

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой государственного и муниципально-  
го управления  
Протокол от «30» ноября 2021 г. № 4

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**адаптированная для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУ-  
НИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ**

Б1.В.ДВ.05.01

краткое наименование дисциплины – УГиМУ

по направлению подготовки:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

направленность (профиль):

«Современное государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2021

Новосибирск, 2021

**Авторы – составитель заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:  
к.э.н, доцент Струкова Н.А.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	26
6.1. Основная литература .....	26
6.2. Дополнительная литература .....	26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	27
6.4. Нормативные правовые документы .....	27
6.5. Интернет-ресурсы .....	30
6.6. Иные источники .....	31
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	31

### 1.

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

1.1. Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» (индекс Б1.В.ДВ.05.01) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-9	владение технологиями, приемами реализации функций органов государственной власти и местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПКр-9.1 для всех форм обучения	Способность исполнять административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг

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

Таблица 2.

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
участвовать в оказании государственных и муниципальных услуг	ПКр-9.1 для всех форм обучения	<p><b>знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг;</li> <li>– основные нормативные правовые акты, регулирующие процессы предоставления государственных и муниципальных услуг, разработку административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, проведение оценки и мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг;</li> <li>– основные принципы организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</li> </ul> <p><b>умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать принципы «электронного правительства» в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;</li> <li>– соотносить понятия государственная (муниципальная) услуга, государственная (муниципальная) функция, государственное (муниципальное) полномочие.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очной формы обучения: 32 часов, из них 16 часов лекций, 16 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 76 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очно-заочной формы обучения: 24 часа, из них 8 часов лекций, 16 часов семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 84 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения: 14 часов, из них 6 часов лекций, 8 часов семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 90 часов, контроль - 4 ч.

### Место дисциплины

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» (индекс Б1.В.ДВ.05.01) изучается:

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

## 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
<b>Раздел 1</b>	<b>Система публичных услуг в РФ</b>	<b>54</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>38</b>	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	14	2		2		10	О, Д, Т
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	13	2		2		9	О, Д, Т
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	13	2		2		9	О, Д, Т
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	14	2		2		10	О, Д, Т

<sup>1</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д).

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
<b>Раздел 2</b>	<b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>	<b>54</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>38</b>	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	13	2		2		9	О, Д, Т
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	2		2		10	О, Д, Т
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	13	2		2		9	О, Д, Т
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	2		2		10	О, Д, Т
Промежуточная аттестация								Зачет
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>16</b>		<b>16</b>		<b>76</b>	ак.ч.
		<b>3</b>						з.е.
		<b>81</b>						ас.ч.

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
<b>Очно-заочная форма обучения</b>								
<b>Раздел 1</b>	<b>Система публичных услуг в РФ</b>	<b>72</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>42</b>	

<sup>2</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д).

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	18	1		2		10,5	О, Д, Т
<b>Раздел 2</b>	<b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>	<b>72</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>42</b>	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	18	1		2		10,5	О, Д, Т
Промежуточная аттестация								Зачет

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
Всего:		<b>108</b>	<b>8</b>		<b>16</b>		<b>84</b>	ак.ч.
		<b>3</b>						з.е.
		<b>81</b>						ас.ч.

Таблица 5.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>3</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<b>Заочная форма обучения</b>								
<b>Раздел 1</b>	<b>Система публичных услуг в РФ</b>	<b>52</b>	<b>3</b>		<b>4</b>		<b>45</b>	О, Т
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	12	1		1		11	О, Т
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	13	1		1		11	О, Т
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	14	1		1		12	О, Т
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	12			1		11	О, Т
<b>Раздел 2</b>	<b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>	<b>52</b>	<b>3</b>		<b>4</b>		<b>45</b>	О, Т

<sup>3</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР)



№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>3</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	13	1		1		11	О, Т
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	13	1		1	1	11	О, Т
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	13			1		12	О, Т
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	13	1		1		11	
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		<b>108</b>	<b>6</b>		<b>8</b>		<b>90</b>	ак.ч.
		<b>3</b>						з.е.
		<b>81</b>	<b>3</b>					ас.ч.

