

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Актуализировано:
на заседании кафедры
протокол от «16» июня 2017г. № 13

Согласовано:
Председатель УМК ИНЭФБ

Зав. кафедрой  /А.В. Янгиров

 /Вишневская Н.Г.

Рабочая программа дисциплины

**ДИСЦИПЛИНА «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Б1.В.ДВ.08.01 Вариативная часть, дисциплина по выбору

программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: «Управление государственным и муниципальным развитием»

Квалификация
бакалавр

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



/ Рабцевич А.А.

Для приема 2016

Уфа, 2017

Составитель / составители: к.э.н., доцент Рабцевич А.А.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления протокол от «16» июня 2017 г. № 13

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления протокол от «20» июня 2018 г. № 14

Дополнения и изменения связаны с обновлением литературы и условий материально-технического обеспечения программы.

Заведующий кафедрой

 / Янгиров А.В./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления, протокол № 8 от «18» января 2019 г.

Обновлены программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные системы.

Зав. кафедрой

 А.В. Янгиров

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

_____ / Янгиров А.В. /Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	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)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	15
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	15
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	19
4.3. <i>Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)</i>	40
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	42
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	42
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	42
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	43

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: инструменты и технологии эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1 - умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	
	2. Знать: способы технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16 - способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)	
	3. Знать: технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	
	4. Знать: направления внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	
Умения	1. Уметь: применять инструменты и технологии эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1 - умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	
	2. Уметь: осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16 - способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей	

		государственной гражданской службы и муниципальной службы)	
	3. Уметь: применять технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	
	4. Уметь: оказывать содействие во внедрении и развитии информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	
Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: навыками применения инструментов и технологий эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1 - умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	
	2. Владеть: навыками технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16 - способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)	
	3. Владеть: навыками применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	
	4. Владеть: навыками внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Предоставление государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору базовой части Б1.В.ДВ.08.01 по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля бакалавриата «Управление государственным и муниципальным развитием».

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре для очной формы обучения и на 5 курсе в 9,10 семестрах для заочной формы обучения

Цель изучения дисциплины – формирование у обучаемых современных фундаментальных знаний в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Основы государственного и муниципального управления», «Этика государственной и муниципальной службы», «Статистика в системе государственного и муниципального управления», «Государственная и муниципальная служба», «Основы делопроизводства».

Дисциплина «Предоставление государственных и муниципальных услуг» является необходимой для успешного прохождения практики и государственной итоговой аттестации.

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Предоставление государственных и муниципальных услуг на 8 семестр

(наименование дисциплины)

Очная форма обучения

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 (108 часов)
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	44
лекций	22
практических/ семинарских	22
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	63,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Формы контроля:

Зачет 8 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг								
1.	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.	2	2		5	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 1	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)
2.	Тема 2. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	2		5	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 2	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)
3.	Тема 3. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 3	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
4.	Тема 4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 4	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)
Модуль 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и								

муниципальных услуг в многофункциональных центрах								
5.	Тема 5. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 5	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
6.	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 6	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
7.	Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 7	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
8.	Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 8	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
Модуль 3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий								
9.	Тема 9. Регламентация, стандартизация и реестрирование государственных и муниципальных услуг.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 9	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест

10.	Тема 10. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	2	2		6	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 10	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
11.	Тема 11. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2	2		5,8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 11	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
Всего часов:		22	22		63,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Предоставление государственных и муниципальных услуг (5 курс)

(наименование дисциплины)

Заочная форма обучения

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 (108 часов)
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	16
лекций	8
практических/ семинарских	8
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	87,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Формы контроля:

Зачет - летняя сессия (10 сем.)

