

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки  
**38.03.04 – Государственное и муниципальное управление**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Государственное и муниципальное управление

Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2018

Рабочая программа по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление


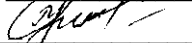
Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: ст. преподаватель кафедры менеджмента \_\_\_\_\_ /  
Кузнецов Сергей Иванович

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «27» августа 2018 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / В.Н.Чумаков  
Руководитель ОП  / Н.Н. Якимчук

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	10
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	11
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	12
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	17
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	20
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	24
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	24

## 1. Пояснительная записка

Курс «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Одной из основных целей административной реформы, проводимой в РФ, является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Цель дисциплины «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» – освоение теоретических, методических, организационных и правовых основ организации предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках реформы государственного управления.

Задачи изучения дисциплины:

- раскрыть сущность базовых понятий - «услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга», «регламентация оказания государственных (муниципальных) услуг», «административный регламент», «сервисное государство», «электронное правительство» и др.;
- рассмотреть концептуальные основы реформы государственного управления;
- изучить нормативные и правовые документы, регламентирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проанализировать специфику предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- рассмотреть основы перевода услуг в электронный вид, межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг, программное обеспечение, которое используется при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- изучить особенности проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций.

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

Дисциплина *«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»* участвует в формировании следующих компетенций

<p><b>ПК-24</b> - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	<p><b>Знания:</b> общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p><b>Умения:</b> анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p><b>Навыки:</b> владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>
<p><b>ПК-26</b> - владение навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций</p>	<p><b>Знания:</b> современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; общих требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</p> <p><b>Умения:</b> пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; применять информационно-телекоммуникационные технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.</p> <p><b>Навыки:</b> сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде; участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана подготовки студентов по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-24	Основы маркетинга (3 курс)	Налоги и налогообложение / Бухгалтерский учёт (5 курс) Система пенсионного обеспечения в РФ (5 курс) Производственная практика (Преддипломная практика) (5 курс)	Дисциплина является завершающей в формировании компетенции
ПК-26	Связи с общественностью в органах власти (4 курс)	Производственная практика. Научно-исследовательская работа (5 курс) Производственная практика (Преддипломная практика) (5 курс)	Дисциплина является завершающей в формировании компетенции

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Курс		5 курс	Всего, ак.часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108 / 3	108 / 3
Контактная работа	Лекции	4	4
	Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа		97	97
Вид промежуточной аттестации (конт.раб. / самост.раб.)	Зачет	1	1

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

**Распределение часов учебной работы студентов**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
5 курс						
1.	Предмет, задачи и содержание курса. Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	1	1	12	Понятие государственной и муниципальной услуги. Правовая база, основные принципы и требования предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

						Современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.
2.	Административные регламенты.	14	1	1	12	Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к разработке стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг. Стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг.
3.	Электронное правительство. Нормативно-правовая база формирования Электронного правительства в России.	13	-	1	12	Характеристика общей ситуации в области информатизации. Основные подходы к созданию Электронного правительства в РФ. Формирование Электронного правительства. Методики оценки эффективности формирования Электронного правительства. Основные этапы формирования программы развития информационного общества в России.
4.	Зарубежный опыт оказания государственных услуг.	12	-	-	12	Основные подходы к созданию Электронного правительства в мировой практике. Электронное правительство в европейских странах. Электронное правительство в США. Реализация концепции Электронного правительства в странах Азии.
5.	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг: опыт проектирования и реализация.	12	-	-	12	Современные тенденции информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления в сети Интернет. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Приемы пользования порталами государственных и



						муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
6.	Портал государственных услуг РФ: цель, задачи, этапы создания.	13	-	1	12	Понятие портала государственных услуг. Структура портала государственных услуг РФ. Процедура регистрации на портале государственных услуг РФ. Возможности личного кабинета. Процедура предоставления государственных услуг в электронном виде.
7.	Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде на региональном уровне.	14	1	1	12	Анализ развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на региональном уровне. Опыт внедрения электронного правительства в субъектах РФ.
8.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	15	1	1	13	Организация межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункциональных центров. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии.
<b>Зачет</b> (конт.раб. / самост.раб.)		1/-	-	-	-	
<b>Итого за 7 семестр</b>		108	4	6	97	

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

### Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование, групповые дискуссии
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	57	Выступление с докладом, презентация, групповые дискуссии, решение кейсов
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	20	Тесты

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

1. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества : монография / И.И. Савельев. — М. : Русайнс, 2017. — 136 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.book.ru/book/924258>.

