

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана

экономического факультета

д.э.н., профессор Кусакина О.Н.

« 24 » _____ мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.50 Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг**

Шифр и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Код и наименование направления подготовки

Муниципальное управление

Наименование профиля подготовки

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, очно-заочная

Формы обучения

2022

Год набора

Ставрополь, 2022

1. Цели дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.О.50 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются: получение обучающимися теоретических знаний, практических умений и навыков, необходимых для применения нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-5: Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-5.2: Применяет в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Знания: принципов и методов предоставления государственных (муниципальных) услуг
		Умения: применять методику предоставления государственных (муниципальных) услуг
		Навыки: использования в профессиональной деятельности методики предоставления государственных (муниципальных) услуг
ПК-1: Способен обеспечивать деятельность органов местного самоуправления	ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	Знания: видов мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема
		Умения: подготавливать и проводить мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления
		Навыки: подготовки и проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» программы

бакалавриата 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Муниципальное управление»).

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 7 семестре;
- для студентов очно-заочной формы обучения – в 8 семестре.

Для освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения предыдущих дисциплин: «Правоведение», «Основы государственного и муниципального управления».

Освоение дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является необходимой основой для последующего для изучения следующих дисциплин: «Административное право», «Трудовое право», «Земельное право», «Муниципальное право», «Уголовное право».

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

Общая трудоёмкость дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с рабочим учебным планом представлены ниже.

Очная форма обучения

Се- местр	Трудоёмкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
7	72/2	18	18	-	36	-	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		10	10	-	18	-	-

Семестр	Трудоёмк ость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифферен- цированн ый зачет	Консультац ии перед зачетом	Экзамен
7	72/2	-	-	0,12	-	-	-

Очно-заочная форма обучения

Се- местр	Трудоёмкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
8	72/2	14	14	-	44	-	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		8	8	-	22	-	-

Семестр	Трудоёмкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед зачетом	Экзамен
8	72/2	-	-	0,12	-	-	-

Заочная форма обучения не предусмотрена

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

Очная форма обучения

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия						
				Практические	Лабораторные					
Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг										
1	Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	7	2	2	-	3	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2	
2	Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг	7	2	2	-	3	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2	
3	Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2	

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Контрольная точка по темам 1-3	3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2
4	Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов Обсуждение реферата	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи Темы рефератов	ОПК-5.2 ПК-1.2
Раздел 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг									
5	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов Обсуждение реферата	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи Темы рефератов	ОПК-5.2 ПК-1.2
6	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
	Контрольная точка по темам 4-6	3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
7	Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
8	Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
9	Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
Контрольная точка по темам 7-9		3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2
Практическая подготовка		38	10	10	-	18	-	-	-
Промежуточная аттестация		4	-	-	-	4	Зачет	Перечень вопросов к зачету, кейсы	ОПК-5.2 ПК-1.2
Итого:		72	18	18	-	36	x	x	x

Очно-заочная форма обучения

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				

				Практические	Лабораторные				
Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг									
1	Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	7	2	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
2	Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг	6	2	1	-	3	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
3	Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги	7	2	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
Контрольная точка по темам 1-3		3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2
4	Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги	6	2	1	-	3	Устный опрос Анализ кейсов Обсуждение реферата	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи Темы рефератов	ОПК-5.2 ПК-1.2
Раздел 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг									
5	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах	7	2	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов Обсуждение реферата	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи Темы рефератов	ОПК-5.2 ПК-1.2

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
6	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	6	1	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
Контрольная точка по темам 4-6		3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2
7	Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг	7	1	2	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
8	Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг	7	1	2	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
9	Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг	6	1	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-5.2 ПК-1.2
Контрольная точка по темам 7-9		3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-1.2
Практическая подготовка		38	8	8	-	22	-	-	-

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций	
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
					Самостоятельная работа				
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет	Перечень вопросов к зачету, кейсы	ОПК-5.2 ПК-1.2
	Итого:	72	14	14	-	44	х	х	х

