

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Кафедра государственного управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
государственного управления
Макарова Е.И.
«04» _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ»**

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление – 37 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «15» июня 2017 года № 555.

СОСТАВИТЕЛЬ

Доцент, к.полит.н. Проценко А.В.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного управления «11» 04 2023 г., протокол № 16.

Заведующий кафедрой

Государственного управления _____ Макарова Е.И.

Переутверждена: « » _____ 2023 года, протокол № _____.

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: « » _____ 2023 года, протокол № _____.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии кафедры государственного управления «06» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно – методической комиссии

кафедры государственного управления _____ Волошинова Н.А.

© Проценко А.В..2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Для достижения данной цели поставлены следующие задачи:

- формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;
- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Курс опирается на фундаментальные категории и теоретические построения базовых курсов, развивая и конкретизируя их применительно к сферам анализа политических процессов и ситуаций, социально-экономических процессов, принятия политических решений.

Место дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» в профессиональной подготовке выпускника определяется его содержательной направленностью на усвоение необходимых для практической деятельности государственного и муниципального служащего знаний, умений и навыков по профессиональному выполнению его непосредственных обязанностей.

Изучение курса базируется на знаниях правового обеспечения государственного и муниципального управления, теории и механизмов современного государственного управления. Изучение дисциплины дополняет последующее освоение дисциплин: стратегическое планирование развития территории, оценка эффективности деятельности государственных и исполнительных органов власти.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-9. Способен оценивать экономические, социальные,	ПК-9.1 Ориентируется в современных методиках разработки и оценки программ и проектов.	знать: - нормативные правовые основы оказания государственных услуг

<p>политические условия и эффективность реализации государственных (муниципальных) программ.</p>	<p>ПК-9.2. Проводит системный анализ необходимости разработки программ и проектов.</p> <p>ПК-9.3. Проводит мониторинг и контроль достижения ключевых показателей эффективности проекта на каждом из этапов его жизненного цикла.</p> <p>ПК-9.4. Оценивает условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ, проектов на основе методик оценки эффективности деятельности государственной и муниципальной власти.</p>	<p>гражданам и юридическим лицам;</p> <ul style="list-style-type: none"> - современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях; - критерии оценки качества государственных услуг; - административный регламент оказания государственных услуг; - порядок обеспечения внутреннего контроля безопасности медицинской деятельности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - делать профессиональные выводы и определять критерии эффективности услуг; - правильно оформлять документацию; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг; - организовывать эффективную систему мониторинга и контроля качества государственных услуг; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками экспертной оценки по международному стандарту менеджмента качества; - предотвращения нарушений при предоставлении государственных услуг недолжного качества; - умением находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	42	
Лекции	28	
Семинарские занятия	14	
Практические занятия	-	
Лабораторные работы	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчётно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	66	
Итоговая аттестация	Зачет	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг. Понятие и сущность государственных и муниципальных услуг. Основные подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг. Обязанности исполнителей государственных и муниципальных услуг. Права заявителей государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Реестры и виды государственных услуг. Реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг. Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (ФРГУ). Единый портал государственных и муниципальных услуг. Виды государственных услуг.

Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Понятие и назначение регламентации. Административный регламент и его разделы. Административные действия и административные процедуры. Избыточная административная процедура и способы ее упрощения. Технологические карты межведомственного взаимодействия. Паспорт услуги в электронной форме. Технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Избыточная административная процедура и способы ее упрощения.

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Определение понятия и основные характеристики государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Типы услуг в электронной форме. Преимущества получения услуг в электронной форме и их способы. Основные ресурсы, которые задействованы в процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Виды

государственных информационных систем (ГИС). Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы перевода услуг в электронную форму.

Тема 5. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям. Отличия государственных (муниципальных) услуг и работ. Система перечней государственных услуг и работ. Содержание государственного (муниципального) задания. Порядок расчета потребности в услуге и расчет нормативных затрат на оказание услуги. Виды потребности в предоставлении, спросе и предложении государственной (муниципальной) услуги. Способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг.

