муниципальных услуг реализуются через:

Один правильный вариант - *:

✓ субсидии подведомственным государственным и муниципальным некоммерческим организациям

✓ субсидии физическим лицам – участникам некоммерческих организаций

✓ * субсидии негосударственным некоммерческим организациям

5. Как соотносятся понятия «Государственный муниципальный заказ» «Государственное муниципальное задание»

Один правильный вариант - *:

✓ Понятия идентичны

✓ Понятия отличаются по получателям услуги (физические лица/ организации)

- √ * Понятия отличаются по отбору поставщика (конкурсный / неконкурсный)

6. Конкурсная организация предоставления услуг

Один правильный вариант - *:

- √ * положительно влияет на удовлетворенность заявителей качеством и доступностью услуги
- √ отрицательно влияет на удовлетворенность заявителей качеством и доступностью услуги
- √ не влияет на удовлетворенность заявителей качеством и доступностью услуги

7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа осуществляется на принципах

Один правильный вариант - *:

- √ Межведомственного взаимодействия
- √ * Межсекторного взаимодействия
- √ Межуровневого взаимодействия

8. Основные характеристики государственного (муниципального) заказа

Несколько правильных ответов -*:

- √ * Выбор поставщика услуг на конкурсной основе
- √ * Оказание услуг населению в соответствии с разработанным заказчиком заданием;
- √ Оказание услуг населению в соответствии с разработанным государственным (муниципальным) заданием
- √ * Определение стоимости услуг по результатам конкурса
- √ Освоение бюджетных средств
- √ Финансирование поставщика услуг на основе бюджетной сметы

9. При размещении государственного (муниципального) заказа

Несколько правильных ответов -*:

- √ * Количество поставщиков ограничивается при определении
- √ * Поставщики конкурируют перед заказчиком за бюджетные средства
- √ Поставщики конкурируют перед клиентами за бюджетные средства
- √ * Предусматривается предоплата поставщику услуг

Основные проблемы применения государственного муниципального заказа

Несколько правильных ответов -*:

- √ * Доминирование политики поддержки подведомственных учреждений
- √ * Неумение формировать техническое задание заказчиками
- √ * Низкая контрактная культура заказчиков и поставщиков услуг
- √ Отсутствие законодательной базы
- √ Отсутствие методической поддержки
- √ Практика размещения долгосрочных заказов

ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1.3. Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями (ПЗ – 1.3.)

1. Выберите одно из государственных автономных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным государственным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного государственного задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

2. Выберите одно из государственных бюджетных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным государственным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного государственного задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

3. Выберите одно из государственных казенных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным государственным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного государственного задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

4. Выберите одно из муниципальных автономных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным муниципальным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного муниципального задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

5. Выберите одно из муниципальных бюджетных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным муниципальным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного муниципального задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

6. Выберите одно из муниципальных казенных учреждений. Ознакомьтесь с утвержденным муниципальным заданием для выбранного учреждения. Проведите анализ соответствия установленного муниципального задания для выбранного учреждения требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме

Тема 2.2. Регламентация и стандартизация публичных услуг (ПЗ – 2.2.)

1. Выберите одну из государственных услуг. Ознакомьтесь с утвержденным административным регламентом предоставления выбранной услуги. Изучите нормативную правовую базу, регулирующую процесс предоставления выбранной услуги. Проведите анализ соответствия утвержденного административного регламента предоставления выбранной услуги требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме.

2. Выберите одну из муниципальных услуг. Ознакомьтесь с утвержденным административным регламентом предоставления выбранной услуги. Изучите нормативную правовую базу, регулирующую процесс предоставления выбранной услуги. Проведите анализ соответствия утвержденного административного регламента предоставления выбранной услуги требованиям законодательства. Оформите результаты анализа в письменной форме.

Тема 2.3. Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг (ПЗ – 2.3)

1. Сформируйте проектную команду для проведения независимой оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Выберите одно из государственных учреждений. Разработайте (адаптируйте существующую) методику независимой оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Проведите оценку. Оформите результаты анализа в письменной форме.

