

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.07.2019 20:19:57  
Уникальный программный ключ:  
методического совета:  
672b4df4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

Протокол № 10 от 25.06.2019

Председатель совета



личная подпись

В.В. Шутенко  
инициалы, фамилия

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор



Е.Г. Калинкевич

«25» июня 2019 г.

**Червонцева Марина Алексеевна**

(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	9	8

Москва 2019 г.

Год начала подготовки студентов - 2019

## 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.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

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

Компетенции/ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
ПК24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам			
Знать	Теоретические и методологические основы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Знает теоретические и методологические основы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Тест
Уметь	Толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Умеет толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	Выполнение реферата

Владеть	Навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Владеет навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Эссе
---------	---	---	------

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	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.	8.2.1, 8.2.2, 8.1.1	ПК24 Знать

2.	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.	8.1.2, 8.2.3	ПК24 Уметь
3.	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.	8.1.3, 8.2.4	ПК24 Владеть

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

№	Контактная работа			Аудиторные учебные занятия									Самостоятельная работа		
				занятия лекционного типа			лабораторные работы			практические занятия					
	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная
1.	10	8	2	6	4	1	0	0	0	4	4	1	10	16	18
2.	12	8	2	6	4	1	0	0	0	6	4	1	10	12	20
3.	12	8	4	6	4	2	0	0	0	6	4	2	12	14	20
Промежуточная аттестация															

	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
Итого	36	26	10	18	12	4	0	0	0	16	12	4	36	46	62

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту 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, программноинформационным 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 студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. 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, студенту 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 студентов.

### Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии 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 студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту 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 студенту 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 программы практики - защита отчета по практике в форме собеседования;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

### **Тест для формирования «Знать» компетенции ПК24**

Вопрос №1.

Укажите отличительное свойство документа

*Варианты ответов:*

1. копияность
2. юридическая сила
3. множественность Вопрос №2.

Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите

*Варианты ответов:*

1. договорное письмо
2. информационное письмо
3. письмо-претензию Вопрос №3.

Какой логический прием, используется при создании документов

*Варианты ответов:*

1. определение
2. установление
3. обоснование Вопрос №4.

Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите

*Варианты ответов:*

1. письмо-приглашение
2. сопроводительное письмо
3. письмо-подтверждение Вопрос №5.

Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите

*Варианты ответов:*

1. договорное письмо
2. рекламное письмо
3. сопроводительное письмо Вопрос №6.

Что относится к признакам документа

*Варианты ответов:*

1. функциональность информации
2. тождественность самому себе
3. завершенность сообщения Вопрос №7.

ЕГСД — это

*Варианты ответов:*

1. совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа
2. комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии
3. совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности Вопрос №8.

Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения

*Варианты ответов:*

1. неопубликованный
2. тайный
3. непубликуемый Вопрос №9.

Как должно происходить деление документов

*Варианты ответов:*

1. на роды, подвиды, подро́ды, разновидности
2. на роды, виды, подвиды, разновидности
3. на виды, подвиды, разновидности, роды Вопрос №10.

Какая функция относится к общим функциям документа

*Варианты ответов:*

1. общекультурная
2. информационная
3. правовая Вопрос №11.

Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.

*Варианты ответов:*

1. объяснительная записка
2. докладная записка
3. протокол Вопрос №12.

Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это

*Варианты ответов:*

1. должностная инструкция
2. устав

3. штатное расписание Вопрос №13.

Документационное обеспечение управления — это

*Варианты ответов:*

1. процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве
2. деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами
3. совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности Вопрос №14.

Делопроизводство — это

*Варианты ответов:*

1. правильное оформление документов
2. организация документооборота в учреждении
3. совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении Вопрос №15.

Дата документа — это:

*Варианты ответов:*

1. дата его подписания, принятия
2. дата его составления
3. дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события Вопрос №16.

Деловые письма обычно заканчивают фразами

*Варианты ответов:*

1. в соответствии с Вашей просьбой ...
2. с уважением ...
3. нами рассмотрены Ваши предложения ... Вопрос №17.

Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может

*Варианты ответов:*

1. вещественность
2. атрибутивность
3. структурность Вопрос №18.

Дайте определение формуляра-образца

*Варианты ответов:*

1. совокупность реквизитов делового письма
2. совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации
3. совокупность реквизитов приказа Вопрос №19.

Дайте определение документа:

*Варианты ответов:*

1. материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве
2. совокупность реквизитов официального письма
3. стандартное расположение материала Вопрос №20.

Гарантийное письмо – это:

*Варианты ответов:*

1. документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
2. документ, содержащий приглашение на мероприятие
3. документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.) Вопрос №21.

Государственный или муниципальный заказ представляет собой

*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 бюд Вопрос №22.

Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ»Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

*Варианты ответов:*

1. от 26 июля 2013 г.
2. от 27 июля 2010 г.
3. от 30 июня 2011 г.

Вопрос №23.

Заказчик заключает государственный или муниципальный контракт путем проведения

*Варианты ответов:*

1. закрытых торгов
2. открытых торгов

Вопрос №24.

Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается *Варианты ответов:*

1. правительством РФ
2. органами местного управления
3. местной администрацией Вопрос №25.

Назовите 3 Основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг

*Варианты ответов:*

1. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
2. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
3. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг Вопрос №26.

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:

*Варианты ответов:*

1. в электронной форме

2. в письменной форме  
Вопрос №27.