### 3. Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Система публичных услуг в РФ

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

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

##### Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Роль общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве

стве. Развитие федеральных, региональных и муниципальных правовых актов. Особенности трактовки терминов «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг. Основные принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг, права и обязанности участников. Досудебное обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг.

### **Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг**

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

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

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

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

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

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

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

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

Определение предоставления услуг в электронной форме. Концепция «электронного правительства». Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный до-

кумент. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Универсальные электронные карты. Государственный регистр населения. Зарубежный опыт формирования «электронного правительства»

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

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

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

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

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Управление государственными и муниципальными услугами» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 6

Методы текущего контроля для очной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1</b>	<b>Система публичных услуг в РФ</b>	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
<b>Раздел 2</b>	<b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>	
Тема 5	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 7

Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

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

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

Таблица 8

Методы текущего контроля для заочной формы обучения

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

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

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих средств:

- устного собеседования по вопросам билета;
- тестирования.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости**

##### **Типовые оценочные средства по теме 1**

##### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

##### **Вопросы для докладов**

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

##### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Для публичной услуги характерно
  - \* выгоды потребляются не тем лицом, которое несет основное ресурсное обеспечение процесса предоставления;
  - выгоды потребляются не тем лицом, которое обратилось, а совокупностью третьих лиц;
  - все ресурсное обеспечение процесса предоставления возлагается на потребителя
2. Концепция клиенториентированного государства предполагает наличие клиентов - граждан, обслуживающих свое государство
  - \* наличие агентов – органов власти, обслуживающих граждан
  - наличие коммерческих организаций, обслуживающих граждан и органы власти

3. В реформах «нового публичного менеджмента» доминируют тенденции:.

\*маркетизация и дебюрократизация  
централизации и деконцентрации  
бюрократизация и концентрация

4. Интернет порталы оказания государственных услуг предназначены для :тип=1

консультирования по телефону, SMS, факсу, почте, через e-mail.

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

для скачивания и заполнения образцов документов

5. Причины реформы системы публичных услуг:

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

\*дискомфортная обстановка, длинные очереди, множественность запросов

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

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

### **Типовые оценочные средства по теме 2**

#### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

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

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

#### **Вопросы для докладов**

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

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

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

4. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.

#### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Определение государственной (муниципальной) услуги содержатся в:

\* Бюджетном кодексе

Гражданском кодексе

Налоговом кодексе

\*соответствующем федеральном законе

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

государственный орган власти

орган государственного внебюджетного фонда

орган местного самоуправления

территориальный орган федерального органа государственной власти

\* физическое лицо

\* юридическое лицо

3. К государственным услугам относятся:

осуществление государственного жилищный надзора

\*предоставление информации из государственного лесного реестра  
лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории субъекта Российской Федерации

\*государственная регистрация установления отцовства  
государственная экспертиза проектной документации

4. К государственным функциям относятся:

государственная регистрация смерти

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

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

\*осуществление государственного строительного надзора

Проведение ветеринарно-санитарной экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов

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

\*государственная экспертиза проектной документации

выдача паспорта Российской Федерации

\*проведение государственной историко-культурной и искусствоведческой экспертизы  
оформление пособия по безработице

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

### **Типовые оценочные средства по теме 3**

#### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

#### **Вопросы для докладов**

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

#### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

\*местной администрацией

высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации  
представительным органом местного самоуправления

2. Проекты административных регламентов подлежат

\*независимой экспертизе

прокурорской экспертизе

судебной экспертизе

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

представителями прокуратуры

\*представителями органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу



гу

представителями общественности

4. Реестр государственных услуг субъекта РФ содержит сведения о: государственных услугах, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, и государственных услугах, предоставляемых органами государственных внебюджетных фондов.