2. Сформируйте проектную команду для проведения независимой оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Выберите одно из муниципальных учреждений. Разработайте (адаптируйте существующую) методику независимой оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Проведите оценку. Оформите результаты анализа в письменной форме.

ТИПОВЫЕ ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО КУРСУ

1. Система предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере отдельно рассматриваемой страны).
2. Законодательные (административные, институциональные, методические, ресурсные) проблемы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления).
3. Приоритетные направления предоставления государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
4. Анализ системы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления).
5. Анализ организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
6. Анализ информационной открытости многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения (по выбору).
7. 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).
8. Анализ предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме.
9. Анализ функционирования интернет – портала «Государственные и муниципальные услуги» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
10. Анализ практики выдачи и функционирования универсальных электронных карт в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
11. Анализ практики организации межведомственного электронного взаимодействия в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
12. Анализ структуры государственного (муниципального) задания государственному (муниципальному) учреждению.
13. Анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями.
14. Анализ практики предоставления государственных (муниципальных) услуг социально ориентированными некоммерческими организациями (на конкретном примере).
15. Анализ структуры административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги (на конкретном примере) на соответствие требованиям нормативных и методических документов.
16. Анализ перечня услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органами государственной власти (местного самоуправления).
17. Анализ перечня необходимых и обязательных для предоставления государственной (муниципальной) услуги органами государственной власти (местного самоуправления).
18. Анализ перечня услуг учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде.
19. Анализ перечня общественно-полезных услуг. Оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями (на примере конкретной организации).

20. Обзор практики осуществления общественного контроля качества и доступности государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).

4.3. Оценочные средства для 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 7

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Очная форма обучения – ОК-2.3	способность оценивать социальные и иные последствия принятых решений
		Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ - ОК-2.2	способность искать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях;
ПК-3	способность планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	Очная форма обучения – ПК-3.3	способность осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти;
		Заочная форма обучения, заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ - ПК-3.2	способность разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти;
ПК-14	способность систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию	Очная форма обучения и заочная с применением ЭО, ДОТ – ПК-	способность определения альтернативных вариантов совершенствования системы государственного и

	системы государственного и муниципального управления	14.3	муниципального управления;
		Заочная форма обучения - ПК-14.2	способность трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

Таблица 8

Очная форма

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-2.3	оценка социальных и иных последствий принятых решений	использует методику оценки социальных и иных последствий принятых решений
ПК-3.3	осуществление распределения функций, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти	умеет распределять функции, полномочий и ответственности между исполнителями внутри органа публичной власти.
ПК-14.3	определение альтернативных вариантов совершенствования системы государственного и муниципального управления;	предлагает альтернативные пути совершенствования системы государственного и муниципального управления

Таблица 9

Заочная форма

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-2.2	сбор и обработка управленческой информации в кризисных и неординарных ситуациях	умеет собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях.
ПК-3.2	разработка организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти	умеет разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти

ПК-14.2	трансформирование управленческой информации в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	умеет трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления
---------	---	--

Таблица 10

Заочная форма с применением ЭО, ДОТ

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-2.2	сбор и обработка управленческой информации в кризисных и неординарных ситуациях	умеет собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях.
ПК-3.2	разработка организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти	умеет разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти
14.3	определение альтернативных вариантов совершенствования системы государственного и муниципального управления;	предлагает альтернативные пути совершенствования системы государственного и муниципального управления

4.3.2. Типовые оценочные средства

Полный перечень вопросов и заданий находится на кафедре Менеджмента.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ЭКЗАМЕНУ

1. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
2. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
3. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
4. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг.
6. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
7. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения.
8. Мониторинг государственного (муниципального) задания.

9. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).

10. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.

11. Способы размещения государственного (муниципального) заказа.

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

13. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги.

14. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.

15. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

ТИПОВЫЕ ВАРИАНТЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Для публичной услуги характерно

Выберите один правильный ответ⁴ - *:

✓ * 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. Вставьте пропущенные слова:

_____ -офис - служба обработки и принятия решений, подразделение занимающиеся обработкой документов, межведомственным взаимодействием и подготовкой решений по обращениям заявителей.

*Бэк

* back

3. Выберите один правильный ответ:

Основные принципы предоставления государственных услуг:

✓ * правомерность, заявительность, открытость.

✓ Однократность, законность, возможность получения в электронной форме.

✓ Доступность обращения, состязательность, правомерность взимания платы.

4. Выберите несколько правильных ответов:

Определение государственной (муниципальной) услуги содержатся в:

✓ * Бюджетном кодексе

✓ Гражданском кодексе

✓ Налоговом кодексе

✓ * Соответствующем федеральном законе

5. Вставьте пропущенные слова:

Если инициатором взаимодействия является орган власти (например, осуществление контрольной проверки, расчет каких-либо общих тарифов и т.д.), то взаимодействие квалифицируется как государственная _____

⁴ Правильный ответ отмечен звездочкой

*Функция

6. Выберите один правильный ответ:

К проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг на местном уровне относятся:

- ✓ Отсутствие потенциала для развития конкурентного рынка публичных услуг
- ✓ Дефицит бюджетных средств предоставлении публичных услуг
- ✓ * Монополизм в предоставлении публичных услуг

7. Вставьте пропущенные слова:

_____ - 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».

* МФЦ

* Многофункциональный центр

* Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

* Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг

8. Выберите несколько правильных ответов:

Обязанности МФЦ:

✓ * предоставлять на основании запросов и обращений органов государственной власти, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ

✓ * обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом

✓ * соблюдать требования соглашений о взаимодействии

✓ требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги

✓ требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации

9. Выберите один правильный ответ:

Первым реально действующим механизмом сокращения сроков предоставления государственных услуг стал

✓ Интернет портал государственных услуг

✓ * Многофункциональный центр

✓ Клиентская служба органа власти

10. Выберите несколько правильных ответов:

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

✓ * Выбор мест размещения МФЦ

✓ Перечень участников МФЦ

✓ * Организационно-правовая форма МФЦ

✓ Перечень государственных и муниципальных услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ

11. Выберите несколько правильных ответов:

Критерий обоснованной платности услуги, оказываемой МФЦ, прост: на платной основе могут оказываться только дополнительные услуги, которые сопровождают процесс предоставления _____ услуги

* комплексной

- * сложной
- * межведомственной

12. Выберите один правильный ответ:

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

13. Выберите один правильный ответ:

Какие органы власти наделены полномочиями по созданию МФЦ

- ✓ Федеральные и региональные
- ✓ * Региональные и муниципальные
- ✓ Муниципальные и федеральные

14. Выберите один правильный ответ:

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

- ✓ * наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос
- ✓ дату получения запроса от заявителя
- ✓ ФИО должностного лица, ответственного за направление ответа на межведомственный запрос

15. Вставьте пропущенные слова:

_____ – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами.

*Межведомственное информационное взаимодействие

ТИПОВОЙ ВАРИАНТ ПИСЬМЕННОГО КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ (ПКЗ) (для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ)

1. На основе анализа деятельности конкретного МФЦ заполните таблицу, указав не менее 10 конкретных примеров услуг оказываемых по принципу «одного окна»:

Услуги, предоставляемые по принципу «одного окна» в МФЦ _____

Перечень услуг	Доводы и факты, позволяющие подтвердить принцип «одного окна»