Заочная форма обучения не предусмотрена

5.1. Лекционный курс с указанием интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг				
1. Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	Россия как «сервисное» государство. Понятия государственной и муниципальной услуги, заявителя, административного регламента, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, портала государственных и муниципальных услуг. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Структура института предоставления государственных и муниципальных услуг.	2/0/0	-	2/0/0
2. Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг (лекция-дискуссия)	Права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.	2/2/0	-	2/2/0

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
3. Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги (практическая подготовка)	Порядок составления и ведения реестра государственных или муниципальных услуг. Требования к структуре административного регламента. Общие требования к разработке проекта административного регламента. Административные регламенты предоставления отдельных видов государственных и муниципальных услуг	2/0/2	-	2/0/2
4. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги (практическая подготовка)	Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Состав стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги. Стандарты предоставления отдельных видов государственных и муниципальных услуг	2/0/0	-	2/0/2
Раздел 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг				
5. Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах (лекция-дискуссия) (практическая подготовка)	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии	2/2/2	-	2/2/2
6. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта.	2/0/0	-	1/0/0

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
	Деятельность уполномоченных организаций субъекта Российской Федерации и федеральной уполномоченной организации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты			
7. Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг (практическая подготовка)	Разделение предметов ведения Российской Федерации и субъектов РФ в сфере правового регулирования предоставления публичных услуг. Правовые аспекты предоставления публичных услуг в рамках государственно-частного партнерства. Административно-правовое регулирование качества государственных услуг	2/0/2	-	1/0/0
8. Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг (практическая подготовка)	Формы и методы контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Особенности организации контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг.	2/0/2	-	1/0/1
9. Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг (практическая подготовка)	Проблемы привлечения к ответственности государственных служащих в результате предоставления некачественных государственных услуг. Виды юридической ответственности за нарушение требований предоставления государственных и муниципальных услуг.	2/0/2	-	1/0/1
Итого		18/4/10	-	14/4/8

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка					
		очная форма		заочная форма		очно-заочная форма	
		практ	лаб	практ	лаб	практ	лаб

Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг	<u>Практическое занятие 1.</u> Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	2/0/0	-	-	-	1/0/0	-
	<u>Практическое занятие 2.</u> Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг <i>(практическая подготовка)</i>	2/0/2	-	-	-	1/0/1	-
	<u>Практическое занятие 3.</u> Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги <i>(практическая подготовка)</i>	1/0/0	-	-	-	1/0/1	-
	Контрольная точка по темам 1-3	1/0/0	-	-	-	1/0/0	-
	<u>Практическое занятие 4.</u> Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги <i>(практическая подготовка)</i>	2/0/2	-	-	-	1/0/1	-
Раздел 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг	<u>Практическое занятие 5.</u> Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах <i>(презентация реферата)</i> <i>(практическая подготовка)</i>	2/2/2	-	-	-	1/1/1	-
	<u>Практическое занятие 6.</u> Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	1/0/1	-	-	-	1/1/1	-

	<i>(презентация реферата) (практическая подготовка)</i>						
	Контрольная точка по темам 4-6	1/0/0	-	-	-	1/0/0	-
	<u>Практическое занятие 7.</u> Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг <i>(практическая подготовка)</i>	2/0/0	-	-	-	2/0/2	-
	<u>Практическое занятие 8.</u> Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг <i>(презентация реферата) (практическая подготовка)</i>	2/2/2	-	-	-	2/1/2	-
	<u>Практическое занятие 9.</u> Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг <i>(презентация реферата) (практическая подготовка)</i>	1/0/1	-	-	-	1/1/1	-
	Контрольная точка по темам 7-9	1/0/0	-	-	-	1/0/0	-
Итого		18/4/10	-	-	-	14/4/8	-

5.3 Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к опросу	22	-	-	-	30	-
Подготовка к тестированию	6	-	-	-	6	-
Подготовка к презентации реферата	4	-	-	-	4	-

Подготовка к контрольной работе	-	-	-	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	-	4	-	-	-	4
Итого	32	4	-	-	40	4

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Методические указания по выполнению письменных работ по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

5. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги	1-3	1-7	1-9
2	Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг	1-3	1-7	1-9
3	Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги	1-3	1-7	1-9
4	Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги	1-3	1-7	1-9
5	Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах	1-3	1-7	1-9
6	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги	1-3	1-7	1-9