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

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

предмет контроля (надзора)

\*общий срок предоставления (исполнения) услуги (функции)

срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги

технологическая карта межведомственного взаимодействия

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

#### **Типовые оценочные средства по теме 4**

##### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

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

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

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

##### **Вопросы для докладов**

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

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

##### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

\*на основе создания межведомственных бесконтактных систем обслуживания заявителей

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

\*межсекторного взаимодействия

межуровневого взаимодействия

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

\* наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос дату получения запроса от заявителя

лицо, ответственное за направление ответа на межведомственный запрос

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

свидетельство о постановке на учет в налоговом органе

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

выписка из ЕГРЮЛ

справка о размере пенсии

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

федеральные органы власти

\* органы власти субъекта РФ

органы местного самоуправления

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

### **Типовые оценочные средства по теме 5**

#### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

#### **Вопросы для докладов**

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

#### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

\*многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг  
клиентская служба органа власти

интернет портал государственных услуг

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

интернет портал государственных услуг

\*многофункциональный центр

клиентская служба органа власти

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

\*классификация МФЦ

организационно-правовая форма МФЦ

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

4. Принцип «одного окна» предполагает:

расположение служб в одном присутственном месте

\* после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется без участия заявителя  
подача и выдача документов происходит в одном окне приема-выдачи

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

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

для скачивания и заполнения образцов документов

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

### **Типовые оценочные средства по теме 6**

#### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

1. В чем заключается отличие электронного документа от бумажного?

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

4. Что является порталом государственных и муниципальных услуг.

5. Какое основное предназначение универсальных электронных карт?

#### **Вопросы для докладов**

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

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

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

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

#### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. Порядок выпуска универсальной электронной карты устанавливается: Министерством экономического развития Российской Федерации

\*Правительством Российской Федерации

Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации

2. В каких случаях услуга должна предоставляться в электронном виде

\*в случаях, когда нет законодательных ограничений

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

в любых случаях, т.к. это экономит время

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

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

мобильный сервис

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

\* снимает пиковые нагрузки и обеспечивает физическую доступность

улучшает информированность заявителей

экономит время чиновников на предоставление услуг

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

авторизация

\*аутентификация

идентификация

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

## **Типовые оценочные средства по теме 7**

### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

### **Вопросы для докладов**

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

### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

устав учреждения

\*государственное (муниципальное) задание

административный регламент

2. Определение понятия «государственное задание» приведено в:

\* Бюджетном кодексе

Гражданском кодексе

Налоговом кодексе

3. Государственное (муниципальное) задание утверждает

высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ

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

Правительство Российской Федерации

само учреждение

4. Финансирование учреждения на основе государственного задания позволяет:

заниматься бюджетным и автономным учреждениям приносящей доход деятельностью

расширить права бюджетных и автономных учреждений по распоряжению находящимся у них на праве оперативного управления движимым имуществом

увеличить объем финансирования на обеспечение хозяйственной деятельности учреждений

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

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

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

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

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

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

## **Типовые оценочные средства по теме 8**

### **Вопросы для устного (письменного) опроса**

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

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

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

#### **Вопросы для докладов**

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

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

3.

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

#### **Примерные вопросы тестовых заданий**

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

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

\* анализ отчетных документов поставщиков услуг

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

аттестация специалистов, предоставляющих услугу

опрос специалистов, предоставляющих услугу

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

\* анкетирование получателей услуг

\* интервью со специалистами, предоставляющими услуги

\* проведение фокус - групп с экспертами

телефонный опрос жителей населенного пункта, где предоставляется услуга

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

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

государственная статистика

\* информация от экспертных организаций

официальная статистика многофункционального центра

\* сообщения СМИ и данные социальных сетей

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

\* время ожидания в очереди при получении государственной услуги

\* время предоставления государственной услуги

время регистрации запроса для предоставления услуги

вежливость и компетентность руководителя

количество подчиненных, задействованных в предоставлении услуг

наличие оконной системы приема заявителей

профессиональный опыт и стаж руководителя

5. В отношении государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам обеспечивается возможность их оценки на стадии

информирование о порядке получения государственных услуг

информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием

информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления

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

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

\*на всех стадиях предоставления государственных услуг

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

#### 4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

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

Таблица 9

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-9	владение технологиями, приемами реализации функций органов государственной власти и местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПКр-9.1 для всех форм обучения	Способность исполнять административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг

Таблица 10

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
ПКр -9.1 Способность исполнять административный регламент и проводить мониторинг и оценку качества и доступности государственных и муниципальных услуг	применяет технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг; может формировать систему мониторинга и оценки качества государственных и муниципальных услуг	применил технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг; умеет проводить мониторинг и оценку качества государственных и муниципальных услуг

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Типовые вопросы для подготовки к зачету

1. Раскройте содержание концепции нового государственного управления (New Public Management)
2. Охарактеризуйте понятие публичной услуги.
3. Охарактеризуйте административную реформу в РФ.
4. Опишите систему законодательства, регулиующую организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Представьте классификацию государственных и муниципальных услуг.
6. Опишите основные принципы и требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
7. Опишите порядок досудебного обжалования решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг.

