

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 6 от «29» января 2021 г.

И. о. зав. кафедрой  / Р.Ф. Гатауллин

Согласовано:
Председатель УМК института

 / Р.А. Гильмутдинова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

дисциплина

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки

Муниципальное управление

Квалификация

бакалавр

Разработчик (составитель)
к. ист. н., доцент

/  Е.А. Полягина

Для приема: 2021 г.

Уфа 2021 г.

Составитель: к.и.н., доцент кафедры государственного управления О.А. Полянина

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол от «29» января 2021 г. № 6.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Список документов и материалов

	Стр.
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	5
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	5
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине	7
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
-	ПК-4. 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	ИПК 4.13 знает: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг	Знать: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг
		ИПК 4.2 Умеет: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	Уметь: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг

		ИПК 4.30. Владеет: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг	Владеть: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг
--	--	---	---

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8-м семестре (при очно-заочной форме обучения на 5 курсе).

Цель изучения курса «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»: формирование у студентов целостного представления об общих принципах организации государственных и муниципальных услуг.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, сформированных в результате освоения студентами предшествующих дисциплин образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля «Муниципальное управление»: «Основы государственного и муниципального управления», «Государственные и муниципальные финансы», «Административное право», «Гражданское право», «Маркетинг территорий», «Цифровое государственное управление», «Муниципальное управление и местное самоуправление».

Освоение дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» служит основой для изучения таких дисциплин, как «Антикризисное управление», «Государственная и муниципальная служба». Полученные знания, навыки и умения используются в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

ПК-4. 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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
ИПК 4.13. Знать: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели качества государственных и муниципальных услуг	Знать: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели качества государственных и муниципальных услуг	Имеет фрагментарные знания о нормативно-правовой базе предоставления государственных и муниципальных услуг; видах государственных и муниципальных услуг; структуре и функциях органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг	Знает нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг
ИПК 4.2. Уметь: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	Уметь: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	Не способен ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	Умеет ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг
ИПК 4.30. Владеет: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой	Владеть: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой	Не владеет навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления	Владеет навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг

разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг	разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг	государственных и муниципальных услуг	
--	--	---------------------------------------	--

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИПК 4.1. Знает: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг	Знать: нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг; виды государственных и муниципальных услуг; структуру и функции органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг	контрольная работа, разноуровневые практические задания, тест
ИПК 4.2. Умеет: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	Уметь: свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу государственных и муниципальных услуг; внедрять стандарты предоставления услуг; на научной основе самостоятельно оценивать качество и доступность государственных и муниципальных услуг	разноуровневые практические задания, доклад, дискуссия, тест
ИПК 4.30. Владеет: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг	Владеть: навыками планирования и организации деятельности органов власти и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; методикой разработки стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг	разноуровневые практические задания, доклад, дискуссия, деловая игра

Критериями оценивания при *модульно-рейтинговой системе* являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для зачета*: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

Рейтинг-план дисциплины

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

направление подготовки _Государственное и муниципальное управление

Для очной формы обучения курс 4 , семестр 7

Для очно-заочной формы обучения 5 курс

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1. Государственные и муниципальные услуги: характеристика и правовые основы				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа на лекционных занятиях, проводимых в интерактивной форме	1	2	0	2
2. Участие в практическом занятии по теме «Государственные и муниципальные услуги: понятие и сущность»	4	1	0	4
3. Участие в практическом занятии по теме «Правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	4	1	0	4
4. Участие в практическом занятии по теме «Классификация государственных и муниципальных услуг»	4	1	0	4
5. Участие в практическом занятии по теме «Требования к организации предоставления публичных услуг»	4	1	0	4
6. Участие в дискуссии по теме «Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	6	1	0	6
Рубежный контроль				
1.Письменная контрольная работа	10	1	0	10
2.Тестирование	15	1	0	15
Всего		9	0	49
Модуль 2. Государственные и муниципальные услуги как объект управления				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа на лекционных занятиях, проводимых в интерактивной форме	1	2	0	2
2. Участие в деловой игре по теме «Организация предоставления публичных услуг в МФЦ»	4	1	0	4
3. Участие в практическом занятии по теме «Организация предоставления публичных услуг в МФЦ»	4	1	0	4
4. Участие в практическом занятии по теме «Цифровизация сферы государственных и муниципальных услуг	4	1	0	4
5. Участие в круглом столе по теме «Проблемы и перспективы организации государственных и муниципальных услуг»	6	1	0	6
6. Подготовка доклада по теме курса	6	1	0	6
Рубежный контроль				
1.Тестирование	15	1	0	15
2.Письменная контрольная работа	10	1	0	10
Всего		11	0	51
Поощрительные баллы				
1. Участие в студенческой олимпиаде	3	1	0	3
2. Публикация научной статьи	4	1	0	4
3. Участие в научно-практической конференции по профилю	3	1	0	3
Всего		3	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль				
1.Зачет	0	1	0	0