7	Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг	1-3	1-7	1-9
8	Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг	1-3	1-7	1-9
9	Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг	1-3	1-7	1-9

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся

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

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-5.2: Применяет в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг							+	
	Технологии электронного правительства в государственного управления							+	
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+
ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг							+	
	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти								+
	Организация работы с обращениями граждан								+
	Территориальное общественное самоуправление							+	
	Документационное обеспечение муниципального управления				+				
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+

Очно-заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
ОПК-5.2: Применяет в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг								+	
	Технологии электронного правительства в государственном управлении								+	
	Преддипломная практика									+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы									+
ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг								+	
	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти									+
	Организация работы с обращениями граждан									+
	Территориальное общественное самоуправление								+	
	Документационное обеспечение муниципального управления				+					
	Преддипломная практика									+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы									+	

Заочная форма обучения не предусмотрена

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводится в виде *зачета*. За знания, умения и

навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «зачтено» либо «не зачтено».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

7.2.1. Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной и очно-заочной форм обучения

Для студентов очной и очно-заочной форм обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

Результат текущего контроля студентов складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольные точки (максимум 60 баллов), посещение лекций (максимум 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (максимум 15 баллов), поощрительные баллы за подготовку рефератов (максимум 15 баллов).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Номер контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	20
2.	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	20
3.	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

7.2.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикаторов компетенций

Знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

5 баллов – студент посещал лекции, но вел себя пассивно, не участвовал в дискуссиях по рассматриваемым вопросам.

0 баллов – студент не посещал лекции.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам устных опросов и активности участия студентов в занятиях, проводимых в интерактивной форме.

Критерии оценки

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

1 балл выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

0 баллов – студент не посетил занятие либо вел себя пассивно, не участвовал в дискуссиях по рассматриваемым вопросам.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Контрольные точки проводятся в виде решения тестовых заданий. Решение тестовых заданий – средство, направленное на проверку полученных знаний.

Критерии оценки (за 20 тестовых заданий):

20 баллов. Не допущено ошибок.	9 баллов. Допущено 9 ошибок.
19 баллов. Допущена 1 ошибка.	8 баллов. Допущено 10 ошибок.
18 баллов. Допущено 2 ошибки.	7 баллов. Допущено 11 ошибок.
16 баллов. Допущено 3 ошибки.	5 баллов. Допущено 12 ошибок.
15 баллов. Допущено 4 ошибки.	4 балла. Допущено 13 ошибок.
14 баллов. Допущено 5 ошибок.	2 балла. Допущено 14 ошибок.
12 баллов. Допущено 6 ошибок.	1 балл. Допущено 15 ошибок.
11 баллов. Допущено 7 ошибок.	0 баллов. Допущено более 15 ошибок.
10 баллов. Допущено 8 ошибок.	

Опрос (собеседование) – средство сплошного группового контроля знаний по определенной теме.

Критерии оценки ответа на 1 вопрос

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

1 балл выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

0 баллов выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Кейсы – описание реальных ситуаций, анализ которых направлен на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки

5 баллов. Кейс рассмотрен в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

4 балла. Кейс рассмотрен в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неполные выводы.

3 баллов. Кейс рассмотрен с задержкой. В решении почти нет ошибок, получен в целом верный ответ, при решении задачи применены не все необходимые нормативно-правовые акты.

2 балла. Кейс рассмотрен с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

1 балл. Кейс рассмотрен с задержкой в целом верно, но допущены значительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Кейс не проанализирован.

Если обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку и защиту реферата (не более 15 баллов).

Реферат – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

4-6 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

1-3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

0 баллов. Выступление не содержит демонстрации получаемых в процессе изучения дисциплины знаний и умений.

Дискуссия – публичное обсуждение проблемы с подробным исследованием всех вопросов, которые ее касаются. В ходе такой беседы обсуждаются наиболее важные и значимые стороны вопроса или проблемы, также намечаются пути выхода из нее.

Критерии оценки участия в дискуссии

3 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на один из дискуссионных вопросов, доказательно раскрыты основные положения вопроса; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии, намечены основные пути разрешения поставленного вопроса; участие в обсуждении и других вопросов дискуссии.