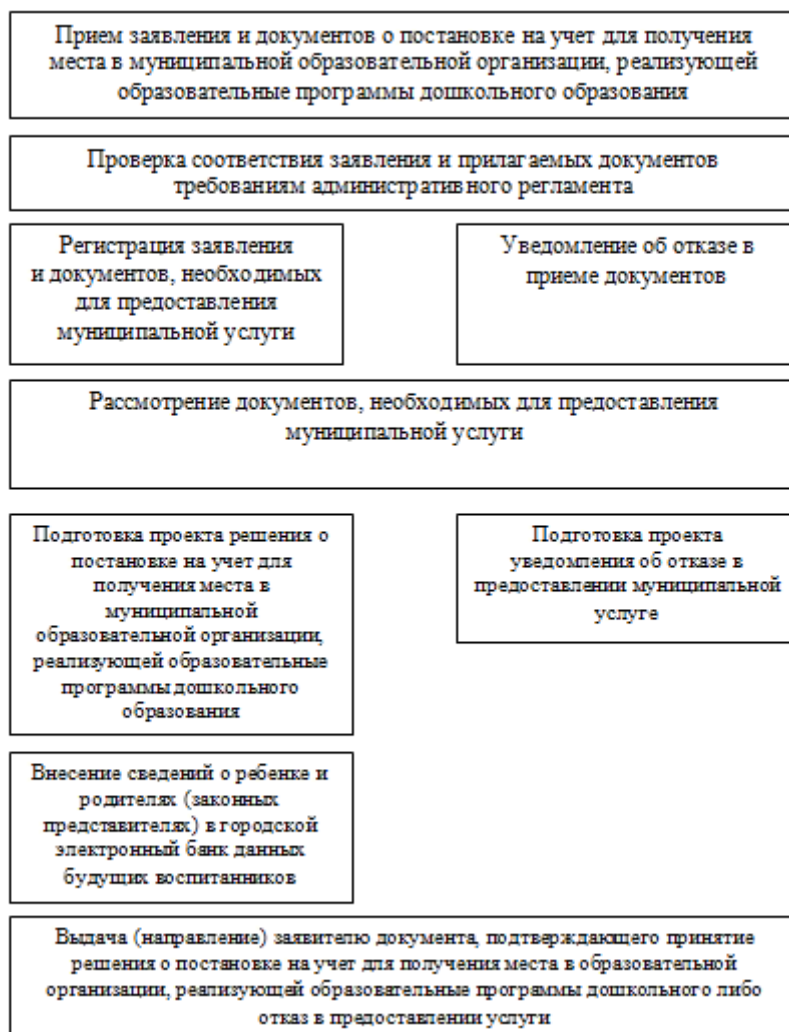
2. Составьте проект соглашения о взаимодействии между МФЦ и органом власти, предоставляющим конкретную услугу на базе МФЦ.

3. Нарисуйте блок схему предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги в электронной форме.

ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. В рамках исполнения указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%. Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследование степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг. Определите инструмент мониторинга и предложите структуру технического задания для его проведения, предусматривающую: цель, задачи, объект, результаты исследования, сроки выполнения работ и иные значимые на Ваш взгляд параметры.

2. На рисунке ниже приведена блок-схема предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования», предоставляемой администрацией Очерского муниципального района Пермского края. Проведите оценку полноты составления схемы, если требуется, дополните ее необходимыми элементами.



3. В целях обеспечения сбора, хранения, обработки и предоставления информации об организациях социального обслуживания в Новосибирской области сформирован Реестр поставщиков социальных услуг. На основе Выписки из реестра поставщиков социальных услуг дайте характеристику организациям, предоставляющим услуги, и особенностям предоставления услуг.

№ реестровой записи поставщика	Полное наименование поставщика социальных услуг	Условия оказания услуг
02	Государственное автономное учреждение Новосибирской области "Областной центр социальной помощи семье и детям "Морской залив"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
03	Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Виктория"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
27	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
30	Муниципальное казенное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
41	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
85	Благотворительный фонд "Новосибирск без наркотиков"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
87	Общественная организация "Новосибирская областная организация Всероссийского общества инвалидов"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
90	Некоммерческое партнерство "Сибирская гражданская инициатива"	Бесплатно, с частичной оплатой, с полной оплатой
105	Благотворительный фонд "Дети России - Будущее Мира"	Бесплатно, с полной оплатой
107	Автономная некоммерческая организация поддержки незащищенных слоев населения "ШАНС"	Бесплатно
117	Частное учреждение дополнительного образования "Дельфания"	Платно
119	Общество с ограниченной ответственностью "Агентство "Патронаж"	В соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области"
123	Новосибирский областной союз организаций профсоюзов "Федерация профсоюзов Новосибирской области"	Бесплатно, с частичной оплатой, с полной оплатой
136	Новосибирская областная ассоциация совет многоквартирных домов	Бесплатно

Шкала оценивания

Таблица 11.

