

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.08.2022 20:50:59  
Уникальный программный ключ:  
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdb652d927620ac07f8fdabb79  
Рассмотрено и одобрено на заседании  
учебно-методического совета

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор

О.А. Минаева

личная подпись инициалы, фамилия

« 14 » марта 2022 г.

Протокол № 7 от 14.03.2022

Председатель совета

Г.С. Горшков

инициалы, фамилия

личная подпись

канд. экон. наук Шустров Леонид Иванович

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.04 Государственное и муниципальное

управление

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Государственная и муниципальная служба

(наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 2 (з.е.)

Всего учебных часов: 72 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	7	8	8

Москва 2022 г.

Год начала подготовки студентов - 2022

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	Формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.
Задачи дисциплины	Изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе; Ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; Выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; Формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг; Формирование навыков самостоятельно планировать и организовывать деятельность по оказания государственных и муниципальных услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Государственная и муниципальная служба Основы государственного и муниципального управления Правоведение Теория управления
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Оценка эффективности деятельности органа государственной власти и служащих Управление проектами на государственной и муниципальной службе

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.  
Степень сформированности компетенций**

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
ПК2 Способен осуществлять планирование и организацию деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций			
ПК-2.1	Знать: методику планирования и организации профессиональной деятельности	студент должен знать: методику планирования и организации профессиональной деятельности	Тест
ПК-2.2	Уметь: планировать и организовывать профессиональную деятельность	студент должен уметь: планировать и организовывать профессиональную деятельность	Выполнение реферата

ПК-2.3	Владеть: навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций	студент должен владеть: навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций	Выполнение реферата
<b>ПК3 Способен применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации</b>			
ПК-3.1	Знать: технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	студент должен знать: технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Тест
ПК-3.2	Уметь: применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	студент должен уметь: применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Выполнение реферата
ПК-3.3	Владеть: технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	студент должен владеть: технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Эссе

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
1.	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

2.	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к её определению	Теория общественных благ. Государственные (муниципальные) услуги: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
3.	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
4.	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

5.	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
6.	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
7.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

8.	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
9.	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
10.	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

### Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 7 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	2
2.	2	1	0	1	2
3.	3	2	0	1	2
4.	3	2	0	1	2
5.	4	2	0	2	4
6.	4	2	0	2	4
7.	4	2	0	2	4
8.	4	2	0	2	4
9.	4	2	0	2	4
10.	4	2	0	2	4
Промежуточная аттестация					
	2	0	0	0	4

	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	36	18	0	16	36

**Форма обучения: очно-заочная, 8 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	3	2	0	1	2
2.	3	2	0	1	2
3.	4	2	0	2	2
4.	4	2	0	2	2
5.	4	2	0	2	2
6.	4	2	0	2	2
7.	4	2	0	2	4
8.	4	2	0	2	4
9.	4	2	0	2	4
10.	4	2	0	2	4
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	40	20	0	18	32

**Форма обучения: заочная, 8 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	0.5	0.5	0	0	4
2.	0.5	0.5	0	0	6
3.	1	0.5	0	0.5	6
4.	1	0.5	0	0.5	6
5.	1	0.5	0	0.5	6
6.	1	0.5	0	0.5	6
7.	1	0.5	0	0.5	6
8.	1	0.5	0	0.5	6
9.	0.5	0	0	0.5	6
10.	0.5	0	0	0.5	6
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	10	4	0	4	62

**5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В процессе освоения дисциплины обучающемуся необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально-техническим обеспечением дисциплины.

#### Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе обучающегося. На лекциях обучающиеся получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение обучающихся сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

#### Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, обучающемуся следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов обучающихся.

#### Самостоятельная работа

Обучающийся в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих обучающихся к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитию им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает обучающийся, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине обучающемуся необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

#### Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии обучающемуся следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый



день выполнения работы.

## **6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины**

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

### **Тест для формирования «ПК-2.1»**

Вопрос №1 .

С помощью каких инструментов формируется решение в условиях определенности

*Варианты ответов:*

1. Дерево вывода.
2. Дерево решений.
3. Древо целей.
4. Нечеткие множества.

Вопрос №2 .

С помощью каких инструментов формируется решение в условиях неопределенности

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Дерево вывода.
2. Дерево решений.
3. Древо целей.
4. Нечеткие множества.

Вопрос №3 .

Какой принцип государственного управления предполагает активное участие населения в принятии решений государственного и местного значений

*Варианты ответов:*

1. Принцип суверенности
2. Принцип демократизма
3. Принцип гомогентности

Вопрос №4 .

Совокупность организующих и регулирующих воздействий людей и их общественных институтов, в том числе государственных, на сознание, поведение и деятельность других людей для достижения определенной цели — это :

*Варианты ответов:*

1. Управление
2. Мотивация
3. Целеполагание

Вопрос №5 .

Центральным элементом системы планирования является

*Варианты ответов:*

1. экстраполяция
2. прогноз

3. программирование
4. анализ

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### Выполнение реферата для формирования «ПК-2.2»

- Стиль и методы принятия решений современным руководителем.
- Проблема неопределённости и риска в подготовке и принятии управленческих решений.
- Отечественный и зарубежный опыт компаний в области снижения степени риска.
- Разработка технологии принятия решений в условиях риска.
- Проблема риска в инвестиционной деятельности (на конкретном примере).
- Проблема риска в инновационном менеджменте.
- Риск в предпринимательской деятельности.
- Становление и развитие концепции риск менеджмента в теории и практике принятия решений.
- Проблема отношения к риску у руководителей и менеджеров.
- Управленческое решение в экстремальных условиях жизни социальных систем.
- Менеджер и его решение в условиях неопределённости и риска.
- Управленческая этика в принятии решений.
- Процесс информационных коммуникаций и эффективность решений.
- Ситуационный подход в технологии разработки и принятия решений.
- Управление риском в современной организации.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области

Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме
---------	--

### Выполнение реферата для формирования «ПК-2.3»

- 1.Классификация методов принятия решений (качественные и количественные методы).
- 2.Сущность, природа неопределенности и риска.
- 3.Классификация и учет рисков при принятии управленческих решений.
- 4.Качественные методы принятия решений.
- 5.Количественные методы принятия решений.
- 6.Анализ альтернатив при принятии управленческих решений с учетом влияния на них внутренней и внешней среды.
- 7.Основные свойства внешней среды, влияющие на принятие управленческих решений.
- 8.Укажите, за счет чего достигается повышение качества при принятии управленческих решений.
- 9.Опишите суть количественных методов принятия решений.
- 10.Особенности экспертных методов для улучшения качества принятия управленческих решений.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Тест для формирования «ПК-3.1»

Вопрос №1 .

Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:

*Варианты ответов:*

1. с 1 марта 2012 года
2. с 1 января 2011 года

3. с 1 января 2012 года

Вопрос №2 .

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на

*Варианты ответов:*

1. платной основе
2. бесплатной основе

Вопрос №3 .

Основными способами размещения заказов являются

*Варианты ответов:*

1. закупка у единственного поставщика
2. конкурсы
3. все ответы верны

Вопрос №4 .

Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается

*Варианты ответов:*

1. Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
2. Правительством Российской Федерации
3. Президентом Российской Федерации

Вопрос №5 .

Государственный или муниципальный контракт

*Варианты ответов:*

1. договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ
2. совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета

### **Критерии оценки выполнения задания**

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### **Выполнение реферата для формирования «ПК-3.2»**

Тематика рефератов

1. Опыт размещения государственного заказа Германии
2. Опыт размещения государственного заказа Великобритании
3. Опыт размещения государственного заказа США
4. Правила закупок для общественных нужд Всемирного банка
5. Правила государственных закупок Всемирной торговой организации
6. Правила закупок для общественных нужд ООН
7. Правила государственных закупок Европейского Союза
8. Виды контрактов и условия их применения

9. Как определить эффективность размещения госзаказа
10. Коллизии в законодательстве по размещению государственных и муниципальных заказов
11. Специфика закупки интеллектуальных услуг для государственных нужд
12. Специфика закупки произведений искусства и культуры для государственных нужд
13. Коррупционно опасные места в системе размещения государственного заказа
14. Риски, возникающие при размещении государственного и муниципального заказа
15. Определение начальной цены контракта: методология и практика.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Эссе для формирования «ПК-3.3»

#### Тематика эссе

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных

центрах. Межведомственное взаимодействие;

13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Тема эссе нераскрыта, отсутствует связь между частями работы; выводы не вытекают из основной части
Удовлетворительно	Тема раскрывается не полностью, допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
Хорошо	Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания материала и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию; имеются единичные фактические неточности, незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
Отлично	Содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения; стройное, логическое и последовательное изложение мыслей; написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части

### Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

*Тема 1. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России*

1. Цели, задачи и направления административной реформы.
2. Внедрение клиенто-ориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть».
3. Промежуточные итоги административной реформы.
4. Основные методы и технологии проведения административной реформы.

*Тема 2. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к её определению*

5. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором.

9. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем.

*Тема 3. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг*

10. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
11. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
12. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
13. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
14. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.

*Тема 4. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг*

15. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности.
16. Различия между материальным продуктом и услугой.
17. Понятие государственных услуг, их классификация.
18. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами.
19. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг.
20. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.).
21. 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.).
22. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг.
23. Основные принципы предоставления государственных услуг.
24. Права заявителей при получении государственных услуг.

*Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий*

25. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
26. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
27. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
28. Порталы государственных услуг.
29. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
30. Государственная информационная система о государственных платежах.

*Тема 6. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти*

31. Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента.
32. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.
33. Процессный подход к разработке административных процедур.
34. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия.
35. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
36. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

*Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах*

37. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций.
38. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.

39. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
40. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
41. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.
42. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.
43. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
44. Реестры государственных услуг.
45. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.
46. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

*Тема 8. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения*

47. Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

*Тема 9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки*

48. Требования к стандарту предоставления государственной услуги.
49. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах.
50. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
51. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах.
52. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.
53. Требования к соглашениям о взаимодействии.
54. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
55. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
56. Порталы государственных услуг.
57. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг.

*Тема 10. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг*

58. Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг.
59. Факторы, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
60. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

**Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено



Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

### 7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение)</li> <li>4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li> </ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>

Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>
-------------------------------------	--

## 8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Коваленко С.В. Киричек А.И. Сафонова Л.А.	Предоставление государственных и муниципальных услуг	Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72465.html">http://www.iprbookshop.ru/72465.html</a>	по логину и паролю
9.1.2	Стахов А.И. Рычкова И.Н.	Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации	Российский государственный университет правосудия	2019	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86268.html">http://www.iprbookshop.ru/86268.html</a>	по логину и паролю
9.1.3	Киселева А.М.	Государственные и муниципальные услуги	Издательство Омского государственного университета	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/108112.html">http://www.iprbookshop.ru/108112.html</a>	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Берновский Ю.Н.	Стандартизация продукции, процессов и услуг	Академия стандартизации, метрологии и сертификации	2012	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44304.html">http://www.iprbookshop.ru/44304.html</a>	по логину и паролю
9.2.2	Гребенникова А.А. Зюзин С.Ю. Подсумков М.А.	Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг	Вузовское образование	2017	монография	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/67839.html">http://www.iprbookshop.ru/67839.html</a>	по логину и паролю

## 9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий

обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.