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг								
1.	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 1	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)
2.	Тема 2. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 2	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)
3.	Тема 3. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 3	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
4.	Тема 4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 4	Устный опрос (вопросы для самоконтроля)

Модуль 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах								
5.	Тема 5. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 5	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
6.	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие.	0,5	0,5		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 6	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
7.	Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания.	1	1		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 7	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
8.	Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.	1	1		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 8	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
Модуль 3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий								
9.	Тема 9. Регламентация, стандартизация и реестрирование государственных и	1	1		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 9	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест

	муниципальных услуг.							
10.	Тема 10. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	1	1		8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 10	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест
11.	Тема 11. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	1	1		7,8	1; 2; 3; 4; 5; 6	Вопросы для самоконтроля к теме 11	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), контрольная работа
	Всего часов:	8	8		87,8			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ПК-1 - умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	1. Знать: инструменты и технологии эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	Фрагментарные представления об инструментах и технологиях эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	Сформированные представления об инструментах и технологиях эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития
Второй этап (уровень)	2. Уметь: применять инструменты и технологии эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	Фрагментарные умения применения инструментов и технологий эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	Сформированное умение применения инструментов и технологий эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития
Третий этап (уровень)	3. Владеть: навыками применения инструментов и технологий эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов	Фрагментарное владение навыками применения инструментов и технологий эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов	Успешное применение навыков применения инструментов и технологий эффективного воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития

	развития	развития	
--	----------	----------	--

ПК-16 - способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	1. Знать: способы технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные представления о способах технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Сформированные представления о способах технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса
Второй этап (уровень)	2. Уметь: осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные умения осуществления технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Сформированное умение осуществления технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса
Третий этап (уровень)	3. Владеть: навыками технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарное владение навыками технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	Успешное применение навыков технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса

ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено

Первый этап (уровень)	1. Знать: технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные представления о технологиях предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Сформированные представления о технологиях предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса
Второй этап (уровень)	2. Уметь: применять технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные умения применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Сформированное умение применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса
Третий этап (уровень)	3. Владеть: навыками применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарное владение навыками применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	Успешное применение навыков применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса

ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	1. Знать: направления внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные представления о направлениях внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Сформированные представления о направлениях внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса
Второй этап (уровень)	2. Уметь: оказывать содействие во внедрении и развитии информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарные умения оказания содействия во внедрении и развитии информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Сформированное умение оказания содействия во внедрении и развитии информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса

Третий этап (уровень)	3. Владеть: навыками внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Фрагментарное владение навыками внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	Успешное применение навыков внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса
--------------------------	---	--	--

Показатели сформированности компетенции для очной формы обучения:

Итоговый контроль по дисциплине проводится в виде зачета (минимальная сумма баллов - 60).

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

Показатели сформированности компетенций для заочной формы обучения:

Критериями оценивания являются оценки, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам выполнения всех заданий и прохождения аттестации по дисциплине.

Шкалы оценивания:

«зачтено»;

«не зачтено».

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочное средство
1-й этап Знания	1. Знать: инструменты и технологии эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), вопросы для зачета
	2. Знать: способы технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), вопросы для зачета
	3. Знать: технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), вопросы для зачета
	4. Знать: направления внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	ПК-26	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), вопросы для зачета
2-й этап Умения	1. Уметь: применять инструменты и технологии эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1	контрольная работа, тест
	2. Уметь: осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16	контрольная работа, тест
	3. Уметь: применять технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24	контрольная работа, тест
	4. Уметь: оказывать содействие во внедрении и развитии	ПК-26	контрольная работа, тест

	информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса		
3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: навыками применения инструментов и технологий эффективного регулирующего воздействия на параметры взаимодействия государства и бизнеса в целях реализации национальных, региональных и местных проектов развития	ПК-1	индивидуальное задание
	2. Владеть: навыками технологического обеспечения служебной деятельности специалистов по вопросам взаимодействия государства и бизнеса	ПК-16	индивидуальное задание
	3. Владеть: навыками применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, способствующих усилению взаимодействия государства и бизнеса	ПК-24	индивидуальное задание
	4. Владеть: навыками внедрения и развития информационных технологий в процессах и процедурах взаимодействия государства и бизнеса	ПК-26	индивидуальное задание

Для очного обучения используется балльно-рейтинговая система.

