

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

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 6 от «17» января 2022 г.

И. о. зав. кафедрой  / Р.Ф. Гатауллин

Согласовано:  
Председатель УМК института

 / Р.А. Гильмутдинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

дисциплина

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

**программа бакалавриата**

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки

Муниципальное управление

Квалификация

бакалавр

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

/  Г.А. Полягина

Для приема: 2022 г.

Уфа 2022 г.

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

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол от «17» января 2022 г. № 6.

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

## Список документов и материалов

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

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

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

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

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

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

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

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

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

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

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

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

## 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

ПК-4. Владеть навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов

Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций

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

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

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

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

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

Шкалы оценивания:

*для зачета*:

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

## Рейтинг-план дисциплины

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

направление подготовки \_Государственное и муниципальное управление

Для очной формы обучения курс 4 , семестр 7

Для очно-заочной формы обучения 5 курс

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



## Оценочные средства для очной и очно-заочной форм обучения

### Типовые зачетные материалы

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

#### Вопросы для проведения зачета

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

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

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

### Типовые задания для контрольной работы

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

#### Примеры заданий

#### Модуль 1

#### Письменная контрольная работа (знание терминов)

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

## Модуль 2

### Письменная контрольная работа (знание терминов)

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

#### Критерии оценки контрольных работ

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

#### Типовые темы для круглого стола

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

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

#### Критерии оценки участия в круглом столе (дискуссии)

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

#### Типовые тестовые задания

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

Необходимо выбрать один ответ из предложенных вариантов.

#### Модуль 1

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

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

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

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

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

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

4. Нормативный документ, регулирующий процесс предоставления публичных услуг:

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

5. К способам приватизации муниципального имущества относятся:

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

## Модуль 2

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

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

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

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

3. Объекты культурного наследия могут находиться в собственности:

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

4. К полномочиям собственника муниципального унитарного предприятия не относится:

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

5. Наибольшей свободой хозяйственной деятельности обладают

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

### Критерии оценки тестовых заданий

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

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

### Комплект разноуровневых практических заданий

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

- базовый,
- повышенный,
- творческий.

Комплект разноуровневых заданий используется при проведении практических занятий.

#### Типовые задания базового уровня

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

#### Критерии оценки заданий базового уровня

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

#### Типовые задания повышенного уровня

##### Задание 1.

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

##### Задание 2.

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

#### Критерии оценки заданий повышенного уровня

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

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

Типовые задания творческого уровня

Задание 1.

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

Дата	Содержание изменения	Причины или цель изменения

Задание 2.

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

Основные параметры:

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

Критерии оценки заданий творческого уровня

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

Типовые темы докладов

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

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

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

#### Критерии оценки доклада

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

#### Деловая игра

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

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

3. Роли:

Команда А – посетители многофункционального центра.

Команда В – сотрудники многофункционального центра..



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

4. Ожидаемый (е) результат (ы):

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

#### Критерии оценки участия в деловой игре

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

### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

##### Основная литература

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

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

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

##### Нормативно-правовые акты

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

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

### Периодические издания

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

### Официальные сайты

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

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

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

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

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

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

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

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

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

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

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

Форма контроля: зачет 8 семестр

<sup>1</sup>Контактных часов – 2

<sup>2</sup>Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но не более 20 часов

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

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  
дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг  
на 10 семестр  
очно-заочная форма обучения

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

Форма контроля: зачет 10 семестр

<sup>3</sup>Контактных часов – 2

<sup>4</sup>Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но не более 20 часов

Для очной формы обучения

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



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

Для очно-заочной формы обучения

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

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