Оценочные средства для очной и очно-заочной форм обучения

Типовые зачетные материалы

Зачет состоит из двух вопросов, отражающих соответственно материал первого и второго модуля.

Вопросы для проведения зачета

1. «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» как учебная дисциплина.
2. Информационные ресурсы по курсу «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».
3. «Публичная услуга»: понятие и сущность.
4. Понятие государственной и муниципальной услуги.
5. Классификация государственных и муниципальных услуг.
6. Правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный уровень регулирования.
7. Региональное законодательство в сфере предоставления публичных услуг.
8. Муниципальные правовые акты в сфере предоставления муниципальных услуг.
9. Регламентация государственных и муниципальных услуг.
10. Проблемы разработки административных регламентов по предоставлению публичных услуг.
11. Разработка стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.
12. Практика внедрения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.
13. Особенности предоставления публичных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ).
14. Методика организации работы МФЦ.
15. Личный прием граждан в МФЦ.
16. Цифровизация сферы государственных услуг
17. Цифровизация сферы муниципальных услуг.
18. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
19. Показатели оценки доступности государственных и муниципальных услуг.
20. Мониторинг качества предоставления публичных услуг.
21. Основные проблемы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Перспективы развития сферы публичных услуг.

Критерии оценки	Распределение баллов
<ul style="list-style-type: none">• Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений.• Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями.• Делаются обоснованные выводы.• Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.• Соблюдаются нормы литературной речи.	зачтено
<ul style="list-style-type: none">• Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине.• Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями.• Не проводится анализ.	Не зачтено

<ul style="list-style-type: none"> • Выводы отсутствуют. • Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. • Имеются заметные нарушения норм литературной речи. 	
--	--

Типовые задания для контрольной работы

Цель проведения контрольной работы – оценка уровня владения базовой профессиональной терминологией в сфере муниципального управления. Контрольная работа проводится в письменной форме.

Примеры заданий

Модуль 1

Письменная контрольная работа (знание терминов)

№	Термин	Определение
1.	Государственная услуга	деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
2.	Муниципальная услуга	деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований
3.	Заявитель	физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме

Модуль 2

Письменная контрольная работа (знание терминов)

№	Термин	Определение
1.	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
2.	Портал государственных и муниципальных услуг	государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг
3	Межведомственное информационное взаимодействие	осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами

Критерии оценки контрольных работ

Структура работы	Критерии оценки	Распределение баллов
Один термин (в контрольной работе 10 терминов)	Нет ответа / Неполный ответ / Полный ответ	0/0,5/1

Типовые темы для круглого стола

Основная цель проведения «круглого стола» (дебатов) - выработка профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свою точку зрения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

1. Приведите аргументы «за» и «против» введения электронных паспортов.
2. «Электронный чиновник»: за и против.

Критерии оценки участия в круглом столе (дискуссии)

Показатель оценки	Распределение баллов
Знание и понимание современных тенденций развития системы муниципального управления	1
Глубина и оригинальность суждений	1
Аргументированность и взвешенность при изложении своей позиции	1
Умение вести научную дискуссию	1
Активность в обсуждении	1
Соблюдение деловой этики и этикета	1
ИТОГО	6

Типовые тестовые задания

При изучении дисциплины используются тестовые задания закрытого типа. Каждое тестовое задание включает вопрос и 4 варианта ответов к нему. Тестирование выполняется в письменной форме.

Необходимо выбрать один ответ из предложенных вариантов.