Видами государственных услуг являются

*Варианты ответов:*

1. государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
2. государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц
3. все ответы верны Вопрос №28.

Действие настоящего Федерального закона распространяется также на

*Варианты ответов:*

1. деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
2. деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
3. деятельность всех организаций и учреждений Вопрос №29.

Имеют ли право заявители на получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями

*Варианты ответов:*

1. да
2. нет

Вопрос №30.

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия

*Варианты ответов:*

1. административный регламент
2. государственная услуга
3. все ответы верны

Вопрос №31.

Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее \_\_\_\_\_ со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте

*Варианты ответов:*

1. двух недель
2. двух месяцев
3. одного месяца Вопрос №32.

Участником размещения государственного заказа может быть

*Варианты ответов:*

1. юридическое лицо
2. физическое лицо
3. все ответы верны Вопрос №33.

В какой срок в случае проведения открытого конкурса заказчик, уполномоченный орган, специализированная организация обеспечивают размещение конкурсной документации на официальном сайте

*Варианты ответов:*

1. не менее чем за тридцать дней до дня вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в конкурсе
  2. в день ее утверждения заказчиком, уполномоченным органом
- Вопрос №34.

Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел

*Варианты ответов:*

1. стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
  2. формы контроля за исполнением административного регламента
  3. проект регламента
- Вопрос №35.

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
- Вопрос №36.

Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается

*Варианты ответов:*

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

Вопрос №37.

Основными способами размещения заказов являются

*Варианты ответов:*

1. закупка у единственного поставщика
  2. конкурсы
  3. все ответы верны
- Вопрос №38.

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на

*Варианты ответов:*

1. платной основе
2. бесплатной основе

Вопрос №39.

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 №40.

Дата документа оформляется следующим образом

*Варианты ответов:*

1. 1 февраля 1997
2. 01.02.97 г.
3. 01.02.97

### 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 «Уметь» компетенции ПК24

Тематика реферата

1. Основные виды государственных и муниципальных услуг;
2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы;
4. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования;
5. Признаки автономных, бюджетных и казенных учреждений;
6. Предпосылки создания многофункциональных центров в России: опыт Бразилии и опыт Греции;
7. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
8. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
9. Многофункциональные терминалы (инфоматы).

### 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 «Владеть» компетенции ПК24

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 административноуправленческих 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. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг*

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
9. Основные принципы предоставления государственных услуг
10. Права заявителей при получении государственных услуг

#### *Тема 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах*

11. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
17. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
18. Реестры государственных услуг
19. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
20. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

#### *Тема 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки*

21. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
22. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
23. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
24. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

25. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
26. Требования к соглашениям о взаимодействии
27. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
28. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
29. Порталы государственных услуг
30. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
- 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 программноинформационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows</li> <li>2. Microsoft Office</li> <li>3. Google Chrome</li> <li>4. Kaspersky Endpoint Security</li> <li>5. «Антиплагиат.ВУЗ»</li> </ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+</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><b>Лекции:</b>  <b>3.4</b> Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации  <b>20</b> посадочных места,  Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:  - комплекты учебной мебели,  - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер  - учебно-наглядные пособия</p> <p>Список ПО на ноутбуках:  Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),  Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020)  Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)</p> <p><b>Практические занятия (Семинары):</b>  <b>2.4</b> Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации  <b>32</b> посадочных мест,  Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:  - комплекты учебной мебели,  - демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,  - класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА</p> <p>Список ПО на ноутбуках:  Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),  Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).  Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)  Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)</p> <p><b>Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль:</b>  <b>2.6</b> Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации  <b>26</b> посадочных мест,  Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:  - комплекты учебной мебели,  - демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,</p>

- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА  
 Список ПО на ноутбуках:  
 Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),  
 Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),  
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  
 Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).  
 Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)  
 Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)

**Промежуточная аттестация:**

**3.4** Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

**20** посадочных места,

Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- комплекты учебной мебели,
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия

Список ПО на ноутбуках:

Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),  
 Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),  
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  
 Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020)  
 Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)

## 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
8.1 Основная литература								
8.1.1	Коваленко С.В. Киричек А.И. Сазонова 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
8.1.2	Кудряшова Л.В.	Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления	Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроник и	2016	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72152.html">http://www.iprbookshop.ru/72152.html</a>	по логину и паролю
8.1.3	Айсина Ф.О. Бородина С.Д. Воскресенская Н.О. Кривцова Н.С. и др.	История государственного управления в России	ЮНИТИ-ДАНА	2017	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71198.html">http://www.iprbookshop.ru/71198.html</a>	по логину и паролю
8.2 Дополнительная литература								

8.2.1	Добролюбова Е.И. Южаков В.Н. Александров О.В. Шебураков И.Б. и др.	Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг	Дело	2015	монография	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/51034.html">http://www.iprbookshop.ru/51034.html</a>	по логину и паролю
8.2.2	Демидов А.А.	Проблемы контроля безопасности информации на объектах телекоммуникационных систем органов государственного управления	Университет ИТМО	2015	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/67555.html">http://www.iprbookshop.ru/67555.html</a>	по логину и паролю
8.2.3	Колмыкова М.А. Селиверстова Н.И.	Государственный интерес как основа деятельности органов государственного управления	Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2016	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69894.html">http://www.iprbookshop.ru/69894.html</a>	по логину и паролю
8.2.4	Балтина А.М.	Финансовый менеджмент в секторе государственного управления	Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2017	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78920.html">http://www.iprbookshop.ru/78920.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.