Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.10.2023 10:03:03
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Многофункциональная экономика и развитие территории»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.03.08 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

Направление подготовки:
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль):
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1016.

Составители:

к.э.н.	Оруч Т.А.
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)
к.э.н., доцент	Голощапова Т.В.
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Многофункциональная экономика и развитие территории»
«22» __10__ 2023 г., протокол №2

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Скорниченко Н.Н.
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, направленных на развитие коммуникационных навыков, а также навыков взаимодействия с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;
- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, *направленных на развитие навыков исследовательской деятельности;*
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ИОПК-7.2. Применяет технологии взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	**Знает:** – основные принципы организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг; - основы законодательства Российской Федерации и международные нормативные документы в соответствующей области знаний, технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг. **Умеет:** - применять актуальную нормативную документацию в соответствующей области знаний, применять технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; – применять принципы командного взаимодействия в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - применять стандарты качества при оказании государственных и муниципальных услуг.	

		Владеет: -технологиями организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг - приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - навыками оценки и управления процессом качества в ходе оказания государственных и муниципальных услуг.	
ПК-1. Способен осуществлять деятельность по регулированию в сфере занятости населения и трудовой миграции	ИПК-1.2. Участвует в регулировании и реализации социальных проектов в сфере занятости населения и трудовой миграции	**Знает:** **- ФЗ от 16 апреля 2001 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** - понятие и признаки государственных и муниципальных услуг; - основные нормативные правовые акты, регулирующие процессы предоставления государственных и муниципальных услуг, – принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти; – формы предоставления государственных и муниципальных услуг; − основные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, процессы регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг на разных уровнях управления; −основные подходы к оценке и мониторингу качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации; **Умеет:** толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. – применять принципы разработки административные регламенты государственных и муниципальных услуг; – проводить анализ системы	«Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих» (утв. Минтрудом России)

		оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг; – оценивать эффективность деятельности органов власти по стандартизации и регламентации. **- работать в автоматизированной системе обеспечения законодательной деятельности** **Владеет:** - навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; - методами, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг; – навыками оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации; - навыками использования технологий методической и консультационной поддержки организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, оценки и мониторинга их качества и доступности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б.1.В.03. Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**36 / 12**
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 /6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**72 / 92**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	-/ -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**Зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ОПК-7 ИОПК-7.2 ПК-1 ИПК-1.2	ТЕМА 1 **Правовая природа государственных и муниципальных услуг** Содержание лекции: 1 Понятие и признаки государственных и муниципальных услуг. 2 Основные виды государственных и муниципальных услуг. 3 Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	2 / 1			Собеседование. Индивидуальное задание
	Практическое занятие №1. **Правовая природа государственных и муниципальных услуг**		2 / 1		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			14 / 18	
ОПК-7 ИОПК-7.2 ПК-1 ИПК-1.2	**ТЕМА 2. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг** Содержание лекции: 1. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. 2. Обязанности органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций. 3. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	2 / 1			Собеседование. Разноуровневые задания Тестирование
	Практическое занятие №2. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг		4 / 1		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			14 / 18	
ОПК-7 ИОПК-7.2 ПК-1 ИПК-1.2	**ТЕМА 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах** Содержание лекции: 1. Понятие и особенности многофункционального центра (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Функции, права, обязанности и ответственность МФЦ. 3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ. 4. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие и содержание.	5 / 1			Собеседование. Подготовка докладов с презентациями
	Практическое занятие №3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах		4 / 1		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			16 / 20	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ОПК-7 ИОПК-7.2 ПК-1 ИПК-1.2	**ТЕМА 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме** Содержание лекции: 1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме: понятие и содержание. 2. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 3. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 4. Порталы государственных и муниципальных услуг: понятие и виды. 5. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.	4 / 1			Собеседование. Разноуровневые задания. Подготовка докладов с презентациями
	Практическое занятие №4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме		4 / 1		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			14 / 18	
ОПК-7 ИОПК-7.2	**ТЕМА 5. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг** Содержание лекции: 1. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг и иных видов деятельности государственного органа и гражданских служащих по взаимодействию с гражданами и организациями. 2. Общественная оценка. Независимая система оценки качества предоставления услуг в социальной сфере. Формы, методы и инструменты оценки. 3. Антикоррупционная деятельность в сфере предоставления государственных услуг.	5 / 2			Собеседование. Групповое задание
	Практическое занятие №5. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг		4 / 2		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			14 / 18	
	ВСЕГО	**18 / 6**	**18 / 6**	**72 / 92**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- информационные технологии: анализ данных Excel, совместная работа с документами с использованием ресурсов Яндекс.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: выполнение разноуровневых заданий и задач при изучении тем 2,4.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (официальный сайт Госуслуги, региональный портал государственных услуг https://gosuslugi.samregion.ru/).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Изучение практических материалов деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.
6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция) : [принят Гос. Думой 7 июля 2010 г. : одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 г.]. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 08.10.2021).