Тема 6. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям. Отличия государственных (муниципальных) услуг и работ. Система перечней государственных услуг и работ. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Содержание государственного (муниципального) задания. Порядок расчета потребности в услуге и расчет нормативных затрат на оказание услуги. Виды потребности в предоставлении, спросе и предложении государственной (муниципальной) услуги. Способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг.

Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги. Содержание качества услуг. Социально-психологические характеристики качества услуг. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг. Показатели процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	4	
2.	Тема 2. Реестры и виды государственных услуг.	2	
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	4	
4.	Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	6	
5.	Тема 5. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	4	
6.	Тема 6. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	4	
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг.	4	
Итого:		28	

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	4	
2.	Тема 2. Реестры и виды государственных услуг.	4	
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	4	
4.	Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	6	
5.	Тема 5. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	4	
6.	Тема 6. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	2	
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг.	4	
Итого:		34	

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Очная форма	Заочная форма
1.	Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников, написание и оформление научных докладов (рефератов) в соответствии с заданиями	4	
2.	Реестры и виды государственных услуг.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, написание и оформление научных докладов (рефератов) в соответствии с заданиями	10	
3.	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, самостоятельный поиск источников информации, написание и оформление научных докладов (или рефератов) в соответствии с заданиями	10	
4.	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	Подготовка к практическим занятиям и к промежуточному контролю знаний и умений. Самостоятельный поиск источников.	12	
5.	Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	Подготовка рукописи реферата, в соответствии с требованиями. Работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию и к промежуточной аттестации	10	

6.	Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	Проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы	8	
7.	Качество оказания государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к семестровому контролю знаний и умений	12	
	Итого:		66	

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Любые занятия по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами» должны носить проблемный и творческий характер. В отличие, скажем, от преподавания общего курса социальной философии, где приходится нередко использовать давно устоявшиеся знания, в специальном курсе, являющемся плодом научных изысканий преподавателя, следует использовать проблемный принцип, заключающийся в том, что в данном курсе нет никаких абсолютных истин. Поэтому принцип сомнения как важнейший принцип всякой науки, как правило, лежит в основе спецкурса. Но при этом не следует забывать, что абсолютизация сомнения может привести к агностицизму, что ничего общего не имеет с наукой.

Целесообразно в ходе изложения материала использовать форму вопросов и ответов, если, конечно, у студентов появляются вопросы. С целью активизации учебно-познавательной деятельности студентов при изучении дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» используются следующие учебные технологии: проблемные лекции, творческие задания, работа в интернете, презентации, ролевые игры, визуальное сопровождение учебного процесса (видео презентации).

«**Мозговой штурм**» - эффективный метод коллективного обсуждения, поиск решений, побуждает участников проявлять своё воображение и творчество, который достигается путём свободного выражения мнений всех участников и помогает находить несколько решений по конкретной проблеме.

Преподаватель называет тему дискуссии и приглашает студентов принять участие в её обсуждении путём штурма, который организуется по следующим этапам:

1. Все участники «штурма» предлагают идеи по решению выдвинутой проблемы (идеи могут быть любыми, даже фантастическими).

2. Студент записывает на доске все идеи, которые предлагаются.

3. Когда группа считает количество поданных идей достаточным, их представление прекращается.

4. После того как почти все идеи собраны, они группируются, анализируются, развиваются группой.

5. Выбираются те, которые, по мнению студентов, помогут решить поставленную проблему.

Метод «Круг идей» - метод является эффективным для решения острых спорных вопросов и полезным для создания списка общих идей.

Порядок проведения:

Преподаватель выдвигает дискуссионный вопрос и предлагает его обсудить в каждой группе; после того, как истёк время на обсуждение, каждая группа выдвигает только один аспект того, что они обсуждали; группы высказываются по очереди, пока не будут исчерпаны все идеи; при обсуждении темы составляется список указанных идей и записывается на доске. Необходимо использовать формы самостоятельной работы студентов. Прежде всего речь идёт о написании работы по той или иной теме специального курса. При этом студенту необходимо оказывать соответствующую помощь: подсказать литературу, помочь в оформлении работы, проверить его знания тех или иных текстов и т.д.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

1. Устный опрос.
2. Рецензирование ответов.
3. Письменный контроль.
4. Комбинированный опрос.
5. Тестирование.
6. Контрольные работы.
7. Самоконтроль.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине, помещаются в УМКД.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена. Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачётную книжку выставляются оценки по национальной шкале, приведённой в таблице.