По итогам 8 семестра оценка «зачтено» выставляется бакалавру, если он набрал в сумме по результатам текущего и рубежного контроля не менее 60 баллов, причем баллы рубежного контроля добавляются только в том случае, если студент набрал за текущий контроль более 20 баллов, в противном случае бакалавру выставляется оценка «не зачтено».

Для заочного обучения используются следующая система оценивания: «зачтено», «не зачтено».

Система оценивания для заочного обучения

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует

	материала программы	об отсутствии знаний по предмету
--	---------------------	----------------------------------

Система оценивания для очного обучения

Система оценивания для очного обучения по видам заданий приведена после каждого задания.

ТЕМАТИКА лекций и практических занятий

МОДУЛЬ 1. ПОНЯТИЕ, ПРАВОВАЯ ОСНОВА, ОСНОВНЫЕ ВИДЫ, ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента, 2 часа

- 1.1. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
- 1.2. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
- 1.3. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Межсекторное взаимодействие.
- 1.4. Маркетизация. Дебюрократизация. Понятие публичной услуги.
- 1.5. Центры обслуживания населения по принципу одного окна.
- 1.6. Результативное управление публичными услугами. Электронные публичные услуги. Негосударственный сектор и публичные услуги.

Тема 2. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, 2 часа

- 2.1. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
- 2.2. Соотношение понятий «полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления)», «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Определение ключевых понятий.
- 2.3. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
- 2.4. Права и обязанности участников, досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.

Тема 3. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих, 2 часа

- 3.1. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель - наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
- 3.2. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг в России.
- 3.3. Реализация административной реформы муниципалитетами России. Реформирование государственного управления в регионах РФ.
- 3.4. Организация многофункциональных центров в России. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

Тема 4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации, 2 часа

- 4.1. Классификация публичных услуг. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 4.2. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
- 4.3. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
- 4.4. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 4.5. Классификация государственных и муниципальных услуг. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей их классификации.

МОДУЛЬ 2. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Тема 5. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг, 2 часа

- 5.1. Предпосылки создания МФЦ. Проведение эксперимента по созданию МФЦ. Республиканская целевая программа по созданию центров обслуживания населения и организаций на территории Республики Башкортостан.
- 5.2. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
- 5.3. Государственная программа Республики Башкортостан «Открытое Правительство»: целевые и текущие показатели.
- 5.4. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг;
- 5.5. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории Республики Башкортостан МФЦ для обслуживания юридических лиц.
- 5.6. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие, 2 часа

- 6.1. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 6.2. Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Принцип «одного окна».
- 6.3. Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра.

6.4. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.

6.5. Форматы предоставления услуг. Соглашение о взаимодействии.

6.6. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.

6.7. Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия.

Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания, 2 часа

7.1. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.

7.2. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.

7.3. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания.

7.4. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания.

Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа, 2 часа

8.1. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.2. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).

8.3. «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа.

8.4. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации.

8.5. Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

МОДУЛЬ 3. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Тема 9. Регламентация, стандартизация и реестрирование государственных и муниципальных услуг, 2 часа

9.1. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг.

9.2. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов.

- 9.3. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур.
- 9.4. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.
- 9.5. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
- 9.6. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
- 9.7. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
- 9.8. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
- 9.9. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

Тема 10. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2 часа

- 10.1. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- 10.2. Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления.
- 10.3. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг.
- 10.4. Электронный документ. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия.
- 10.5. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
- 10.6. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
- 10.7. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.

Тема 11. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг, 2 часа

- 11.1. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
- 11.2. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.
- 11.3. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

11.4. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.

11.5. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для семинаров в рамках аудиторной работы:

Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
- 2) Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
- 3) Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Межсекторное взаимодействие.
- 4) Маркетизация. Дебюрократизация. Понятие публичной услуги.
- 5) Центры обслуживания населения по принципу одного окна.
- 6) Результативное управление публичными услугами. Электронные публичные услуги. Негосударственный сектор и публичные услуги.