Очная форма обучения

Экзамен (5- и 100 балльная шкала)	Критерии оценки
неудовлетворительно (0-50)	Студент показывает фрагментарные знания теоретического материала, не может распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями внутри органа публичной власти, не использует методику оценки социальных и иных последствий принятых решений, не предлагает альтернативных путей совершенствования системы государственного и муниципального управления
удовлетворительно (51-64)	Студент излагает учебный материал в минимальном объеме, испытывает значительные затруднения в распределении функции, полномочия и ответственность между исполнителями внутри органа публичной власти, в использовании методики оценки социальных и иных последствий принятых решений, не предлагает альтернативных путей совершенствования системы государственного и муниципального управления
хорошо (65-84)	Студент дает неполные ответы по вопросам и демонстрирует умение распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями внутри органа публичной власти, испытывает затруднения в использовании методики оценки социальных и иных последствий принятых решений, но предлагает альтернативные пути совершенствования системы государственного и муниципального управления
отлично (85-100)	Студент дает развернутые ответы по вопросам и демонстрирует умение распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями внутри органа публичной власти, использования методики оценки социальных и иных последствий принятых решений, предлагает альтернативные пути совершенствования системы государственного и муниципального управления

Таблица 12.

Заочная форма обучения

Экзамен (5- и 100 балльная шкала)	Критерии оценки
неудовлетворительно (0-50)	Студент показывает фрагментарные знания теоретического материала, не умеет собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, не может разработать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.
удовлетворительно (51-64)	Студент излагает учебный материал в минимальном объеме, демонстрирует умение собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, испытывает затруднения в трансформации управленческой информации в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, не может разработать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.
хорошо (65-84)	Студент дает неполные ответы на вопросы, демонстрирует умение собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, испытывает затруднения при разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, но не допускает грубых ошибок

отлично (85-100)	Студент дает развернутые ответы по вопросам, демонстрирует умение собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, трансформировать управленческую информацию в аналитические предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти
---------------------	--

Таблица 13.

Заочная форма с применением ЭО, ДОТ

Экзамен (5 и 100 балльная шкала)	Критерии оценки
неудовлет ворительн о (0-50)	Студент показывает фрагментарные знания теоретического материала, не умеет собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, не предлагает альтернативных путей совершенствования системы государственного и муниципального управления
удовлетво рительно (51-64)	Студент излагает учебный материал в минимальном объеме, испытывает затруднения в сборе и обработке управленческой информации в кризисных и неординарных ситуациях, в разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, не предлагает альтернативных путей совершенствования системы государственного и муниципального управления
хорошо (65-84)	Студент дает неполные ответы по всем вопросам, демонстрирует умение собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, испытывает затруднение в разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, альтернативных путей совершенствования системы государственного и муниципального управления
отлично (85-100)	Студент дает развернутые ответы по всем вопросам, демонстрирует умение собирать и обрабатывать управленческую информацию в кризисных и неординарных ситуациях, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, предлагает альтернативные пути совершенствования системы государственного и муниципального управления

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.

Экзамен включает ответы на теоретические вопросы и выполнение практических заданий.

Ответы на теоретические вопросы могут даваться в устной форме или в форме электронного тестирования.

Выполнение практических заданий проводится в письменной форме.

Студент при подготовке к ответу по билету формулирует ответ на вопрос, а также выполняет задание (письменно либо устно, в зависимости от содержания задания).

При подготовке ответа на вопрос стоит использовать соответствующий дисциплине понятийный аппарат, основываться на действующем законодательстве и изученных подзаконных нормативных и методических актах, отвечать с пояснениями, полно и аргументированно.

При сравнении явлений необходимо представить аргументы, представляющие их сходства и различия.

Односложные ответы снижают качество ответа. Содержание ответа должно основываться на действующем законодательстве.