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено

хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.

2. Купряшин Г.Л., Теория и механизмы современного государственного управления : Учебное пособие. / Купряшин Г.Л., Соловьев А.И. - М. : Издательство Московского государственного университета, 2012. - 642 с. (Серия "Учебники и учебные пособия") - ISBN 978-5-211-06409-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785211064096.html> (дата обращения: 31.01.2020).

3. Куценко С.В., Политический процесс : учеб. пособие / Куценко С.В., Кулешов С.А., Буханцова А.В., Широченко М.И. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - 60 с. - ISBN 978-5-7782-2518-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225183.html> (дата обращения: 31.01.2020).

4. Организация обслуживания [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва : Московский гуманитарный университет, 2012 - .Ч. 1 : Организация обслуживания : Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

б) дополнительная литература:

1. Скворцов, Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст] : статья / Д. И. Скворцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса : Материалы научно-практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М. : МГУУ ПМ, 2011.
2. Амелин, Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Васильева, А. Ф. Сервисное государство [Текст] : административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва : Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] : монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2012. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
5. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
6. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. N 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
7. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. N 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
8. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. N 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
9. Рубцова М.В., Хусяйнова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2014. N 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

в) интернет-ресурсы:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>
4. Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>
6. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>
9. Электронные библиотечные системы и ресурсы
10. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
11. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>
12. Информационный ресурс библиотеки образовательной организации
13. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>
14. Сайт журнала «Новая парадигма» — <http://www.novaparadigma.org.ua/>
15. Сайт журнала «ПОЛИС» — <http://www.hjlistudits.ru/>
16. Сайт журнала «Общественные науки и современность» — <http://www.ons2000.chat.ru/index.htm>
17. Сайт журнала «Полития» — <http://www.nasledie.ru/>
18. Сайт журнала «Политическая экспертиза» — <http://www.politex.info/>
19. Электронная библиотека ГУМЕР — <http://www.gumer.info/>
20. Портал политических наук — [http://www.politzone.in.ua/-](http://www.politzone.in.ua/)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций слайдов; аудитория, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащённое компьютером с доступом в Интернет.

Бесплатное программное обеспечение

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/
Антивирус	Avast	http://www.avast.com/ru-ru/index
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx

Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunder bird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Распознавание текста	Cunei Form	http://cognitiveforms.ru/products/cuneiform/
Редактор PDF	PDF Creator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Видеоплеер	Media Player Classic	http://mpc.darkhost.ru/
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)

1	ПК-9	Способен оценивать экономические, социальные, политические условия и эффективность реализации государственных (муниципальных) программ.	<p>ПК-9.1 Ориентируется в современных методиках разработки и оценки программ и проектов.</p>	<p>Тема 1. <i>Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.</i></p> <p>Тема 3. <i>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</i></p>	8
			<p>ПК-9.2. Проводит системный анализ необходимости разработки программ и проектов.</p>	<p>Тема 2. <i>Реестры и виды государственных услуг.</i></p> <p>Тема 4. <i>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</i></p>	
			<p>ПК-9.3. Проводит мониторинг и контроль достижения ключевых показателей эффективности проекта на каждом из этапов его жизненного цикла.</p>	<p>Тема 5. <i>Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.</i></p> <p>Тема 3. <i>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</i></p>	
			<p>ПК-9.4. Оценивает условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ, проектов на основе методик оценки эффективности деятельности государственной и муниципальной власти.</p>	<p>Тема 4. <i>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</i></p> <p>Тема 7. <i>Качество оказания государственных и муниципальных услуг.</i></p>	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Тема.	Наименование оценочного средства
1.	ПК-9. Способен оценивать экономические, социальные, политические условия и эффективность реализации государственных (муниципальных) программ.	<p>ПК-9.1 Ориентируется в современных методиках разработки и оценки программ и проектов.</p>	<p>знать: - нормативные правовые основы оказания государственных услуг гражданам и юридическим лицам;</p> <p>уметь: - делать профессиональные выводы и определять критерии эффективности услуг;</p> <p>Владеть: - навыками экспертной оценки по международному стандарту менеджмента качества;</p>	<p>Тема 1. <i>Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.</i></p> <p>Тема 3. <i>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</i></p>	<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноразмерные задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>
		<p>ПК-9.2. Проводит системный анализ необходимости разработки программ и проектов.</p>	<p>знать: - современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях;</p> <p>уметь: - правильно оформлять документацию; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг;</p> <p>владеть: предотвращением нарушений при предоставлении государственных услуг недолжного качества; позиции;</p>	<p>Тема 5. <i>Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.</i></p>	<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноразмерные задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>