Основная литература

1. Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.04 "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 414 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=366277 (дата обращения: 31.01.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106932-5. - Текст : электронный.

2. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник для вузов по укрупн. группам специальностей и направлений 38.00.00 "Экономика и упр.", 43.00.00 "Сервис и туризм", 44.00.00 "Образование и пед. науки" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Василенко. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 439 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=379046 (дата обращения: 21.02.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-107159-5. - Текст : электронный.

3. Экономика и управление социальной сферой : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Экономика" и "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; МГУ им. М. В Ломоносова. - 2-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 496 с. - URL: https://znanium.com/read?id=358206 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03582-1. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации : [монография] / В. И. Фадеев, С. А. Васильев, Е. Ю. Грачева [и др.] ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА) ; отв. ред. В. И. Фадеев. – Документ Bookread2. – Москва : НОРМА [и др.], 2016. – 207 с. – URL: https://znanium.com/read?pid=537334# (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-103950-2. – Текст : электронный.

5. Организация работы органов и учреждений социальной защиты населения : учеб. для сред. проф. образования по специальности 40.02.01 "Право и орг. соц. обеспечения" / И. В. Дианова, И. Н. Плешакова, Л. В. Сотникова, Токарева (Силкина), Е. А. ; под ред. В. Ш. Шайхатдинова, А. Н. Митина. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 346 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: https://znanium.com/read?id=379201 (дата обращения: 13.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-108768-8. – Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Портал государственных услуг Российской Федерации : сайт. - URL : https://www.gosuslugi.ru/ (дата обращения: 03.10.2021). - Текст : электронный.

4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : http://uisrussia.msu.ru (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: http://www.gks.ru/ (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.

6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-баллльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	Зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	Зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	Зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	5	4	20
Индивидуальное задание	1	10	10
Решение разноуровневых заданий и задач	2	10	20
Подготовка докладов с презентациями	2	10	20
Групповое задание	1	20	20
Тестирование по курсу	1	10	10
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие №1. Правовая природа государственных и муниципальных услуг

Индивидуальное задание: обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов сети «Интернет»

Содержание задания:

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

2. Перечислить государственные услуги, предоставляемые в сфере занятости населения и трудовой миграции.

3. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС университета.

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

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

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

Данная практическая работа выполняется каждым студентом индивидуально. Все разделы работы обязательно должны присутствовать. Результаты выполнения задания предоставляются преподавателю в печатной и (или) электронной форме.

Практическое занятие №2. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Разноуровневые задания

Задание 1.

Распределите представленные виды услуг по уровням их предоставления, заполнив таблицу

Федеральные	Региональные	Муниципальные

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

2. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка

3. Выдача свидетельств молодым семьям - участницам подпрограммы «Создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» и подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы муниципального образования «Жилище» на 2017-2027 годы

4. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)

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

6. Регистрация установки и замены надмогильных сооружений (надгробий)

7. Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ

8. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (при передаче функций по ведению паспортного учета в МФЦ)

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

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

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

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

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

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

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

16. Выплата компенсации отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в муниципальном образовании, включенным в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, а также лицам, сопровождающим граждан, имеющих I группу инвалидности, и детей-инвалидов расходов по проезду на междугородном транспорте к месту лечения и обратно

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

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

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

20. Услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП

Задание 2.

Создайте инфографику для конкретной государственной или муниципальной услуги (услуга выбирается самостоятельно).

Инфографика – это графический способ подачи информации.

Инфографика должна содержать:

− способы получения государственной или муниципальной услуги;

− перечень документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

− этапы оказания государственной или муниципальной услуги;

− сроки оказания государственной или муниципальной услуги;

− размер государственной пошлины (в случае взимания) при получении государственной или муниципальной услуги.

Задание 3.

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

Задание 4.