2. Фадеев В. И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537334>.

3. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Процесс изучения дисциплины «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

**ПК-24** – владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

#### *Этапы формирования компетенции*

1 этап	2 этап
Основы маркетинга (3 курс)	Налоги и налогообложение / Бухгалтерский учет (5 курс)
	Основы социально-экономической безопасности региона / <b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг</b> (5 курс)
	Производственная практика (Преддипломная практика) (5курс)
	Система пенсионного обеспечения в РФ (5курс)

**ПК-26** – владение навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций.

#### *Этапы формирования компетенции*

1 этап	2 этап
Связи с общественностью в органах власти (4 курс)	Основы социально-экономической безопасности региона / <b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг</b> (5 курс)
	Производственная практика (Научно-исследовательская работа) (5 курс)
	Производственная практика (Преддипломная практика) (5 курс)

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Не зачтено (0-54 баллов)	Зачтено (55-69 баллов)	Зачтено (70-84 балла)	Зачтено (85-100 баллов)
2 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-24	<b>Знания:</b> - общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; - основных требований к государственным и муниципальным услугам; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг;	Не знает: - общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; - основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Допускает грубые	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; - основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и	Демонстрирует достаточные знания в базовом объеме: - общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; - основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и	Демонстрирует высокий уровень знаний: - общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; - основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
		государственных и	и	и	и	и

		муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	ошибки.	юридическим лицам.	юридическим лицам.	
		<b>Умения:</b> - анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; - соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; - налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: - анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; - соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; - налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок: - анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; - соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; - налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Демонстрирует базовый уровень умений: - анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; - соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; - налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Демонстрирует высокий уровень умений: - анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; - соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг; - налаживать взаимодействие органов власти с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

			юридическим лицам.			
		<b>Навыки:</b> - владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками: - владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг. Допускает грубые ошибки.	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками: - владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.	Демонстрирует базовый уровень владения навыками: - владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.	Демонстрирует на высоком уровне владение навыками: - владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.
2 этап						
	ПК-26	<b>Знания:</b> - современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; - общих требований к использованию информационно-	Не знает: - современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; - общих требований к использованию информационно-	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; - общих требований к	Демонстрирует достаточные знания в базовом объеме: - современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; - общих требований к	Демонстрирует высокий уровень знаний: - современных тенденций и практик информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; - общих требований к использованию

		телекоммуникационн ых технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.	телекоммуникационны х технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Допускает грубые ошибки.	использованию информационно- телекоммуникационны х технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.	использованию информационно- телекоммуникационны х технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.	информационно- телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
		<b>Умения:</b> - пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; - применять информационно- телекоммуникационн ые технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: - пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; - применять информационно- телекоммуникационны е технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок: - пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; - применять информационно- телекоммуникационны е технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.	Демонстрирует базовый уровень умений: - пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; - применять информационно- телекоммуникационны е технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.	Демонстрирует высокий уровень умений: - пользоваться порталами государственных и муниципальных услуг и их сервисами; - применять информационно- телекоммуникационные технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронном виде.

		<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;</li> <li>- участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> </ul>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;</li> <li>- участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> </ul> <p>Допускает грубые ошибки.</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;</li> <li>- участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> </ul>	<p>Демонстрирует базовый уровень владения навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;</li> <li>- участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> </ul>	<p>Демонстрирует на высоком уровне владение навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора, обработки информации по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;</li> <li>- участия в предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> </ul>
--	--	---	---	---	---	---