		<p>ПК-9.3. Проводит мониторинг и контроль достижения ключевых показателей эффективности проекта на каждом из этапов его жизненного цикла.</p>	<p>знать: фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (такие как многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (такие как стабильность, миссия, ответственность и справедливость)</p> <p>уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;</p> <p>владеть: навыками аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; развитым чувством гражданственности и патриотизма, навыками самостоятельного критического мышления.</p>	<p><i>Тема 5. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.</i></p> <p>Тема 3. <i>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</i></p>	<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>
--	--	--	---	--	--

		<p>ПК-9.4. Оценивает условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ, проектов на основе методик оценки эффективности деятельности государственной и муниципальной власти.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - административный регламент оказания государственных услуг; - порядок обеспечения внутреннего контроля безопасности медицинской деятельности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг; - организовывать эффективную систему мониторинга и контроля качества государственных услуг; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умением находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп 	<p>Тема 4. <i>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</i></p> <p>Тема 7. <i>Качество оказания государственных и муниципальных услуг.</i></p>	<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>
--	--	---	---	--	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

Пример тестовых вопросов с вариантами ответов

1. Получение государственных услуг является:
 - 1) **правом всех граждан РФ;**
 - 2) правом отдельных категорий граждан РФ,
 - 3) правом всех физических лиц.

2. Определение понятия государственной услуги содержится в:
 - 1) Конституции РФ;
 - 2) **Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;**
 - 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.

3. Базовыми признаками услуги являются:
 - 1) адресность;
 - 2) законность;
 - 3) **связь с правами и обязанностями граждан;**
 - 4) возмездный характер.

4. Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги?
 - 1) физические и юридические лица;
 - 2) граждане РФ;
 - 3) органы государственной власти и местного самоуправления;
 - 4) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов;
 - 5) **все варианты верны.**

5. Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется:
 - 1) государственная деятельность;
 - 2) государственная функция;
 - 3) **государственная услуга.**

6. Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве:
 - 1) заказчика государственных услуг;
 - 2) **исполнителя государственных услуг;**
 - 3) заявителя государственных услуг.

7. Какие характерные отличия государственных (муниципальных) услуг от государственных (муниципальных) функций можно выделить?
 - 1) **осуществляется по запросам заявителей;**
 - 2) осуществляется в пределах установленных полномочий;
 - 3) может осуществляться государственными (муниципальными) учреждениями.

8. Государственная услуга может предоставляться:
 - 1) федеральным органом исполнительной власти;
 - 2) **органом государственного внебюджетного фонда;**

- 3) исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
- 4) органом местного самоуправления;
- 5) государственным учреждением;
- 6) всеми вышеперечисленными субъектами.**

9. Какой принцип предоставления государственных и муниципальных услуг закреплен в № 210-ФЗ?

- 1) заявительный порядок обращения;**
- 2) возможность взыскания через суд услуги;
- 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг;
- 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.

10. Какие документы и информацию вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?

- 1) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги;
- 2) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- 3) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер.
- 4) удостоверение личности заявителя.**

11. Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:

- 1) государственным органом, оказывающим услугу;
- 2) высшим исполнительным органом;**
- 3) законодательным органом.

12. Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:

- 1) одностороннее взаимодействие;**
- 2) двустороннее взаимодействие;
- 3) юридически значимое двустороннее взаимодействие.