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на один из дискуссионных вопросов, доказательно раскрыты основные положения вопроса; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии, намечены основные пути разрешения поставленного вопроса, но допущены недочеты в определении понятий.

1 балл выставляется, когда студентом дан неполный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов, студентом не представлен вариант разрешения поставленной проблемы.

0 баллов выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к дискуссионному вопросу.

7.2.3. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикаторов компетенций в процессе промежуточной аттестации

По результатам текущей балльно-рейтинговой оценки обучающемуся может быть выставлена итоговая оценка:

- «зачтено» – 55 баллов и выше;
- «не зачтено» – менее 55 баллов.

К зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию (при очной форме обучения) и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет может быть выставлен по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет.

При проведении промежуточной аттестации преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценку по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным ниже вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость по дисциплине не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

В случае недостаточности баллов, набранных по результатам текущей балльно-рейтинговой оценки, для получения желаемой обучающимся оценки он проходит итоговую форму контроля – *зачет*.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете, и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценки ответа на зачете

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов.

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос (<i>оценка знаний</i>)	до 5
Решение кейсов (<i>оценка умений и навыков</i>)	до 5
Итого	10

Ответы на теоретические вопросы (оценка знаний)

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла: дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент

может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла: дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не полностью осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь малограмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя почти не приводят к коррекции ответа студента на поставленные вопросы.

1 балл: ответ представляет собой фрагментарные знания по теме вопроса с грубыми ошибками в определениях. Изложение нелогично. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Ответ на дополнительный вопрос (оценка знаний)

1 балл: дан в целом верный ответ.

0 баллов: дан в целом неверный ответ или отсутствие ответа.

Решение кейсов (оценка умений, навыков)

Критерии оценки

5 баллов. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом, сделаны правильные выводы.

4 балла. В решении нет содержательных ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом, сделаны неполные выводы.

3 балла. В решении почти нет ошибок, получен в целом верный ответ, при решении задачи сделаны недостаточные выводы.

2 балла. Кейс решен не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 балл. Кейс решен частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов. Кейс не решен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую систему оценки знаний обучающихся:

- «зачтено» – от 55 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью или в основном, без существенных пробелов, необходимые практические требуемые навыки работы с освоенным материалом в целом сформированы, предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено достаточным числом баллов.

- «не зачтено» – от 0 до 54 баллов – теоретическое содержание курса не освоено, навыки работы с материалом не сформированы, учебные задания не выполнены или качество их выполнения оценено недостаточным числом баллов.

7.4 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов для устного и письменного опроса

1. Типология государственных и муниципальных услуг.
2. Сущность, потребительские свойства и атрибуты государственной услуги.

3. Государственная услуга как технология реализации задач деятельности органов государственной и муниципальной власти.
4. Требования к материальной и информационной инфраструктуре предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Политические и правовые основы клиент-ориентированной политики государственной и муниципальной власти.
6. Защита персональных данных в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Бесплатные услуги, пошлины и платежи за государственные и муниципальные услуги.
8. Функциональная и спиральная модель качества государственной (муниципальной) услуги, разрывы качества.
9. Информационные, функциональные и эмоциональные потребности получателя услуги.
10. Показатели качества государственной (муниципальной) услуги.
11. Оптимальность предоставления (оказания) государственной, муниципальной услуги.
12. Стандарты и регламенты государственных (муниципальных) услуг.
13. Методика исследования удовлетворенности государственными и муниципальными услугами.
14. Компетенции, функции органов власти и практика предоставления государственных услуг.
15. Организационные и экономические затраты на оказание государственных и муниципальных услуг.
16. Планирование работы по оказанию государственных, муниципальных услуг.
17. Требования к персоналу, включенному в процесс оказания государственной услуги.
18. Ответственность руководителя органа государственной (муниципальной) власти при предоставлении услуг.
19. Принципы и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
20. Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ, межведомственное взаимодействие предоставления услуг.