Модуль 1

1. К основным принципам оказания государственных и муниципальных услуг не относится:

- а) правомерность предоставления услуг
- б) заявительный порядок обращения за услугой
- в) безвозмездность оказания услуг
- г) возможность оказания муниципальных услуг в электронной форме

2. Заявителем на оказание государственных и муниципальных услуг могут выступать:

- а) только физические лица
- б) только юридические лица
- в) только юридические лица, за исключением органов государственной власти и местного самоуправления
- г) физические и юридические лица, за исключением органов государственной власти и местного самоуправления

3. При получении государственных и муниципальных услуг заявитель имеет право:

- а) своевременное получение услуг
- б) получение услуг в электронной форме
- в) досудебное рассмотрение жалоб в процессе получения услуг
- г) все перечисленное

4. Нормативный документ, регулирующий процесс предоставления публичных услуг:

- а) Гражданский Кодекс Российской Федерации
- б) ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- в) ФЗ «Об организации предоставления муниципальных услуг»
- г) ФЗ «О порядке предоставления муниципальных и государственных услуг»

5. К способам приватизации муниципального имущества относятся:

- а) продажа на конкурсе
- б) продажа на аукционе
- в) продажа без объявления цены
- г) все перечисленное.

Модуль 2

1. Муниципальное унитарное предприятие отличается от других коммерческих организаций тем, что:

- а) муниципальные унитарные предприятия могут работать без прибыли
- б) имущество унитарного предприятия не может быть распределено по вкладам (долям, паям)
- в) муниципальные унитарные предприятия функционируют в социально значимых сферах экономики
- г) все перечисленное

2. Отличие режима хозяйственного ведения от режима оперативного управления состоит в том, что:

- а) при режиме оперативного управления собственник предприятия осуществляет более полный контроль за управлением объекта
- б) при режиме хозяйственного ведения собственник предприятия осуществляет более полный контроль за управлением объекта
- в) муниципальные предприятия могут функционировать только в режиме оперативного управления
- г) муниципальные предприятия могут функционировать только в режиме хозяйственного ведения

3. Объекты культурного наследия могут находиться в собственности:

- а) только сельских и городских поселений
- б) только поселений и муниципальных районов
- в) только муниципальных районов и городских округов
- г) всех типов муниципальных образований

4. К полномочиям собственника муниципального унитарного предприятия не относится:

- а) право утверждать устав предприятия
- б) право согласовывать прием на работу главного бухгалтера
- в) право изымать у предприятия лишнее или используемое не по назначению имущество
- г) право давать согласие на создание филиалов

5. Наибольшей свободой хозяйственной деятельности обладают

- а) казенные учреждения
- б) бюджетные учреждения
- в) автономные учреждения
- г) государственные учреждения

Критерии оценки тестовых заданий

Структура работы	Критерии оценки	Распределение баллов
Один вопрос теста (15	Неправильный ответ / Правильный	0/1

вопросов в варианте)	ответ	
----------------------	-------	--

Комплект разноуровневых практических заданий

Для самостоятельного освоения и / или расширения знаний, умений, владений предусмотрены несколько уровней практических заданий:

- базовый,
- повышенный,
- творческий.

Комплект разноуровневых заданий используется при проведении практических занятий.

Типовые задания базового уровня

1. Охарактеризуйте нормативную базу предоставления государственных муниципальных услуг
2. Охарактеризуйте правовой статус МФЦ
3. Перечислите основные виды государственных и муниципальных услуг
4. Перечислите показатели оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг.

Критерии оценки заданий базового уровня

Показатель оценки	Распределение баллов
Точность воспроизведения учебного материала (терминов, правил, фактов, описаний и т.д.)	1
Точность различения и выделения изученных материалов	1
Максимальный балл	2

Типовые задания повышенного уровня

Задание 1.

Составьте аналитическую записку о количестве муниципальных услуг, предоставленных на территории городского округа г. Уфа в 2020-2021 гг.

Задание 2.

Проанализируйте бюджеты муниципальных образований различных типов (сельского поселения, городского поселения и т.д.) и оцените долю поступлений в бюджет от предоставления муниципальных услуг.

Критерии оценки заданий повышенного уровня

№ п/п	Показатель оценки	Распределение баллов
1.	Способность к поиску и систематизации информации в профессиональной сфере	1
2.	Наличие обоснованных выводов на основе интерпретации информации	1
3.	Установление причинно-следственных связей, выявление закономерностей	1

4.	Максимальный балл	3
----	-------------------	---

Типовые задания творческого уровня

Задание 1.