13. Создание сети многофункциональных центров обслуживания населения является:

- 1) одной из задач Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах;**
- 2) одно из задач, определенных в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».

14. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:

- 1) портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) официальных сайтов государственных органов;
- 3) универсальной электронной карты;
- 4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;
- 5) все вышеперечисленное.**

15. Юридически значимое двустороннее взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает:

- 1) предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги, форм для заполнения в онлайн-режиме;

- 2) подача и прием документов в электронном виде;
- 3) **результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.**

16. ГИС, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг, называется:

- 1) ФРГУ;
- 2) **ЕПГУ;**
- 3) СМЭВ.

17. Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

- 1) информационная система головного удостоверяющего центра;
- 2) **Единая система идентификации и аутентификации;**
- 3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

18. Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в системе Электронного правительства является обеспечение реализации:

1) **государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия;**

2) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, информационные базы данных об используемых органами и организациями программных и технических средствах;

3) государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия, реестр электронных сервисов.

19. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:

1) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;

2) **Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;**

3) Бюджетном кодексе РФ.

20. В российском стандарте ГОСТ Р 50646–2012 качество услуг рассматривается как:

1) степень удовлетворения ожиданий потребителей;

2) **общая совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;**

3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству Тесты

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Примерные темы для самостоятельной работы (реферат)

Предлагаемые темы к реферированию

1. Основные направления государственной административной реформы в управлении качеством.
2. Коренная перестройка систем управления качеством, ее смысл, значение и пути практической реализации.
3. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
4. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
5. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
6. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
7. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
8. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
9. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
10. История и библиография в управлении качеством.
11. Факторы и мотивации в управлении качеством.
12. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
13. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
14. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
15. Отраслевые особенности управления качеством (на примере конкретных предприятий).
16. Управление производительностью и качеством (на примере военно-промышленного комплекса).
17. Повышение качества как фактор развития страны.
18. Мировые стандарты качества.
19. Замена стандартизации отраслевой регламентацией с привлечением неправительственных организаций и Союзов как смысл комплексной перестройки управления качеством до 2015 года.
20. Система поддержки решений в управлении качеством.
21. Управление качеством по номиналу и допускам.

22. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
23. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
24. Управление качеством жизни.
25. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
26. График Ганта в управлении циклом процедур.
27. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
28. Сертификация и развитие ее принципов.
29. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
30. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
31. Выборочный контроль при исследовании качества.
32. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции
33. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
34. Немецкий опыт управления качеством с помощью системы анализа потребительских стоимостей.
35. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.
36. Классическая философия качества.
37. Понятие категории качества.
38. Качество и потребности человека.
39. Система менеджмента качества.
40. Процессный подход в управлении качеством.
41. Требования к системам менеджмента качества.
42. Механизм управления качеством продукции.
43. «Кружки качества» и их значение в распространении японского опыта управления качеством.
44. Выборочный контроль и его применение для изучения надежности и долговечности изделий.
45. Основные направления системного подхода к управлению качеством на предприятиях.
46. Организация контроля качества в строительстве.
47. Система формирования качества продукции промышленности.
48. Сравнительная характеристика систем управления качеством в США, Японии и России.
49. Новое качество в системе высшего образования.
50. Интернет-образование в XXI веке как основа нового принципа в управлении качеством обучения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Реферат выполнен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Реферат выполнен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Реферат выполнен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Реферат выполнен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Практические задания к семинарским заданиям.

Практическое занятие № 1

МОДЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ТЕРРИТОРИЕЙ

ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:

1. *Классификация государственных (муниципальных) услуг.*
2. *Взаимосвязь понятий: «государственная услуга», «публичная услуга», «социальная услуга», «государственная функция».*
3. *Структурные элементы процесса оказания государственных (муниципальных) услуг и их значение.*
4. *Критерии оценки деятельности государственного (муниципального) служащего, по оказанию услуг населению муниципальной территории.*
5. *Роль и значение организации предоставления государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией.*
6. *Основные принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций*