Пример контрольной точки по темам 1 - 3

1. Документ, где указываются необходимые документы, требования к срокам и комфортности получения услуги:

- а. регламент
- б. закон
- в. стандарт
- г. инструкция

2. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя:

- а. договор обслуживания:
- б. услуга
- в. кастономизация
- г. бизнес-план

Пример контрольной точки по темам 4 - 6

1. Последовательность действий должностных лиц при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), имеющая конечный результат:

- а. административная процедура
- б. жизненный цикл услуги
- в. сервисный план
- г. административный регламент

2. Полномочия, которые реализует государственный орган, учреждение, без установления персонального заказчика:

- а. административная процедура
- б. государственная услуга
- в. государственная функция
- г. административный регламент

Пример контрольной точки по темам 7 - 9

1. Государственную услугу по запросу может получить:

- а. только гражданин РФ
- б. гражданин РФ и иностранный гражданин
- в. организация
- г. другой орган власти

2. Время на реализацию всех административных процедур от представления потребителем услуги необходимых заявительных документов до конечного результата осуществления соответствующего полномочия:

- а. срок предоставления услуги
- б. стандарт услуги
- в. жизненный цикл услуги
- г. претензионный срок

Примерный перечень тем рефератов

1. Понятие государственных услуг, их классификация
2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
3. Основные принципы предоставления государственных услуг
4. Права заявителей при получении государственных услуг
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
7. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
8. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
11. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
12. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
13. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
14. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
15. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
16. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
17. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
19. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
20. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме

Примерный перечень кейсов

Кейс 1

Заказчик – федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Коломенский государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник» (г. Москва) – разместил извещение о закупке (выполнение работ по реконструкции, реставрации и приспособлению под современное использование объекта). В качестве способа определения подрядчика был выбран открытый конкурс и в КД установлены следующие критерии оценки заявки: 1) «Цена государственного контракта», значимость критерия – 40%; 2) «Качественные, функциональные и экологические характеристики объекта закупки», значимость критерия – 50%; 3) «Квалификация участников закупки», значимость критерия – 10%.

Вопросы по кейсу

1. Какими правовыми актами должен руководствоваться заказчик при выборе способа определения закупки и разработке документации о закупке?
2. К какому виду работ относятся работы, являющиеся предметом закупки?
3. Было ли допущено заказчиком нарушение законодательства о контрактной системе?
4. Правильно ли заказчик указал способ определения подрядчика?
5. Правильно ли заказчик установил значимость стоимостных и нестоимостных критериев?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе и Правил оценки заявок.

Кейс 2

Заказчик осуществил закупку, предметом которой являлась поставка продуктов питания, путем проведения совместного конкурса с ограниченным участием. По условиям документации проводимая процедура являлась совместным конкурсом на поставку пищевых продуктов, где заказчиками выступали учреждения социального обслуживания. Начальная (максимальная) стоимость контракта составляла 6 270 489 руб. Наибольшая начальная (максимальная) цена контракта среди всех заказчиков составляла 70359 руб. В КД установлено требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК. При проведении предквалификационного отбора заказчик принял решение о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что данный участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем. Участник № 2 в составе заявки представил копию контракта на сумму 50444 руб. Заказчик в процессе ПКО отклонил заявку участника № 2 на основании того, что сумма представленного контракта составляет менее 20% НМЦК, и принял решение о несоответствии участника № 2 дополнительным требованиям.

Вопросы по кейсу

1. Вправе ли заказчик установить дополнительное требование к участникам закупки о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?
2. На основании какого правового акта заказчик установил требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?
3. Является ли законным решение заказчика о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем?
4. Каким правовым актом регламентируется порядок проведения совместных закупок?
5. Каким образом определяется НМЦК и обоснование такой цены при проведении совместной закупки?

6. Каковы особенности заключения контрактов при проведении совместной закупки?

7. Правильными ли были действия заказчика при расчете соотношения предельного значения дополнительного требования и НМЦК совместной закупки?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе, Правил оценки заявок и постановления Правительства РФ от 28.11.2013 № 1088 «Об утверждении Правил проведения совместных конкурсов и аукционов».