При ответе студент должен полно и аргументированно ответить на вопрос билета, демонстрируя знания либо умения в его рамках.

При выполнении задания необходимо четко определить его суть и необходимый результат его выполнения (правовая оценка ситуации, ответы на вопросы по ситуации, составление текста и т.д.). Если в задании содержится несколько вопросов по ситуации, надо ответить на все, иначе задание считается не выполненным.

При демонстрации выполненного задания студент должен аргументировать свое решение (формулировку текста и т.д.), демонстрируя знания, умения либо навыки в полной мере.

Ответ на каждый вопрос (задание) билета оценивается по 5-балльной шкале в соответствии со шкалой оценивания. Потом выводится среднеарифметическая оценка ответа студента, которая является итоговой за экзамен.

Если среднеарифметическая оценка находится между целыми числами, то итоговая оценка округляется в пользу студента.

Для студентов, обучающихся на заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ выполнение письменного контрольного задания позволяет оценить умения и навыки по дисциплине и осуществляется в течении семестра.

Алгоритм расчета итоговой оценки студентов, обучающихся на заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ, установлен «Регламентом о системе оценивания знаний обучающихся по дисциплинам учебного модуля по образовательным программам с применением электронного обучения на факультете заочного и дистанционного обучения Сибирского института управления-филиала РАНХиГС».

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

При изучении курса «Организация предоставления публичных услуг» применяются лекции, практические занятия, выполнение практических заданий по темам и контрольной работы по всему курсу, самостоятельная работа с источниками и др.

Студентам рекомендуется вести две специальные тетради: для записи основных положений лекций (конспектов) и для самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям.

Студент обязательно должен посетить первые лекции, на которых излагается цель, задачи и содержание курса, выдается задание на контрольную работу, приводятся рекомендации и критерии оценивания.

На практических занятиях у студентов формируются навыки публичного выступления, анализа материала, умение грамотно и обоснованно отвечать на

поставленные вопросы и применять полученные теоретические знания к практическим ситуациям, а также умение выполнять (решать) практические задания (задачи).

При необходимости в период самостоятельной подготовки студенты могут получить индивидуальные консультации преподавателя по учебной дисциплине.

Для подготовки к занятиям по обоим разделам курса «Организация предоставления публичных услуг» следует начинать с ознакомления с содержанием темы, вопросами к теме, подбора рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать конспект лекции, ознакомиться с основной литературой. При этом нужно иметь соответствующие рекомендуемые нормативные акты в действующей редакции. Целесообразно внимательно изучать материалы справочных правовых систем для уточнения действующих редакций нормативных актов.

В рамках изучения **раздела 1 «Основные управленческие технологии по организации предоставления публичных услуг»** стоит начать работу с освоения основных терминов. Основная цель первого раздела курса – дать возможность студенту изучить основные подходы в мировой практике организации предоставления публичных услуг, в том числе предоставления их в режиме «одного окна, в электронной форме», на конкурентном рынке, и монопольно ведомствами.

В рамках изучения **раздела 2 «Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг»**, следует обратить внимание на тему 2.2. как наиболее сложную. Стоит также обратить внимание на существующие подходы к оценке качества и доступности публичных услуг, рассматриваемых в теме 2.3.

Особенностью освоения данной дисциплины по заочной форме является минимизация устных форм опроса и выполнения практических заданий из-за небольшого объема аудиторных занятий. Основным методом обучения на заочной форме выступает собственно самостоятельная работа, которая выполняется индивидуально в произвольном режиме времени в удобные для обучающегося часы, часто вне аудитории - внеаудиторная самостоятельная работа.

Рекомендации для студентов заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ изложены в «Методических рекомендациях по освоению дисциплины студентами заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ», которые размещены на сайте Сибирского института управления – филиала РАНХиГС <http://siu.ranepa.ru/sveden/education/>

Контрольная работа по итогам всего курса предусматривает самостоятельную разработку студентом конкретно сформулированной темы и подготовки письменной работы в форме цельного текста.