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

№ п/п	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Пример
1.	Образовательные услуги	1. Конституция РФ, ст. 43 2. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ …	Среднее общее образование
2	Услуги в сфере занятости населения и трудовой миграции	Закон РФ "О занятости населения в Российской Федерации" от 19.04.1991 N 1032-1 Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» …	Психологическая поддержка безработных граждан

Практическое задание: письменное тестирование

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг

б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг

в) доступность и открытость

г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством и Российской Федерации, по выбору заявителя

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

а) административными регламентами

б) административными стандартами

в) государственными стандартами

г) административными процедурами

3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов

б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)

в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством

г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

а) положения федеральных законов

б) решения правительственных координационных органов

в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации

г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

а) доступность и комфортность предоставления услуги

б) количество обращений при получении услуги

в) время получения услуги

г) стоимость услуги

6. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города вне зависимости от места регистрации

в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу

г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

7. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда

б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.

в) услуги всех выше перечисленных ведомств

г) ни одного из перечисленных ведомств

8. В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ

б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг

в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

9. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в муниципальном образовании

б) Реестр государственных и муниципальных услуг

в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

г) все выше перечисленные варианты ответов верны

10. Универсальный специалист:

а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов

б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги

г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

Практическое занятие №3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Практическое задание: подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике.

Примерная тематика реферативных докладов:

1. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере конкретного субъекта).

2. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

3. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.

4. Доступность цифровых технологий и услуг для граждан с особыми потребностями

5. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья

6.Перечень услуг, предоставляемых лицам с ОВЗ через многофункциональные центры

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

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

Рекомендации по структуре доклада:

1. Титульный лист

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

3. Введение.

Во введении:

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

- описываются используемые методы исследования и решения задач;

- указываются цель, задачи доклада, реферата;

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

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

- указываются еще не решенные современной наукой задачи.

4. Основной текст. Обычно строится по ключевой связке «тезис – аргумент». Выдвигается некая идея или концепция, предлагающая вариант объяснения ключевых вопросов исследовательской работы, затем следует переход к примерам и аргументации. Необходимым условием работы является цитирование. Каждая цитата обязательно должна иметь библиографическую ссылку на автора, на одной странице может находиться не более 2–3 цитат, не рекомендуется употреблять несколько цитат подряд.

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

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

6. Список литературы.

Практическое занятие №4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Практическое задание: подготовка докладов с презентациями по предложенной тематике

Примерная тематика реферативных докладов:

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.
4. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
5. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров.
6. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
7. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
8. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
9. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
10. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.

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

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

Рекомендации по структуре доклада:

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

Во введении:

- отражается обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики;
- описываются используемые методы исследования и решения задач;
- указываются цель, задачи доклада, реферата;
- показывается место данной проблемы в основной тематике, то есть обозначается общий фон и определяется специфика обсуждаемой в работе более узкой темы;
- раскрывается краткая история вопроса, что позволяет представить проблему в динамике через «обзор литературы»;
- указываются еще не решенные современной наукой задачи.

4. Основной текст. Обычно строится по ключевой связке «тезис – аргумент». Выдвигается некая идея или концепция, предлагающая вариант объяснения ключевых вопросов исследовательской работы, затем следует переход к примерам и аргументации. Необходимым условием работы является цитирование. Каждая цитата обязательно должна иметь библиографическую ссылку на автора, на одной странице может находиться не более 2–3 цитат, не рекомендуется употреблять несколько цитат подряд.

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

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

6. Список литературы.

Разноуровневые задания

Загрузите портал государственных услуг Российской Федерации по адресу: http://www.gosuslugi.ru/

Откройте раздел **Государственные Услуги** и заполните таблицу:

№ п/п	Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Сроки оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги
				Вид платежа	Стоимость	Вариант оплаты			
1	Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)								
2.	Замена паспорта гражданина РФ								
3.	Запись на прием к врачу								
4.	Регистрация по месту жительства/ пребывания								
5.	Проверка пенсионных накоплений								
6.	Получение загранпаспорта без электронного чипа (на 5 лет)								
7.	Получение и замена водительского удостоверения								
8.	Подача налоговой декларации								
9.	Проверка налоговых задолженностей								
10.	Регистрация юридических								

Задание 2.

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

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе в электронном виде?

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе через МФЦ?

Задание 3.

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

Плюсы	Минусы

Задание 4.

Заполните таблицу, указав роль участников информационного взаимодействия.

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

Практическое занятие №5. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Групповое задание: выполнение и защита группового проекта

Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).