Перечень вопросов к зачету

- 1 Особенности услуг как результатов человеческой деятельности
- 2 Различия между материальным продуктом и услугой
- 3 Понятие государственных услуг, их классификация
- 4 Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
- 5 Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
- 6 Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
- 7 Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «Портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
- 8 Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
- 9 Основные принципы предоставления государственных услуг
- 10 Права заявителей при получении государственных услуг
- 11 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
- 12 Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
- 13 Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
- 14 Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
- 15 Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
- 16 Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- 17 Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
- 18 Реестры государственных услуг
- 19 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
- 20 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
- 21 Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
- 22 Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
- 23 Требования к стандарту предоставления государственной услуги

- 24 Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
- 25 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
- 26 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
- 27 Требования к соглашениям о взаимодействии
- 28 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
- 29 Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
- 30 Порталы государственных услуг
- 31 Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
- 32 Государственная информационная система о государственных платежах
- 33 Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
- 34 Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 35 Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации

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

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Романычев И.С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий [и др.]. - 3-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2020. - 182 с. - ISBN 978-5-394-03764-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091802>
2. ЭБС «Znanium»: Чиркин В.Е. Система государственного и муниципального управления : учебник для бакалавриата / В. Е. Чиркин. — 6-е изд., перераб. – М.: Норма : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-16-107528-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014772>
3. Костина С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина ; [под общ. ред. С.Н. Костиной] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. — 123 с. - https://moodle.kstu.ru/pluginfile.php/345332/mod_resource/content/1/УчебноеПособиеЕкатеринбург2019.pdf

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1745921>.
2. ЭБС «Znanium»: Вотинов А.А. Выполнение закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд: Методические рекомендации / Вотинов А.А., Ежова О.Н. - Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 180 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944080>.
3. ЭБС "Znanium": Демакова Е.А. и др. Теоретико-методологические основы материального обеспечения социально значимого качества услуг общественного сектора. – Красноярск: СФУ, 2017. – 332 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=342060>

4. ЭБС "Znanium": Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537334>.

5. ЭБС «Znanium» Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: монография / И. В. Малофеев. - 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-394-02420-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415548>.

6. ЭБС «Znanium»: Мельников В.В. Государственные и муниципальные закупки: учеб. пособие : В 2 частях Часть 1: Эволюция способов закупок в Российской Федерации /В.В. Мельников. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 165 с. — (Высшее образование : Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a2e632f167e94.87223177. - ISBN 978-5-16-105997-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010666>.

7. ЭБС «Znanium»: Трыканова С.А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии: учебное пособие / С.А. Трыканова, В.А. Холопов. – М.: ФЛИНТА, 2018. - 123 с. - ISBN 978-5-9765-4054-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860052>

8. Система государственного и муниципального управления : учебник для акад. бакалавриата / Ю. Б. Миндлин [и др.] ; под общ. ред. Ю. Н. Шедько ; Финан. ун-т при Правительстве РФ. - Москва : Юрайт, 2014. - 570 с. Кол-во экземпляров: всего - 35.

9. ЭБС «Znanium»: Государственная власть и местное самоуправление (периодическое издание).

10. ЭБС «Znanium»: Журнал Российского права (периодическое издание)

в) методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП:

1. Рабочая программа дисциплины // <https://lk.stgau.ru/teacher/>

2. Методические рекомендации по освоению дисциплины // <https://lk.stgau.ru/teacher/>

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося // <https://lk.stgau.ru/teacher/>

4. Методические указания по выполнению письменной работы // <https://lk.stgau.ru/teacher/>

5. Фонд оценочных средств по дисциплине // <https://lk.stgau.ru/teacher/>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. Европейская электронная библиотека Europeana - <http://www.europeana.eu/portal>

2. Официальный интернет-портал правовой информации - <http://www.pravo.gov.ru>

3. Правовая литература, законы - <http://www.pravo.vuzlib>

4. СПС Гарант: информационно-правовой портал - <http://www.garant.ru>

5. СПС КонсультантПлюс: официальный сайт - <http://www.consultant.ru>

6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru>

7. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru>

8. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) - <http://elibrary.rsl.ru>

9. Электронная библиотека учебников - <http://studentam.net>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

– изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;

– выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к опросу, тестированию, при недостаточном количестве баллов подготовить и защитить реферат;

– продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за дисциплиной, во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

– освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

– вызов (повестка) в военкомат,

– распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и других мероприятиях,