Основная цель написания контрольной работы - на основе изучения теоретических положений корпоративного права, изучения и анализа нормативного материала, судебной и арбитражной практики, выработать у студентов навыки и умения по практической реализации некоторых вопросов в рамках профессиональной деятельности.

Обучающийся самостоятельно выбирает тему из предложенного списка тем работ, сформированных по всем темам курса «Организация предоставления публичных услуг». По согласованию с преподавателем обучающийся может написать работу по своей теме, отсутствующей в списке, в рамках предмета дисциплины.

Выполнение контрольной работы начинается с составления плана работы (оглавления), подбора литературы и источников.

Работа должна иметь определенную структуру: титульный лист, оглавление, введение, главы, состоящие из параграфов, заключение, список использованных источников.

Во введении надо обосновать актуальность темы (какое значение она имеет в науке или практике), исследованность темы, какие имеются проблемы в данном вопросе, цель, задачи, объект, предмет исследования.

При использовании цитат или материалов чужих исследований необходимо делать сноски на источник. Каждая глава должна заканчиваться выводами по содержанию главы.

Оптимальное количество глав в работе 2 (максимум 3), в каждой главе 2-3 параграфа.

В заключении можно вновь перечислить частные выводы и на их основе сделать обобщение результатов. Литературу и источники обучающийся подбирает самостоятельно, при необходимости консультируясь с преподавателем. Для контрольной работы, как минимум, надо использовать 20-25 источников последних 3-5 лет издания.

Источниками могут выступать:

- научные статьи и монографии (рекомендуется использование публикаций, изданные не позднее, чем 3-5 лет назад);
- нормативные правовые акты (необходимо использовать их в действующей редакции, с учетом внесенных изменений);
- материалы из сети Интернет (рекомендуется использовать материалы с сайтов государственных органов, известных общественных организаций и иных авторитетных источников).

На все источники должны быть сделаны постраничные сноски с указанием фамилии автора, названия публикации, источника опубликования, издательства, года издания и страниц.

Библиографический список оформляется в соответствии с существующими правилами библиографического описания и состоит из трех частей: «Нормативно-правовые акты», «Акты судебной практики», «Литература». Располагать наименования нормативных актов следует по их юридической силе и времени принятия, актов судебной практики – по уровню судов, литературу – в алфавитном порядке по фамилии автора.

Контрольные работы, имеющие недостатки в оформлении, написанные на основе устаревшей информации или неполно раскрывающие тему, возвращаются на доработку.

Опрос в рамках изучаемой темы может проходить как в устной, так и в письменной форме.

Опрос проводится только после изучения материала темы и направлен на ее закрепление.

Вопросы могут быть направлены как на закрепление знаний, например, нормативно-правовых актов, составляющих источники информации для корпоративного права и подлежащих применению, так и на формирование умений, например, сопоставлять правовые нормы с конкретной ситуацией, давать правовую оценку установленным фактам и обстоятельствам и т.д.

Для успешного ответа на вопросы вполне достаточно изучения действующего законодательства, относящегося к курсу, а также основных источников литературы.

Решение практических заданий нацелено на формирование у студента соответствующих компетентностных практических умений и владений.

При решении задач ответ должен быть дан конкретно на поставленный вопрос либо ситуацию, при этом обязательным является формулировка ответа с использованием профессиональных гражданско-правовых терминов и ссылка на статьи гражданско-правового нормативного источника.

При составлении схемы надо иметь в виду основные требования к выделению видов (классов) явлений и процессов по какому-то отдельному основанию, а также ссылки на статьи нормативного источника (как нормативного, так и литературного).

При заполнении таблиц необходимо придерживаться установленных в задании требований, например, по количеству рассматриваемых примеров.

Ссылки нужны для подтверждения достоверности представленных сведений, а также оценки умения пользоваться действующим законодательством.

Для подготовки к **тестированию**, проходящему в ходе занятий, следует изучить содержание как минимум основных источников и нормативно-правовых документов, рекомендуемых данной рабочей программой. Особое внимание стоит уделить нормативно закреплённым определениям в сфере корпоративного права, классификациям субъектов и

объектов, а также срокам всех видов. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов, поэтому надо точно знать, какие предлагаемые варианты ответов соответствуют действующему законодательству.