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

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

### Шкала оценивания

#### Шкалы балльных оценок уровня освоения дисциплины

100-балльная шкала	Российская система (5-балльная шкала)	Шкала зачета	Оценка ECTS*	
95 – 100	Отлично «5»	Зачтено	A	Excellent
85 – 94			B	Very Good
75 – 84	Хорошо «4»		C	Good
65 – 74			D	Satisfactory
51 - 64			E	Sufficient
0 -50	Неудовлетворительно «2»	Не зачтено	F	Fail

#### \*Интерпретация оценок ECTS

Excellent – выдающиеся знания с возможными незначительными погрешностями;

Very Good – знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками;

Good – правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками;

Satisfactory – работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками;

Sufficient – знания, удовлетворяющие минимальным критериям.

Fail – знания, не удовлетворяющие минимальным критериям

### Шкала оценивания

Таблица 11

Зачет	Критерии оценки
не зачтено	вопросы задания раскрыты в неполном объеме, выводы правильные, материал излагается на основе неполного перечня нормативных актов и отчетности; имелись очевидные затруднения при ответе на дополнительные вопросы
зачтено	полно раскрыты вопросы задания; текст излагается последовательно и логично с применением новейших нормативных актов и статистики; дана всесторонняя

#### 4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Зачет включает ответы на теоретические вопросы.

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

Студент при подготовке к ответу по билету формулирует ответ на вопрос.

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

Давать односложные ответы нежелательно.

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

Проверка знаний также осуществляется с помощью тестовых заданий. Тестирование проводится в СДО "Академия" в соответствии с установленными требованиями. Итоговый тест формируется на аппаратном уровне с использованием банка тестовых заданий по дисциплине. Проверка результатов тестирования осуществляется автоматически.

#### 5.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

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

#### Методические указания по подготовке доклада

Этапы работы над докладом:

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

— обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.

— разработка плана доклада.

— написание.

— публичное выступление с докладом.

Отличительной чертой доклада является научный, академический стиль.



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

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

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

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

### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

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

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

### **Методические указания по решению тестовых заданий**

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

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

К заданиям *закрытой формы* относятся задания следующих типов:

- один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);
- многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных);
- область на рисунке (предлагается выбрать область на рисунке).

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

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

К заданиям открытой формы относятся:

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

Задание открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один (или несколько элементов), который (которые) необходимо вписать или ввести с клавиатуры компьютера. Требование к данному тестовому заданию – четкая формулиров-

ка, требующая однозначного ответа. Каждое поле ввода соответствует одному слову. Количество пропусков (полей ввода) не должно быть больше трех (для тестовых заданий типа «Несколько полей ввода» допускается до пяти). Рекомендуется задание формулировать так, чтобы ответ был в именительном падеже. Образцовое решение (правильный ответ) должно содержать все возможные варианты ответов (синонимичный ряд, цифровая и словесная форма чисел и т.д.).

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература**

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан [Электронный ресурс] / В. Н. Южаков [и др.] ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2019. - 334 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50979>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан [Электронный ресурс]. В 2 ч. / Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ ; [науч. ред. : В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] . - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2017. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50977>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
3. Сульдина, Г. А. Управление государственными услугами : учебно-методическое пособие / Г. А. Сульдина, О. Н. Любина, С. А. Владимирова. - Москва : Русайнс, 2018. – 172 с.
4. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления : курс лекций : в 2 т. / Игорь Барциц ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Дело, 2019. 540 с.
5. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года [Электронный ресурс] : научное издание : в 2 ч. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В. А. Мау, В. Н. Южаков, Е. Н. Добролюбова. - Электрон. дан. — Москва : Издательский дом «Дело», 2018. - Ч. 1. - 290 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51116>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Васильева, А. Ф. Сервисное государство. Административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] : монография / А. Ф. Васильева. — Электрон. дан. — Москва : Российская академия правосудия, 2012. — 332 с. — Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140346>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