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. *Эссе на тему «Основные этапы реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг в России».*
2. *Эссе на тему «Итоги реализации административной реформы в России».*
3. *Эссе на тему «Роль и значение снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг в России».*

Практическое занятие № 2

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:

1. Концепция административной реформы в России
2. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с организацией предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций.
4. Обзор Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
5. Нормативно-правовое обеспечение вопросов перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Эссе на тему «Система взаимодействия органов исполнительной власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг в России».
2. Эссе на тему «Цели и значение предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде».
3. Обзор комментариев к ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Практическое занятие № 3

СИСТЕМА ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО КАЧЕСТВУ И КОМФОРТНОСТИ (ДОСТУПНОСТИ) ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:

1. Анализ и практические примеры по показателю качества услуг «своевременность и оперативность».
2. Анализ и практические примеры по показателю качества «точность обработки данных, правильность оформления документов».
3. Анализ и практические примеры по показателю качества «Доступность государственных услуг».
4. Анализ и практические примеры по показателю качества «Процесс обжалования государственной услуги».
5. Анализ и практические примеры по показателю качества «Культура обслуживания».

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Эссе на тему «О необходимости контроля условий комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Эссе на тему «Обзор и анализ примеров различных условий комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории г. Новороссийска».

3. Эссе на тему «Обзор зарубежной практики по условиям комфортности предоставления услуг»

Практическое занятие № 4
**ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НАУЧНЫХ ШКОЛ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:**

1. Системы Ф.У. Тейлора и А. Фейгенбаума
2. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
3. Американская школа управления качеством по Демингу
4. Американская школа управления качеством: «Триада качества»
Дж.Дж. Джурана
5. Американская школа управления качеством: улучшение качества Ф. Кросби
6. Основные положения японской школы управления качеством
7. Управление качеством в Европе
8. Эволюция функций качества

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Эссе на тему «Моё видение целей и задач управления качеством».
2. Эссе на тему «10 причин, объясняющих отличие отечественного и зарубежного отношения к управлению качеством»
3. Эссе на тему «Практическое применение цикла Деминга в моей жизни»

Практическое занятие № 5
**РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА
В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:**

1. Обзор современных концепций управления качеством
2. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества
3. Теоретический обзор российского опыта по разработке и внедрению системы менеджмента качества в органах исполнительной власти
4. Теоретический обзор международного опыта применения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти

5. *Обобщение проблем разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества в органах исполнительной власти*

6. *Обоснование необходимости внедрения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти*

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. *Эссе на тему «Этапы развития систем управления качеством».*
2. *Эссе на тему «Преимущества использования систем менеджмента качества».*
3. *Эссе на тему «СМК как инструмент оценки качества государственных услуг»*

Практическое занятие № 6

СИСТЕМА ФАКТОРОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХ НЕГАТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО И КОМФОРТНОСТЬ (ДОСТУПНОСТЬ) ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:

1. *Фактор «Отсутствие административных регламентов оказания государственных услуг»*
2. *Фактор «Отсутствие стандартов качества государственных услуг»*
3. *Фактор «Отсутствие стандартов комфортности государственных»*
4. *Фактор «Отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания государственных»*
5. *Фактор «Неиспользование результатов мониторинга в систему управления оказанием государственных услуг (в систему планирования и мотивации)».*
6. *Фактор «Множественное межведомственное взаимодействие».*
7. *Фактор «Недостаточная информированность населения»*
8. *Фактор «Недостаточное финансирование (обеспечение регламентов и стандартов или системы мониторинга)».*
9. *Фактор «Недостаточный уровень профессионализма персонала».*
10. *Фактор «Слабое использование информационно-коммуникационных технологий».*

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. *Эссе на тему «Мое мнение о факторах, имеющих наибольшее влияние на качество государственных и муниципальных услуг».*
2. *Эссе на тему «Мое мнение о факторах, имеющих наибольшее влияние на комфортность предоставления государственных и муниципальных услуг».*

3. Эссе на тему «О стимулах и мотивации для повышения уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг».

Практическое занятие № 7
**АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА
КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:**

1. Требования к оформлению входа в здание, где предоставляются государственные и муниципальные услуги.