– официально оформленное свободное посещение занятий,

– завизированное деканом заявление с просьбой об освобождении от занятия.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения рефератов и презентаций, тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1. Перечень лицензионного программного обеспечения

MicrosoftWindowsServerSTDCORE AllLng License/Software AssurancePack Academic
OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year Kaspersky Total Security Russian
Edition. 1000-1499 Node 1 year Educational Renewal License ABBYY FineReader ABBYY
FineReader 14 Business

11.2. Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант», СПС «Кодекс», СПС «Эталон».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. 186 , площадь 70 м ²)	Оснащение: специализированная мебель на 90 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 159 , площадь 75 м ²)	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3.	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
4.	<i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь – 177 м²)</i>	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5.	<i>2. Учебная аудитория № 186 (площадь – 70 м²)</i>	2. Оснащение: специализированная мебель на 26 посадочных мест, рабочие станции 25 шт., проектор Epson EB-955WH – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
6.	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 156, площадь – 31 м ²)	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., экран – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
7.	Учебная аудитория для текущего	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1

контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 185, площадь – 70 м ²)	шт., экран – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
---	---

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление».

Автор: доцент кафедры
государственного и
муниципального
управления и права,
к.ю.н., доцент

В.Ю. Максимов

Рецензенты: 1) д.э.н., профессор

А.Н. Байдаков

2) к.ю.н., доцент

С.В. Левушкина

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» рассмотрена на заседании кафедры Государственного и муниципального управления и права, протокол №9 от «14» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление».

Заведующая кафедрой
государственного и
муниципального
управления и права,
д.ю.н., доцент

Н.В. Мирошниченко

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета, протокол №9 от «19» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление».

Руководитель ОП,
доцент кафедры
государственного и
муниципального
управления и права,
к.э.н., доцент

Е.А. Шевченко

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины
Б1.О.50 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата
 по направлению подготовки

38.03.04	Государственное и муниципальное управление
код	направление подготовки
	Муниципальное управление
	профиль

Форма обучения – очная, очно-заочная.	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 2 з.е., 72 часа.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<p><u>Очная форма обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 10 ч. - практические занятия – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 10 ч. - самостоятельная работа – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч. - контроль – 0 ч. <p><u>Очно-заочная форма обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - лекции – 14 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч. - практические занятия – 14 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч. - самостоятельная работа – 44 ч., в том числе практическая подготовка – 22 ч. - контроль – 0 ч.
Цель изучения дисциплины	Целями освоения дисциплины являются: создание у студентов представлений о направлениях совершенствования правотворческой деятельности в современных условиях; выработка у них умения самостоятельно анализировать специальную общетеоретическую научную литературу и давать ей адекватную научную оценку; формирование у обучающихся навыков подготовки проектов нормативных правовых и иных актов правотворчества, оценки прогностической эффективности правотворчества.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина Б1.О.50 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины» учебного плана образовательной программы.
Компетенции и индикаторы достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>Общепрофессиональные компетенции (ПК)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ОПК-5: Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг: - ОПК-5.2: Применяет в профессиональной деятельности технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг; - ПК-1: Способен обеспечивать деятельность органов местного самоуправления:

	- ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления.
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципов и методов предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2); - видов мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема (ПК-1.2); <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методику предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2); - подготавливать и проводить мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления (ПК-1.2); <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования в профессиональной деятельности методики предоставления государственных (муниципальных) услуг (ОПК-5.2); - подготовки и проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления (ПК-1.2).
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)	<p>Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия и принципы предоставления государственной и муниципальной услуги. 2. Правовой статус субъектов правоотношений по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 3. Административный регламент предоставления государственной и муниципальной услуги. 4. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги. <p>Раздел 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. 6. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. 7. Особенности государственного регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг. 8. Организация контроля и надзора за предоставлением государственных и муниципальных услуг. 9. Ответственность за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг.
Форма контроля	Очная форма обучения: 7 семестр – зачет. Очно-заочная форма обучения: 8 семестр – зачет.
Автор:	доцент кафедры государственного и муниципального управления и права, к.ю.н., доцент В.Ю. Максимов