- на. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/14495>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
2. Полотовская, Е. Ю. Проблема определения государственной (муниципальной) услуги, работы, функции [Электронный ресурс] / Е. Ю. Полотовская // Административное и муниципальное право. – Электрон. журн. — 2012. – № 1. – С. 78-80. - Доступ из НЭБ eLibrary.ru. - Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=19010161>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
3. Rogozin, D. M. 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, 2019. - 100 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51049>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
6. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года [Электронный ресурс] : научное издание : в 2 ч. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; науч. ред. В. А. Мау, В. Н. Южаков, Е. Н. Добролюбова. - Электрон. дан. — Москва : Издательский дом «Дело», 2018. - Ч. 2. Приложения. - 329 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51117>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

- 1) Берестова, Л. И. О качестве государственных социальных услуг / Л. И. Берестова // Эффективное государственное и муниципальное управление как фактор социально-экономического развития России : сб. ст. междунар. науч.-практ. конф. МИГСУ РАН-ХиГС. - Москва, 2018. - С. 156-160.
- 2) Козлов, Ю. Алгоритм оценки качества государственной услуги / Ю. Козлов // Гос. служба. - 2015. - № 4. - С. 105-111.
- 3) Мартынова, С. Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели "сервисного государства": объем и субъекты "сервиса" / С. Э. Мартынова // Вестн. Поволж. акад. гос. службы. - 2017. - № 3. - С. 32-37.
- 4) Шайдуров, С. А. Функция по оказанию государственных услуг: особенности и место среди иных функций государственных органов исполнительной власти / С. А. Шайдуров // Журнал российского права. 2012. – № 9. – С. 120-127.

### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система].
2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
3. Об электронной подписи : федер. закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ : в ред. от 18 июля 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.
5. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации о вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций : фед. закон от 05. апреля 2010 г. № 40-ФЗ Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]

6. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений : федер. закон от 08 мая 2010 г. № 83-ФЗ : в ред. от 18 июля 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 19. – Ст. 2291.
7. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» : федер. закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
8. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ : в ред. от 25 июля 2011 г., с изм. и доп., вступающими в силу с 02 августа 2011 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.
9. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации : федер. закон от 06 октября 1999 г. № 184-ФЗ : в ред. от 25 июля 2011 г., с изм. и доп., вступающими в силу с 02 августа 2011 г. // Собрание законодательства Рос. Федерации. – 1999. – № 42. – Ст. 5005.
10. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
11. Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти : указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2008 г. № 724 : в ред. от 24 мая 2011 г. // Собр. законодательства РФ. – 2008. – № 20. – Ст. 2290.
12. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти : указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 : в ред. от 22 июня 2010 г. // Собр. законодательства РФ. – 2004. – № 11. – Ст. 945.
13. О базовых государственных информационных ресурсах : Постановление Правительства РФ от 14 сентября 2012 г. № 928 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
14. Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
15. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций) : постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. № 861 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 44. – Ст. 6274.
16. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (вместе с "Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления") : Постановление Правительства Российской Федерации от 27

- сентября 2011 г. № 797 «Электронный ресурс» // КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
17. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» Постановление Правительства РФ от 08 сентября 2010 г. № 697 « [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система]
18. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система];
19. О Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы) : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс: [справочно-поисковая система];
20. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции : распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 26. – Ст. 3826.
21. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг): постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373: в ред. от 19 августа 2011 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 22. – Ст. 3169.
22. Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме : распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 18. – Ст. 2679.
23. Об утверждении перечня документов (сведений), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных услуг и исполнении государственных функций осуществляется в электронном виде» : Распоряжение Правительства РФ от 17.03.2011 № 442-р «/ «Собрание законодательства РФ», 28.03.2011, № 13, ст. 1787.
24. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» : Распоряжение Правительства РФ от 20.10.2010 № 1815-р / «Собрание законодательства РФ», 15.11.2010, № 46, ст. 6026.
25. Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде : распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р : в ред. от 07 сентября 2010 г. // Собр. законодательства РФ. – 2009. – № 52 (2 ч.). – Ст. 6626.
26. Об определении организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты : Распоряжение Правительства РФ от 12.08.2010 № 1344-р / «Собрание законодательства Российской Федерации», 16.08.2010, № 33, ст. 4460.
27. Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации: Распоряжение Правительства Российской Федерации №1054-рп от 30.07.2009  
[http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/publicsociety/doc091224\\_1949](http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/publicsociety/doc091224_1949)
28. Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности МФЦ в части функционирования информационных систем МФЦ, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполни-