Проанализируйте изменения, внесенные в 2019-2020 г. в ФЗ №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Дата	Содержание изменения	Причины или цель изменения

Задание 2.

Создайте информационную базу по любому из реально действующих МФЦ Республики Башкортостан.

Основные параметры:

- полное наименование;
- местонахождение;
- виды предоставляемых услуг;
- структура управления, функциональные подразделения;
- материально-техническая база, находящееся в оперативном управлении;
- количество штатных сотрудников;
- режим работы;
- средняя заработная плата.

Критерии оценки заданий творческого уровня

№ п/п	Показатель оценки	Распределение баллов
1.	Способность к поиску и систематизации информации в профессиональной сфере	1
2.	Способность синтезировать новую информацию на основе имеющихся данных	1
3.	Наличие обоснованных выводов на основе интерпретации информации	1
4.	Установление причинно-следственных связей, выявление закономерностей	1
5.	Максимальный балл	4

Типовые темы докладов

Доклад представляет собой самостоятельное публичное выступление студента по представлению полученных результатов решения определенных учебно-исследовательских или научных задач. Доклад готовится в письменной форме с соблюдением основных требований к работам такого уровня. В докладе раскрываются правовые основы исследуемой темы, характеризуется объект исследования, выделяются основные управленческие проблемы и пути их решения.

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в сфере социального обеспечения.
2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в сфере земельных и имущественных отношений.
3. Предоставление публичных услуг в сфере сертификации и лицензирования.

4. Оказание муниципальных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья.
5. Блокчейн в системе государственных услуг.
6. Методы повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
7. Правовой статус государственных и муниципальных учреждений.
8. Многофункциональные центры в Республике Башкортостан
9. Профессиональные качества сотрудников МФЦ
10. Проблемы коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг
11. Проблемы соблюдения законности при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
12. Риски цифровизации сферы государственных услуг
13. Контроль в сфере предоставления публичных услуг.
14. Кадровое обеспечение процесса оказания государственных и муниципальных услуг
15. Электронные паспорта: перспективы использования

Критерии оценки доклада

Показатель оценки	Распределение баллов
Соответствие содержания доклада заявленной теме, поставленным целям и задачам	0,5
Логичность и последовательность в изложении материала	0,5
Привлечение актуальных нормативных актов и современной научной литературы	1
Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению)	1
Самостоятельность изучения и анализа материала	1
Речевая культура (научный стиль изложения, владение понятийным аппаратом, четкость, лаконичность)	1
Использование демонстрационных материалов (наличие и качество презентации)	1
ИТОГО	6

Деловая игра

1. Тема (проблема) «Прием граждан в многофункциональном центре».....
2. Концепция игры

Деловая игра – это форма воссоздания в учебном процессе предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности, моделирования системы отношений, характерных для сферы государственного и муниципального управления. В деловой игре реализуются следующие психолого-педагогические принципы: принцип имитационного моделирования условий профессиональной деятельности; принцип диалогического общения и взаимодействия участников; принцип проблемности содержания имитационной модели.

3. Роли:

Команда А – посетители многофункционального центра.

Команда В – сотрудники многофункционального центра..

Проблемное задание: организовать работу многофункционального центра в нестандартных условиях (резкое увеличение количество посетителей, отключение электричества и т.д.).

4. Ожидаемый (е) результат (ы):

- закрепление навыков организации и планирования работы органов местного самоуправления,
- закрепление навыков делового общения в профессиональной сфере, закрепление навыков командной работы,
- закрепление навыков работы с делопроизводственной документацией.

Критерии оценки участия в деловой игре

Показатель оценки	Распределение баллов
Информационная готовность к игре (знание и понимание современных тенденций развития системы муниципального управления, владение базовой терминологией, знание базовых нормативных актов)	1
Умение принимать управленческие решения в проблемных ситуациях (учет ограничений, наличие оригинальности в решении, отсутствие ошибок или противоречий, рациональность решений)	1
Умений работать в команде (владение навыками делового общения, самоорганизация, согласованность решений внутри группы, соблюдение деловой этики и этикета)	1
Активность в работе команды (предложение собственных вариантов решения проблемы, выступления от имени группы)	1
ИТОГО	4

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература

1. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления : в 2 томах / И. Н. Барциц ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М. : Дело, 2019. – Том 1. – 513 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577830> (дата обращения: 21.05.2021).

2. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 217 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486> (дата обращения: 23.06.2021). – ISBN 978-5-4499-1623-5. – DOI 10.23681/600486. – Текст : электронный.

3. Восколович, Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором : учебник / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева ; под ред. Н. А. Восколович. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 367 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615888> (дата обращения: 15.06.2021). – ISBN 978-5-238-01474-6. – Текст : электронный.

Нормативно-правовые акты

4. Конституция РФ. М., 2021.
5. Бюджетный Кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ [Электронный ресурс]: (по состоянию на 30.04.2021 г.) // СПС «Консультант плюс». Режим доступа :<http://www.consultant.ru>.
6. Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ [
7. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» №83-ФЗ [Электронный ресурс]: (по состоянию на 01.06.2021 г.) // СПС «Консультант Плюс».
8. Федеральный закон «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. №131-ФЗ [Электронный ресурс]: (по состоянию на 01 июня 2021г.) // СПС «Консультант плюс». Режим доступа :<http://www.consultant.ru>.
9. Закон Республики Башкортостан от 18.03.2005 N 162-з (по состоянию на 01 июня 2021 г.) «О местном самоуправлении в Республике Башкортостан» [Электронный ресурс] // СПС «Консультант плюс». Режим доступа :<http://www.consultant.ru>.
10. Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // СЗ РФ. 2018. № 20. Ст. 2817 [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
11. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 30.12.2020 N 509-ФЗ) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
12. Федеральный закон от 17.07.99 N 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (ред. от 30.04.2021 N 134-ФЗ) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 01.05.2021 г.);
13. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании» (ред. от 24.02.2021 N 20-ФЗ) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
14. Федерального закона от 29.12.2006 № 255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством» (ред. от 29.12.2020 N 478-ФЗ) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
15. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ от 27.12.2018 N 528-ФЗ [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
16. Постановление Правительства Республики Башкортостан от 30 июля 2009 года N 300 "Об утверждении Перечня государственных услуг Республики Башкортостан" (ред. от 29.12.2020 N 802) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);
17. Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 27 марта 2018 г. N 230-р Об обеспечении оказания государственных услуг в сфере социальной поддержки населения путем их предоставления по принципу "одного окна" [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справочно-правовая система /Режим доступа : URL: <http://base.www.consultant.ru/> (дата обращения 19.03.2021 г.);

Дополнительная литература

18. Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг=Qualitymanagementofpublicservices : учебное пособие : [16+] / И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. – Москва : Библио-Глобус, 2018. – 152 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573> (дата обращения: 23.06.2021). – Библиогр.: с. 144 - 149. – ISBN 978-5-907063-18-1. – DOI 10.18334/9785907063181. – Текст : электронный.

19. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 23.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.

20. Кабашов, С.Ю. Местное самоуправление в Российской Федерации : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. – 4-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2017. – 353 с.; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54558>.

21. Калиниченко, Л. А. Местная администрация: учебник для бакалавров / Л. А. Калиниченко, Л. В. Адамская ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – М. : Прометей, 2018. – 261 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495773> (дата обращения: 21.05.2021).

22. Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Л. В. Клименко ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 111 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (дата обращения: 23.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-3130-1. – Текст : электронный..

23. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - Москва : Статут, 2013. - 272 с. - Бмблиогр. в кн. - ISBN 978-5-8354-0926-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923> (02.07.2018).

24. Экономика муниципального сектора : учебное пособие / А.В. Пикулькин, Ю.М. Дурдыев, Л.Л. Святышева и др. ; под ред. А.В. Пикулькина. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 464 с. - ISBN 978-5-238-01159-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118261>

Периодические издания

1. Государственная власть и местное самоуправление.
2. Имущественные отношения в РФ
3. Конституционное и муниципальное право.
4. Практика муниципального управления.
5. Профиль.
6. Российская газета.
7. Эксперт.