При применении дистанционной технологии обучения по очной, очно-заочной, заочной (традиционной) форм обучения учебный материал⁵, 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.

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", УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Основная литература

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

⁵ 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.

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

6.2. Дополнительная 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. Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству [Электронный ресурс] / М. В. Паршин. – Электрон. дан. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/49118>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

3. Пикулькин, А. В. Экономика муниципального сектора [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для студентов, обучающихся по специальности государственного и муниципального управления, а также аспирантов, преподавателей, государственных и муниципальных служащих] / А. В. Пикулькин. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 464 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52595>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Филиппов Д.В. Управление государственными и муниципальными услугами (авторская редакция). Учебное пособие — СИУ РАНХиГС, 2014 (формат pdf) [электронный ресурс] – доступ из Библиотеки электронных изданий СИУ РАНХиГС – Режим доступа http://siu.ranepa.ru/UMM_1/4433/

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 по 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. О государственной социальной помощи : федер. закон от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ : в ред. от 01 июля 2011 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1999. – № 29. – Ст. 3699.

11. О занятости населения в Российской Федерации : Закон РФ от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 : в ред. от 01 июля 2011 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 17. – Ст. 1915.

12. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]

13. 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.

14. 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.

15. О базовых государственных информационных ресурсах : Постановление Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. № 928 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]

16. 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]

17. 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.

18. 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]

19. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]

20. 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];

21. 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];

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. Об утверждении плана мероприятий, необходимых для реализации Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» : распоряжение Правительства РФ от 02 сентября 2010 г. № 1433-р : в ред. от 27 октября 2011 г. // Собр. законодательства РФ. – 2010. – № 37. – Ст. 4725.

28. 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.

29. 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.

30. 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

31. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года»: Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р (ред. от 10.03.2009) / «Собрание законодательства Российской Федерации», 19.05.2008, № 20, ст. 2372.

32. 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]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система].

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

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

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

4. Официальный сайт «USA.gov» - Режим доступа: www.firstgov.gov<http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

5. Официальный сайт «GOV.UK» - Режим доступа: www.direct.gov.uk<http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.

6. Официальный сайт «Public services in Germany» - Режим доступа: www.bund.de<http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. нем.

7. Официальный портал органов государственной власти республики Карелия - Режим доступа: <http://www.gov.karelia.ru><http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

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

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

10. Официальный сайт Фонда «Институт экономических и социальных исследований» - Режим доступа: <http://www.fund-research.ru/http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

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

12. Официальный сайта Министерства экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

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

14. Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Режим доступа: www.210fz.ru <http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.

15. Портал методической и информационной поддержки реализации 83-ФЗ «Вестник83-ФЗ» - Режим доступа: <http://fz-83.ru/http://ar.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. 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.

18. Economicus.ru [Электронный ресурс] / Высшая школа менеджмента СПбГУ.— Санкт-Петербург, 2002-2015. – Режим доступа: <http://economicus.ru/>

6.6. Иные источники

Не используются.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

7.1. Программное обеспечение

1. Единая электронная справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Единая электронная справочно-правовая система «Гарант»
3. Электронная библиотека НОУ "ИНТУИТ"
4. пакет MS Office
5. Microsoft Windows
6. сайт филиала
7. СДО Прометей
8. корпоративные базы данных
9. iSpring Free Cam8.

7.2. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа: интерактивная доска (экран), компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в

Интернет, звуковой усилитель, антиподаватель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся. *Компьютерные классы:* 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. Экран, компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная. Наборы виртуального демонстрационного оборудования, наглядные учебные пособия.

Библиотека (имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет): компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья.

Видеостудия для проведения вебинаров: два рабочих места, оснащенных компьютерами с выходом в Интернет, веб-камерами и гарнитурам (наушники и микрофон), столы, стулья.

Кафедры: на каждой кафедре одно рабочее место, оснащенное компьютером, веб-камерой, гарнитурой.