2. Требования к организации сектора ожидания предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Требования к организации сектора информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.

5. Требования для организации сектора приема граждан

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Эссе на тему «Морально-этическая ответственность за нарушение требований стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Эссе на тему «Анализ и оценка уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории г. Новороссийска».

3. Эссе на тему «Анализ и оценка уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Новороссийска».

Практическое занятие № 8
**АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ
ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:**

1. Алгоритм предоставления услуги «Предоставление прав на земельные участки, на которых расположены здания, строения, сооружения».

2. Алгоритм предоставления услуги «Предоставление земельного участка для строительства с предварительным согласованием места размещения объекта».

3. Алгоритм предоставления услуги «Перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое) помещение, согласование переустройства и (или) перепланировки помещений».

4. Алгоритм предоставления услуги «Выдача разрешений на строительство и ввод объекта в эксплуатацию».

5. Алгоритм предоставления услуги «Определение и предоставление технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения».

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Эссе на тему «Мнение о необходимости стандартизации государственных и муниципальных услуг в России ».

2. Эссе на тему «Мнение о необходимости регламентации государственных и муниципальных услуг в России».

3. Эссе на тему «Цели и задачи бенчмаркинга в современных условиях предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Презентация на тему «Примеры организации работы МФЦ на территории РФ»

5. Презентация на тему «Примеры организации работы МФЦ в других странах»

Практическое занятие № 9

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ МФЦ В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ:

1. Общая концепция развития сети МФЦ и критерии определения этапов ее реализации

2. Расширение сети МФЦ и переход на оказание в МФЦ всех услуг, необходимых для ведения бизнеса (2011-2013 годы).

3. Переход на оказание в МФЦ большей части государственных и муниципальных услуг (2014-2017 годы).

4. Механизмы обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ и ожидаемые результаты ее реализации

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ:

1. Доклад и презентация «Опыт развития сети МФЦ на территории Российской Федерации»

2. Доклад и презентация «Обзор зарубежной практики предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров»

3. Доклад и презентация «Перспективы развития деятельности многофункциональных центров в России»

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству практическое задание

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задание выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)

3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Критерии оценивания реферата / проекта / эссе / письменной работы

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если содержание письменной работы соответствует заявленной в названии тематике, документ оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями; работа имеет чёткую композицию и структуру, в тексте отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены, как минимум, сноски и ссылки на использованную литературу; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; письменная работа представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты некорректных заимствований.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если содержание письменной работы соответствует заявленной в названии тематике; работа оформлена в соответствии с общими требованиями написания, но есть погрешности в техническом оформлении; письменная работа имеет чёткую композицию и структуру; в тексте работы отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; письменная работа представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты некорректных заимствований.

Оценка «удовлетворительно», если содержание письменной работы соответствует заявленной в названии тематике; в целом работа оформлена в соответствии с общими требованиями написания соответствующих текстов, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом письменная работа имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте работы; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом

письменная работа представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, присутствуют единичные случаи незначительных по содержанию некорректных заимствований.

Оценка «неудовлетворительно», если содержание письменной работы соответствует заявленной в названии тематике; в работе отмечены нарушения общих требований её написания; есть погрешности в техническом оформлении; в целом письменная работа имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте письменной работы; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; письменная работа не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст фрагментарно представляет собой некорректные заимствования трудов другого автора (других авторов).

Перечень вопросов к экзамену

1. Основные подходы к определению государственной услуги.
2. Что понимается под государственной услугой?
3. Что понимается под муниципальной услугой?
4. Основные направления административной реформы в России?
5. Что такое «функция» органа власти?
6. Что такое «административный регламент»?
7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
8. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
10. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
11. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
12. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
13. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
14. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
15. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
16. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
17. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
18. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
19. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?

20. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
21. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
22. Как описать административную процедуру?
23. Что такое подуслуга?
24. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
25. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
26. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
28. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
29. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
30. Типы учреждений. Особенности их организационно-правового статуса.
31. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений
32. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (экзамен)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление государственными и муниципальными услугами» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии кафедры государственного управления



Волошинова Н. А.