Официальные сайты

1. Правительство РФ <http://www.government.ru>.
2. Сервер органов государственной власти РФ <http://www.gov.ru>.
3. Официальный Интернет-портал правовой информации Республики Башкортостан – <http://npa.bashkortostan.ru>.
4. Министерство финансов РФ – www.minfin.ru.
5. Министерство экономического развития Российской Федерации – <http://www.economy.gov.ru/minec/main>.
6. Официальный сайт правительства РБ – <http://www.pravitelstvorb.ru>.
7. Портал государственных услуг – <http://www.gosuslugi.ru>.
8. Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>.

9. МФЦ.РФ. – <http://www.мфц.рф>.
10. Официальный сайт Управления земельных и имущественных отношений Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан – <http://uzio-ufa.ru/>
11. Официальный интернет-портал правовой информации – <http://pravo.gov.ru>.
12. Портал государственных услуг – <http://www.gosuslugi.ru>.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
6. Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.
7. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
8. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
9. Словари и энциклопедии On-Line- <http://www.dic.academic.ru>
10. Российская национальная библиотека <http://www.nlr.ru>
11. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
12. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
13. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
14. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
15. Система централизованного тестирования MOODLE
16. Zoom <https://zoom.us/>
17. Google Duo Highlights <https://duo.google.com/intl/ru/about/>
18. Skype
19. Google Meet
20. Power Point

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
<p>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 413 (гуманитарный корпус), аудитория № 515 (гуманитарный корпус), аудитория № 516 (гуманитарный корпус).</p>	<p>Аудитория № 413 Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W) – 6 шт., Микшер-усилитель 120Вт АРАРТ МА1225 – 1 шт.</p> <p>Аудитория № 515 Учебная мебель, доска, терминал видео конференции LifeSizeIcon 600-камера, интер-ая система со встроенным короткофокусным проектором PrometheanActivBoard 387 RPOMOUNTST,</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. MicrosoftOfficeStandard 2013 Russian Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>

<p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № № 608 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус), аудитория № 610 (гуманитарный корпус).</p> <p>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, аудитория № 609 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус).</p> <p>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 609 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус).</p> <p>5. помещения для самостоятельной работы: аудитория № 345 (главный корпус), аудитория № 613 (гуманитарный корпус), читальный зал ауд. № 402 (гуманитарный корпус).</p> <p>6. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования аудитория № 523 (гуманитарный корпус)</p>	<p>профессиональный LCD дисплей Flame 42ST, настольный интерактивный дисплей SMARTPodiumSP518 с ПО SMARTNotebook, матричный коммутатор сигналов интерфейса HDMICMPRO 4H4H, интер-ая напольная кафедра докладчика, ком-ер встраиваемый в кафедру INTELCorei3-4150/DDR3 4 Gb/HDD 1TB/DVD-RW/ThermaltakeVL520B1N2E 220W/Win8Pro64, стол, трибуна, кресла секционные последующих рядов с пюпитром.</p> <p>Аудитория № 516 Учебная мебель, доска, кресла секционные последующих рядов с пюпитром, мобильное мультимедийное оборудование: проектор ASKProxima, ноутбук HP, экран</p> <p>Аудитория № 607 Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p>Аудитория № 608 Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p>Аудитория № 609 Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p>Аудитория 610 Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия, LED Телевизор TCLL55P6 USBLACK – 1 шт., кронштейн для телевизора NBP 5 – 1 шт., Кабель HDMI (m)-HDH(m)ver14,10м</p> <p>Аудитория № 345 Учебная мебель, доска, компьютеры – 11 штук, экран, проектор NECV 230 X – 1 шт, ноутбук HP- 1 шт.</p> <p>Аудитория № 613 Учебная мебель, доска, моноблок стационарный – 15 шт.</p> <p>Аудитория № 402 Учебная мебель, компьютеры в ком-те Монитор Samsung,сист.блокASUS– 5штук, стеллажи, шкаф стеллаж, шкаф карточный, шкаф, шкаф комбинированный.</p> <p>Аудитория № 523 Шкаф-стеллаж – 4 шт., стол-1 шт., стул – 2 шт.</p>	
--	---	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг
на 8 семестр
очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ / 72 часа
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	24,2
лекций	12
практических/ семинарских	12
лабораторных	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ¹	0
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	47,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ²	0
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	0