Структура проекта:

Титульный лист.

Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.

Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.

Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).

Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.

Список использованной литературы.

Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.

Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.

Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.

Доклад – 7-8 мин.

Примерная тематика групповых проектов:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Типовые вопросы для собеседования по темам

Тема 1. Правовая природа государственных и муниципальных услуг

1. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

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

6. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.

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

Тема 2. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

1. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

2. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.

4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.

5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

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

Тема 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

2. Функции МФЦ.

3. Права и обязанности МФЦ.

4. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

6. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере муниципального образования).

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2. Портал государственных и муниципальных услуг.

3. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.

4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России.

5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

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

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

Тема 5. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.

4. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

5. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования);*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету (ОПК-7: ИОПК-7.2):

1. Каким законом регулируются вопросы оказания государственных и муниципальных услуг?

2. Охарактеризуйте правовой подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

3. Охарактеризуйте интегрированный (прорыночный) подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

4. Охарактеризуйте маркетинговый подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

5. Охарактеризуйте процессный подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

6. Что включает в себя процесс оказания государственных и муниципальных услуг?

7. Охарактеризуйте управленческий подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

8. Охарактеризуйте деятельностный подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

9. Охарактеризуйте системный подход к анализу государственных и муниципальных услуг.

10. Назовите основные признаки государственных и муниципальных услуг.

11. Кто может являться исполнителем государственных и муниципальных услуг?

12. Дайте определения «заявителя» или «получателя» государственных и муниципальных услуг.

13. Какими способами физическое или юридическое лицо может обратиться за государственной и муниципальной услугой?

14. Где осуществляется формирование и ведение реестров услуг?

15. Из каких четырёх разделов состоит Федеральный реестр услуг?

16. Как классифицируются государственные и муниципальные услуги по затратам заявителя?

17. Как классифицируются государственные и муниципальные услуги по технологии предоставления?

18. По каким показателям определяется «массовость» и «социальная значимость» услуги?

19. Дайте определение «жизненной ситуации».

20. Что предполагает оказание государственных и муниципальных услуг по экстерриториальному принципу?

21. Что такое регламентация государственных и муниципальных услуг?

22. Перечислите задачи регламентации государственных и муниципальных услуг.

23. Что представляет собой оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?

24. Что подразумевается под избыточной административной процедурой и избыточным административным действием? Приведите пример.

25. Какова роль технологических карт межведомственного взаимодействия (ТКМВ) при оказании государственных и муниципальных услуг?

26. Что представляет собой паспорт услуги в электронной форме?

27. Дайте краткую характеристику технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг.

28. С какой целью была создана сеть многофункциональных центров (МФЦ)?

29. Что обозначает термин «одно окно»?

30. Назовите и охарактеризуйте модели организации МФЦ.

31. От чего зависит количество окон обслуживания МФЦ?

32. С какими организациями вступает во взаимодействие МФЦ в процессе своей деятельности?

33. Какие показатели используются для ежеквартальной оценки деятельности органов власти по оказанию государственных и муниципальных услуг?

34. Что понимается под электронной государственной (муниципальной) услугой (ЭГМУ)?

35. Какие типы услуг оказываются в электронной форме?

36. Назовите основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя.

37. Назовите основные ресурсы, которые задействованы в процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

38. Для каких целей создана федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ)?

39. Дайте определение федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ).

40. Дайте определение федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА).

41. Дайте краткую характеристику информационной системы головного удостоверяющего центра, функции которого осуществляет уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (ИС ГУЦ).

42. Дайте краткую характеристику единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

43. Что представляет собой федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг?

44. Что представляет собой федеральная государственная информационная система «Единая система нормативной справочной информации»?

45. Охарактеризуйте организационно-технический элемент инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

46. Охарактеризуйте инженерные и вспомогательные элементы инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

47. Дайте краткую характеристику государственной информационной системы «Государственные и муниципальные платежи».

48. Дайте краткую характеристику автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ).

49. Дайте краткую характеристику автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (АИС МФЦ).

50. Что такое система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)?

51. Что является целью создания системы межведомственного электронного взаимодействия?

52. Дайте краткую характеристику МЭДО (система межведомственного электронного документооборота).

53. Перечислите основных участников СМЭВ.

54. Что понимается под электронным сервисом?

55. Для чего используется электронная подпись?

56. Дайте краткую характеристику простой электронной подписи.

57. Дайте краткую характеристику усиленной электронной подписи.