2. Какие Вам известны модели предоставления государственных и муниципальных услуг? Назовите принципы Нового государственного менеджмента и Концепции сервисного государства.

Тема 2. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
- 2) Соотношение понятий «полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления)», «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Определение ключевых понятий.
- 3) Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
- 4) Права и обязанности участников, досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.

2. Как осуществляется регулирования организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Как осуществляется финансово-экономическое обеспечение предоставления государственных (муниципальных) услуг?

Тема 3. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель - наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.

- 2) Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг в России.
- 3) Реализация административной реформы муниципалитетами России. Реформирование государственного управления в регионах РФ.
- 4) Организация многофункциональных центров в России. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

2. *Определите проблемы реализации административной реформы в муниципалитетах Республики Башкортостан. Выявите примеры повышения доступности государственных и муниципальных услуг в Республике Башкортостан.*

Тема 4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Классификация публичных услуг. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2) Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
- 3) Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
- 4) Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 5) Классификация государственных и муниципальных услуг. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей их классификации.

2. *Проведите сравнительный анализ моделей и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Определите проблемы развития межведомственного электронного взаимодействия в Республике Башкортостан на современном этапе.*

Тема 5. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Предпосылки создания МФЦ. Проведение эксперимента по созданию МФЦ. Республиканская целевая программа по созданию центров обслуживания населения и организаций на территории Республики Башкортостан.
- 2) Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
- 3) Государственная программа Республики Башкортостан «Открытое Правительство»: целевые и текущие показатели.
- 4) Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг;
- 5) Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ

(клиентоориентированный подход); создание на территории Республики Башкортостан МФЦ для обслуживания юридических лиц.

б) Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.

2. *В чем выражается эффективность республиканской целевой программы по созданию центров обслуживания населения и организаций на территории Республики Башкортостан? Как осуществляется управление эффективностью организации предоставления государственных услуг в МФЦ? В чем заключаются мотивы развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан?*

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2) Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Принцип «одного окна».
- 3) Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
- 4) Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
- 5) Форматы предоставления услуг. Соглашение о взаимодействии.
- 6) Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
- 7) Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия.

2. *В чем заключаются особенности организации процесса государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Республике Башкортостан? Раскройте особенности организации межведомственного электронного взаимодействия на примере города Уфа.*

Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
- 2) Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
- 3) Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания.
- 4) Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания.

2. *На основании каких принципов осуществляется организация финансового обеспечения выполнения государственного (муниципального) задания в регионах Российской Федерации? Назовите принципы государственного (муниципального) задания в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации и нормативно-правовые акты, их закрепляющие.*

Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2) Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).
- 3) «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа.
- 4) Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации.
- 5) Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

2. Как осуществляется предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа? В чем выражается монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг?

Тема 9. Регламентация, стандартизация и реестрирование государственных и муниципальных услуг

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг.
- 2) Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов.
- 3) Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур.
- 4) Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.
- 5) Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
- 6) Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
- 7) Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
- 8) Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
- 9) Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

2. В чем выражается процессное управление в государственном управлении? Как реализуется процесс разработки разделов административного регламента? На основании чего реализуется порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг?

Тема 10. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- 2) Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления.
- 3) Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг.
- 4) Электронный документ. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия.
- 5) Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
- 6) Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
- 7) Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.

2. Какие Вам известны инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме? Назовите национальные и экономические особенности идентификации граждан в приложениях электронного правительства.

Тема 11. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
- 2) Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.
- 3) Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
- 4) Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
- 5) Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Проведите сравнительный анализ методов сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Определите проблемы

осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг в Республике Башкортостан на современном этапе.