тельной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг: Приказ Минэкономразвития России от 22.01.2014 № 21 / Электронный ресурс]// Консультант-Плюс: [справочно-поисковая система].

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Economicus.ru [Электронный ресурс] / Высшая школа менеджмента СПбГУ.— Санкт-Петербург, 2002-2015. – Режим доступа: <http://economicus.ru/>- Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
2. Официальный интернет портал государственные и муниципальные услуги - Режим доступа: // <http://www.gosuslugi.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
3. Официальный сайт «GOV.UK» - Режим доступа: [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk), свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.
4. Официальный сайт «Government of Canada» - Режим доступа: <http://www.canada.gc.ca/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.
5. Официальный сайт «Public services in Germany» - Режим доступа: [www.bund.de](http://www.bund.de), свободный. — Загл. с экрана. — Яз. нем.
6. Официальный сайт «USA.gov» - Режим доступа: [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov), свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.
7. Официальный сайт Ассоциации МФЦ России «МФЦ.РФ» - Режим доступа: <http://mfcrf.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
8. Официальный сайт ГАУ Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг «Новосибирской области» - Режим доступа: <http://www.mfc-nso.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
9. Официальный сайт Департамента услуг для людей Правительства Австралии - Режим доступа: <http://www.humanservices.gov.au/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. англ.
10. Официальный сайт Межрегионального общественного Фонда «Сибирский центр поддержки общественных инициатив» - Режим доступа: <http://scisc.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
11. Официальный сайт ОАО «Универсальная электронная карта» - Режим доступа: <http://www.uecard.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
12. Официальный сайт Общественного Фонда "Центр гражданского анализа и независимых исследований "ГРАНИ" - Режим доступа: <http://grany-center.org/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
13. Официальный сайт Фонда «Институт экономики города» - Режим доступа: <http://www.urbanomics.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
14. Официальный сайт Фонда «Институт экономических и социальных исследований» - Режим доступа: <http://www.fund-research.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
15. Официальный сайта Министерства экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
16. Портал «Совершенствование государственного управления: портал административной реформы» - Режим доступа: <http://ar.gov.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
17. Портал методической и информационной поддержки реализации 83-ФЗ «Вестник83-ФЗ» - Режим доступа: <http://fz-83.ru/>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
18. Портал методической поддержки реализации Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Режим доступа: [www.210fz.ru](http://www.210fz.ru), свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус.
19. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web-мастер Козлова Н.В. — Электрон. дан. — М.: Рос. гос. б-ка, 1997. - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.

## **6.6 Иные источники**

Иные источники не используются

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

Специализированный кабинет для занятий с маломобильными группами (студенты с ограниченными возможностями здоровья): экран, компьютеры с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная, офисные кресла.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий лекционного типа), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и кресла – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; экран; персональный компьютер; звуковая система; проектор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; персональный компьютер; телевизор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Компьютерный класс, учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья – рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная; персональные компьютеры моноблоки; проектор; веб-камера; экран. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, в том числе с рабочих мест обучающихся. Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows; пакеты лицензионных программ: MS Office, MS Teams, СПС КонсультантПлюс, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Информационно-ресурсный центр) оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows, Пакет Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Microsoft Teams, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Для обучающихся с нарушениями зрения:

NVDA (Non Visual Desktop Access) - свободная, с открытым исходным кодом программа для MS Windows, которая позволяет незрячим или людям с ослабленным зрением работать на компьютере без применения зрения, выводя всю необходимую информацию с помощью речи;

Экранная лупа – программа экранного увеличения;

Экранный диктор (на англ.яз) – программа синтеза речи;

Для обучающихся с нарушениями слуха:

Speech logger– программа перевода речи в текст.