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

#### **7.3.1 Типовые вопросы к зачёту**

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1</b></p> <p><u>По дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»</u></p> <p><u>2019-2020 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Понятие государственной и муниципальной услуги. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Электронное правительство в зарубежных странах (на примере любой страны).</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Оцените опыт внедрения электронного правительства на примере любого субъекта РФ.</p> <p>Зав.кафедрой менеджмента _____ к.э.н. доц. Чумаков В.Н (подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 2</b></p> <p><u>По дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»</u></p> <p><u>2019-2020 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Структура сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления в сети Интернет.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Раскройте возможности, которые открываются перед гражданином, использующим личный кабинет на портале государственных услуг РФ.</p> <p>Зав.кафедрой менеджмента _____ к.э.н. доц. Чумаков В.Н (подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 3</b></p> <p><u>По дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»</u></p> <p><u>2019-2020 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственным государственных органам или органам местного самоуправления организаций.</p> <p>2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Дайте характеристику системе оказания государственных услуг в зарубежных странах (страна на выбор).</p> <p>Зав.кафедрой менеджмента _____ к.э.н. доц. Чумаков В.Н (подпись)</p>

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Форма промежуточной аттестации: зачет. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	зачтено		

Оценка «**зачтено**» (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет

необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты:**

3. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).// Собрание законодательства РФ. - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398.

4. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ (в действующей редакции).// «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3448.

5. «О персональных данных». Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3451.

6. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4179.

7. «Об электронной подписи». Федеральный закон от 06.04.2011 №63-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 11.04.2011, №15, ст. 2036.

### **б) основная литература:**

8. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества : монография / И.И. Савельев. — Москва : Русайнс, 2017. — 136 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.book.ru/book/924258>.

9. Фадеев В. И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537334>.

### **в) дополнительная литература:**

10. Гайнанов Д.А., Атаева А.Г., Закиров И.Д. Теория и механизмы современного государственного управления: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 288 с.

11. Иванов В.В., Коробова А.Н. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 383 с. – (Национальные проекты). [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=456438>.

12. Модернизация информационных отношений и информационного законодательства: Монография / Л.К. Терещенко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: ИЗиСП, 2013. - 227 с.

13. Орешин В.П. Система государственного и муниципального управления: Учеб.пособие. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537084>.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### *1) электронные профильные журналы*

1. Журнал "Вопросы государственного и муниципального управления". [Электронный ресурс]. URL: <https://vgmu.hse.ru/archive.html>

2. Журнал факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова «Государственное управление. Электронный вестник». [Электронный ресурс]. URL: [http://e-journal.spa.msu.ru/page\\_1.html](http://e-journal.spa.msu.ru/page_1.html)

3. Электронный научный журнал ФБГОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ» РЕГИОН: Государственное и муниципальное управление. [Электронный ресурс]. URL: [http://regiongmu.ru/?page\\_id=105](http://regiongmu.ru/?page_id=105).

### *2) электронные профильные базы данных/ сайты*

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>.

2. Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru>.

3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.government.ru>.

4. Официальный сайт Государственной Думы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. <http://www.duma.gov.ru>.

5. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pravo.gov.ru/>

6. Портал государственных программ РФ. [Электронный ресурс]. URL: <https://programs.gov.ru/Portal/>

7. Реестр документов стратегического планирования. Государственная автоматизированная информационная система "Управление". [Электронный ресурс]. URL: <http://gasu.gov.ru/stratdocuments>.

8. Федеральный правовой портал Юридическая Россия. [Электронный ресурс]. URL: <http://law.edu.ru>.

9. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.

10. Официальные сайты органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

11. Портал административной реформы [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/>.

12. Официальный сайт Открытого правительства РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://open.gov.ru/>.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует

заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» включают в себя следующие виды занятий:

- *интерактивные лекции*, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- *групповые дискуссии*, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- *анализ ситуаций (кейс-метод)* — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только

текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

*Программное обеспечение:*

Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);

Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Антивирус (Касперский Open Space Security *Проприетарная*).

*Информационные справочные системы:*

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

### **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория социально-экономических исследований / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы №46 (ул. Роцинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 46.	31



3.	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 08 (ул. Рощинская, 5)		1
4.	Технические средства обучения:	
экран настенный № 08		1
мультимедийный проектор № 08		1
компьютер с программным обеспечением № 08		1
5.	Специализированные аудитории:	
Межкафедральная лаборатория информационных технологий в экономике и управлении /Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы №30 (ул. Рощинская, 5)		1
6.	Технические средства обучения:	
экран настенный № 30		1
мультимедийный проектор № 30		1
компьютер с программным обеспечением № 30		17

Пропуцеровано и  
прошито 25 листов

Зав. УМО