Критерии оценивания	Количество баллов
Тема раскрыта полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; анализ выполнен в полном объёме.	2
Задание выполнено: тема задания раскрыта не полностью; работа выполнена не в полном объёме.	1
Задание не выполнено, тема задания не раскрыта.	0

Вопросы для самоконтроля (в рамках аудиторной работы)

1. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
2. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
3. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Межсекторное взаимодействие.
4. Маркетизация. Дебюрократизация. Понятие публичной услуги.
5. Центры обслуживания населения по принципу одного окна.
6. Результативное управление публичными услугами. Электронные публичные услуги. Негосударственный сектор и публичные услуги.
7. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
8. Соотношение понятий «полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления)», «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Определение ключевых понятий.
9. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
10. Права и обязанности участников, досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.
11. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель - наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
12. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг в России.
13. Реализация административной реформы муниципалитетами России. Реформирование государственного управления в регионах РФ.
14. Организация многофункциональных центров в России. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
15. Классификация публичных услуг. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.
16. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

17. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
18. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Классификация государственных и муниципальных услуг. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей их классификации.
20. Предпосылки создания МФЦ. Проведение эксперимента по созданию МФЦ. Республиканская целевая программа по созданию центров обслуживания населения и организаций на территории Республики Башкортостан.
21. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
22. Государственная программа Республики Башкортостан «Открытое Правительство»: целевые и текущие показатели.
23. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг;
24. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории Республики Башкортостан МФЦ для обслуживания юридических лиц.
25. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.
26. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Принцип «одного окна».
28. Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
29. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
30. Форматы предоставления услуг. Соглашение о взаимодействии.
31. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
32. Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия.
33. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
34. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
35. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания.
36. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания.

37. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды предоставления государственных и муниципальных услуг.
38. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).
39. «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа.
40. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации.
41. Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
42. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг.
43. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов.
44. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур.
45. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.
46. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
47. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
48. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
49. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
50. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.
51. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
52. Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления.
53. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг.
54. Электронный документ. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия.
55. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном

- виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
56. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
 57. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.
 58. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
 59. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.
 60. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
 61. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
 62. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Критерии оценки (в баллах):

- **3 балла** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на вопрос самоконтроля, продемонстрировал знание контекста, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при анализе ситуаций из практики. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;

- **2 балла** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теорию вопроса, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При анализе ситуаций из практики допущены несущественные ошибки;

- **1 балл** выставляется студенту, если при ответе на вопрос самоконтроля студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании нормативно-правовой базы. Теория вопроса в целом изложена достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос;

- **0 баллов** выставляется студенту, если ответ на вопрос самоконтроля свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и сущности вопроса. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при анализе ситуаций из практики. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перечень вопросов для зачета:

1. Государственная программа Республики Башкортостан «Открытое Правительство»: целевые и текущие показатели.
2. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
3. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные

- выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).
4. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания.
 5. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг в России.
 6. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
 7. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.
 8. Классификация государственных и муниципальных услуг. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей их классификации.
 9. Классификация публичных услуг. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.
 10. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Межсекторное взаимодействие.
 11. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
 12. Маркетингизация. Дебюрократизация. Понятие публичной услуги.
 13. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.
 14. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века.
 15. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды предоставления государственных и муниципальных услуг.
 16. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации.
 17. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
 18. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа.
 19. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
 20. Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
 21. Организация многофункциональных центров в России. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
 22. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель - наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
 23. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг.
 24. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания.

25. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов.
26. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
27. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
28. Права и обязанности участников, досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.
29. Предпосылки создания МФЦ. Проведение эксперимента по созданию МФЦ. Республиканская целевая программа по созданию центров обслуживания населения и организаций на территории Республики Башкортостан.
30. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
31. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
32. Реализация административной реформы муниципалитетами России. Реформирование государственного управления в регионах РФ.
33. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
34. Результативное управление публичными услугами. Электронные публичные услуги. Негосударственный сектор и публичные услуги.
35. Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия.
36. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве.
37. Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Принцип «одного окна».
38. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг;
39. Современное состояние развития сети МФЦ на территории Республики Башкортостан: переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории Республики Башкортостан МФЦ для обслуживания юридических лиц.
40. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
41. Содержание разделов справочной информации реестра. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
42. Соотношение понятий «полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления)», «государственная (муниципальная) функция» и «государственная

- (муниципальная) услуга». Определение ключевых понятий.
43. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг.
 44. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур.
 45. Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
 46. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
 47. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
 48. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.
 49. Форматы предоставления услуг. Соглашение о взаимодействии.
 50. Центры обслуживания населения по принципу одного окна.