Форма контроля: зачет 8 семестр

¹Контактных часов – 2

²Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но не более 20 часов

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг
на 10 семестр
очно-заочная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ / 72 часа
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32,2
лекций	16
практических/ семинарских	16
лабораторных	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ³	0
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ⁴	0
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	0

Форма контроля: зачет 10 семестр

³Контактных часов – 2

⁴Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но не более 20 часов

Для очной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	8	9
1.	Тема 1. Государственные и муниципальные услуги: понятие и сущность 1.1 «Публичная услуга»: понятие и сущность. 1.2 Понятие государственной и муниципальной услуги. 1.3. Классификация государственных и муниципальных услуг.	2	0	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Практическое задание, тест
2.	Тема 2. Правовые основы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг 2.1 Правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный уровень регулирования. 2.2 Региональное законодательство в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. 2.3 Муниципальные правовые акты в сфере предоставления муниципальных услуг.	4	2	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка практического задания	Практическое задание, тест
3.	Тема 3. Управление качеством публичных услуг 3.1 Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.	2	2	0	8	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы,	Практическое задание, тест, контрольная работа

	3.2 Показатели оценки доступности государственных и муниципальных услуг. 3.3 Мониторинг качества предоставления публичных услуг.					подготовка практического задания	
4.	Тема 4. Требования к организации предоставления публичных услуг 4.1 Регламентация муниципальных услуг 4.2 Разработка и внедрение стандартов предоставления государственных услуг. 4.3 Практика внедрения стандартов предоставления муниципальных услуг	2	2	0	8	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка к контрольной работе	Контрольная работа, тест
5.	Тема 5. Цифровизация сферы государственных и муниципальных услуг 5.1 Цифровизация государственных услуг. 5.2 Цифровизация муниципальных услуг	2	2	0	7,8	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка практического задания	Практическое задание, тест
6.	Тема 6. Организация государственных и муниципальных услуг в МФЦ 6.1 Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ). 6.2 Методика организации работы МФЦ. 6.3 Личный прием граждан в МФЦ.	0	2	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка доклада	Доклад, деловая игра, практическое задание
7.	Тема 7. Проблемы и перспективы организации государственных и муниципальных услуг 7.1 Основные проблемы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. 7.2 Перспективы развития сферы государственных и муниципальных услуг.	0	2	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Дискуссия, практическое задание
	Всего часов	12	12	0	47,8		

Для очно-заочной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	8	9
1.	Тема 1. Государственные и муниципальные услуги: понятие и сущность 1.1 «Публичная услуга»: понятие и сущность. 1.2 Понятие государственной и муниципальной услуги. 1.3. Классификация государственных и муниципальных услуг.	2	0	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Практическое задание, тест
2.	Тема 2. Правовые основы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг 2.1 Правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный уровень регулирования. 2.2 Региональное законодательство в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. 2.3 Муниципальные правовые акты в сфере предоставления муниципальных услуг.	4	2	0	4	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка практического задания	Практическое задание, тест
3.	Тема 3. Управление качеством публичных услуг 3.1 Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.	2	4	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы,	Практическое задание, тест, контрольная работа

	3.2 Показатели оценки доступности государственных и муниципальных услуг. 3.3 Мониторинг качества предоставления публичных услуг.					подготовка практического задания	
4.	Тема 4. Требования к организации предоставления публичных услуг 4.1 Регламентация муниципальных услуг 4.2 Разработка и внедрение стандартов предоставления государственных услуг. 4.3 Практика внедрения стандартов предоставления муниципальных услуг	4	2	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка к контрольной работе	Контрольная работа, тест
5.	Тема 5. Цифровизация сферы государственных и муниципальных услуг 5.1 Цифровизация государственных услуг. 5.2 Цифровизация муниципальных услуг	4	2	0	5,8	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка практического задания	Практическое задание, тест
6.	Тема 6. Организация государственных и муниципальных услуг в МФЦ 6.1 Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ). 6.2 Методика организации работы МФЦ. 6.3 Личный прием граждан в МФЦ.	0	4	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка доклада	Доклад, деловая игра, практическое задание
7.	Тема 7. Проблемы и перспективы организации государственных и муниципальных услуг 7.1 Основные проблемы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. 7.2 Перспективы развития сферы государственных и муниципальных услуг.	0	2	0	6	Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Дискуссия, практическое задание
	Всего часов	16	16	0	39,8		