58. Дайте краткую характеристику квалифицированной электронной подписи.

59. Что представляет собой государственное (муниципальное) задание?

60. Назовите способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг.

61. Что представляет собой бюджетная эффективность государственных и муниципальных услуг?

62. Как определяется экономическая эффективность государственных и муниципальных услуг?

63. Что представляет собой социальная эффективность государственных и муниципальных услуг?

64. Чем характеризуется качество исполнения государственных и муниципальных услуг?

65. Чем характеризуется качество обслуживания при оказании государственных и муниципальных услуг?

66. Что представляет собой внешняя и внутренняя оценка качества государственных и муниципальных услуг?

67. Какие показатели используют в рамках пятифакторной модели качества услуг?

68. Что представляют собой пространственные показатели качества предоставления услуги?

69. Что представляют собой информационные показатели качества предоставления услуги?

70. Что представляют собой профессиональные показатели качества предоставления услуги?

71. Что представляют собой претензионные показатели качества предоставления услуги?
72. Охарактеризуйте такой показатель, как «доступность» услуги?
73. Что представляет собой физическая доступность услуги?
74. Что представляет собой временная доступность услуги?
75. Что представляет собой территориальная доступность услуги?
76. Что представляет собой информационная доступность услуги?
77. Что представляет собой финансовая доступность услуги?
78. Назовите общие требования к показателям доступности и качества государственной услуги.

(ПК-1: ИПК-1.2):

79. Перечислите государственные услуги в сфере труда и занятости населения.
80. С какой целью разработан Административного регламента предоставления министерством труда, занятости и миграционной политики Самарской области государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы (Приказ министерства труда, занятости и миграционной политики Самарской области от 09.06.2023 N 25-н)
81. Что представляет собой услуга по содействию работодателям в подборе необходимых работников (Приказ министерства труда, занятости и миграционной политики Самарской области от 09.06.2023 N 24-н)?
82. Приказом министерства труда, занятости и миграционной политики Самарской области от 09.06.2023 N 20-н утвержден Порядок процесса осуществления полномочия в сфере занятости населения по организации и проведению специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы. Что определяет данный порядок?
83. Какие требования предъявляются к гражданам, обратившимся за предоставлением услуги по содействию в поиске подходящей работы?
84. Какие требования предъявляются к работодателям, обратившимся за предоставлением услуги по содействию в подборе необходимых работников?
85. Охарактеризуйте государственную услугу по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.
86. Охарактеризуйте государственную услугу по организации профессиональной ориентации граждан.
87. Охарактеризуйте государственную услугу «Психологическая поддержка безработных граждан».
88. Охарактеризуйте государственную услугу «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда».
89. Охарактеризуйте государственную услугу по содействию самозанятости безработных граждан.
90. Охарактеризуйте портал «Работа России».
91. В чем преимущества единой цифровой платформы для центров занятости?
92. Какова цель программы обучения граждан в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография»
93. Что является результатом услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»?

Примерные тестовые вопросы для зачета по дисциплине
(ОПК-7: ИОПК-7.2):

94. Получение государственных услуг является:
а) правом всех граждан РФ;
б) правом отдельных категорий граждан РФ
в) правом всех физических лиц

95. Определение понятия государственной услуги содержится в:
а) Конституции РФ

б) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ
в) Гражданском кодексе Российской Федерации

96. Базовыми признаками услуги являются:
а) адресность
б) законность
в) связь с правами и обязанностями граждан
г) возмездный характер

97. Основным принципом предоставления государственных и муниципальных услуг является:
а) гласность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги;
б) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги
в) демократизм предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги.

98. Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги?
а) физические и юридические лица
б) граждане РФ
в) органы государственной власти и местного самоуправления
г) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов
д) все варианты верны

99. Какие основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг закреплены в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ?
а) заявительный порядок обращения
б) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
в) наличие четкой регламентации предоставления услуг
г) наличие системы оценки качества предоставления услуг

100. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?
а) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги
б) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами
в) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер

101. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:
а) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги;
б) доступности МФЦ для населения;
в) наличии системы межведомственного взаимодействия.

102. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:
а) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги
б) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата

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

103. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:
а) государственными органами и органами местного самоуправления
б) рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ
в) общественными советами в соответствующей сфере деятельности
г) всеми вышеперечисленными субъектами

104. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:
а) бесплатной основе
б) платной основе