Критерии оценки (в баллах):

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

Задания для контрольной работы

Пример варианта контрольной работы 1:

1. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства
2. Организация многофункциональных центров в России. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Клиентоориентированность.
3. Реализация административной реформы муниципалитетами России. Реформирование государственного управления в регионах РФ.

Пример варианта контрольной работы 2:

1. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие межведомственного электронного взаимодействия

3. Результативное управление публичными услугами. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в России.

Описание методики оценивания:

Критерии оценки (в баллах)

Критерии оценивания	Количество баллов
Полный верный ответ с соблюдением необходимой последовательности, в ответе правильно описаны все особенности раскрываемого явления, в логическом рассуждении и ответе нет ошибок. Студент глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.	13-15
Студент уверенно знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, дает верный ответ, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на правильность ответа, или не связанные с основной идеей ответа. Ответ оформлен не вполне аккуратно, но это не мешает сделать вывод о понимании студентом темы.	10-12
Ответ в целом верный, студент показывает знание только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки. В логическом рассуждении ответа нет существенных ошибок, но допущены незначительные. В ответе присутствует отклонение от основной идеи, не исказившее смысловое содержание ответа.	7-9
Аргументы приводились по существу и кратко, с использованием необходимой терминологии, в понятной и доступной форме. При объяснении сложного явления студент избегает раскрытия существенных положений. В ответе факты не отделены от собственного мнения, отсутствует системность понимания проблемы.	4-6
Аргументы в ответе приводились по существу, но были отклонения от сути вопроса, при аргументации присутствовали долгие вступления и пояснения, не требующие необходимости; использование в ответе терминологии, форма подачи информации не всегда была уместна. Формулировки в большей части неточны.	2-3
Студент не ориентируется в ситуации или ориентируется не полностью, не может привести четкого ответа на поставленные вопросы, однако показывает знание практических примеров по вопросу.	1
Ответ полностью неверен или отсутствует.	0

Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:
 - а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг
 - б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
 - в) доступность и открытость

г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами
- б) административными стандартами
- в) государственными стандартами
- г) административными процедурами

3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
- б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
- в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
- г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- а) положения федеральных законов
- б) решения правительственных координационных органов
- в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
- г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

- а) доступность и комфортность предоставления услуги
- б) количество обращений при получении услуги
- в) время получения услуги
- г) стоимость услуги

6. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

- а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда
- б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.
- в) услуги всех выше перечисленных ведомств
- г) ни одного из перечисленных ведомств

7. В чем заключается идея перехода на экстерриториальный принцип предоставления услуг?

- а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ
- б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории региона для получения необходимых госуслуг
- в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

8. Универсальный специалист:

- а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
- б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
- в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги
- г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

9. Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

- а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ
- б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
- в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ
- г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

10. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

- а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг
- б) Реестр государственных и муниципальных услуг
- в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
- г) все выше перечисленные варианты ответов верны

Критерии оценивания:

Процент правильных ответов	Количество баллов
90-100 %	9
80-89%	6
71-80%	4
61-70%	2
менее 50%	0

Индивидуальные задания

1. Сформулировать перечень и выявить сферу действия нормативно-правовых актов по предоставлению муниципальных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
2. Сформулировать 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.)
3. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде: Получение ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет. Полный комплект документов за 5 дней без визита в Центр социальной защиты населения или местный МФЦ. Заявление можно подать прямо на Региональном портале госуслуг.

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объёме.	2
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме.	1
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг-план дисциплины «Предоставление государственных и муниципальных услуг» на 8 семестр

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профили подготовки: Управление государственным и муниципальным развитием.
Курс 4, семестр 8.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				17
1. Аудиторная работа	3	2	0	6
2. Тестовый контроль	9	1	0	9
3. Выполнение индивидуальных домашних заданий	2	1	0	2
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	15	1	0	15
Всего				32
Модуль 2				
Текущий контроль				19
1. Аудиторная работа	3	2	0	6
2. Тестовый контроль	9	1	0	9
3. Выполнение индивидуальных домашних заданий	2	2	0	4
Рубежный контроль				15
1. Письменная контрольная работа	15	1	0	15

Всего				34
Модуль 3				
Текущий контроль				19
1. Аудиторная работа	3	2	0	6
2. Тестовый контроль	9	1	0	9
3. Выполнение индивидуальных домашних заданий	2	2	0	4
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	15	1	0	15
Всего				34
Поощрительные баллы				10
1. Публикация статей / Участие в конференциях, конкурсах / Написание рефератов, эссе	10	1	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Зачет				
Итого				110

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Гринберг А.С. Информационные технологии управления: учебное пособие / А.С. Гринберг, А.С. Бондаренко, Н.Н. Горбачёв. - М.: Юнити-Дана, 2015. [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119135
2. Провалов В.С. Информационные технологии управления: учебное пособие. - 4-е изд. - М.: Флинта, 2018. [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69111
3. Скрипкин Г.Ф. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015. [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114530

Дополнительная литература:

4. Гасумова С.Е. Информационные технологии в социальной сфере: учебное пособие. - 4-е изд. - М.: Дашков и К°, 2017. [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454082
5. Добролюбова Е.И. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг: монография / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, О.В. Александров, И.Б. Шебураков. - М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2015. [Электронный ресурс] - URL: //e.lanbook.com/book/74991
6. Еланцева О.П. Автоматизация оказания государственных услуг: учебное пособие. - Тюмень: ТюмГУ, 2016. [Электронный ресурс] - URL: //e.lanbook.com/book/109777
7. Киселева А.М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие. - Омск: ОмГУ, 2018. [Электронный ресурс] - URL: //e.lanbook.com/book/110885
8. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: научное издание: в 2 ч. - М.: Дело, 2015. - Ч.1. [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442965.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Федеральная служба государственной статистики	www.gks.ru
2.	Министерство финансов РФ	www.minfin.ru
3.	Международный валютный фонд	www.imf.org
4.	Центр макроэкономического анализа и краткосрочного прогнозирования	www.forecast.ru
5.	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по РБ	www.bashstat.ru
6.	Информационно-издательский центр «Статистика России»	www.infostat.ru
7.	Федеральные целевые программы России	www.fcp.vpk.ru
8.	Информационно-правовое обеспечение «Гарант»	www.garant.ru
9.	«Консультант Плюс»: законодательство РФ	www.consultant.ru
10.	Экономический портал: Федеральный образовательный портал	http://institutions.com/

11.	Федеральный портал PROTOWN.RU: Экономика	http://protown.ru/russia/ruseconomy
12.	Центр научной политической мысли и идеологии (Центр Сулакшина)	http://rusrand.ru/library

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные.

– Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.

– Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007

– КонсультантПлюс. Договор № 28826 от 09.01.2019 г. Лицензии бессрочные.

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

– ЭБС издательства «Лань»;

– ЭБС «Электронный читальный зал»;

– БД периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам»;

– Научная электронная библиотека;

– БД диссертаций Российской государственной библиотеки.

Также доступны следующие зарубежные научные ресурсы баз данны:

– Web of Science;

– Scopus;

– Издательство «Taylor&Francis»;

– Издательство «Annual Reviews»;

– «Computers & Applied Sciences Complete» (CASC) компании «EBSCO»

– Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press);

– Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (window.edu.ru).

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3.Система централизованного

		тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .	Практические/семинарские занятия	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122 , 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.	Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).	Самостоятельная работа	Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.