



МЧС РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

Кафедра государственной службы и кадровой политики

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
Методические рекомендации по изучению дисциплины обучающихся**

направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)
Профиль – Управление в кризисных ситуациях

Екатеринбург
2022

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: методические рекомендации по изучению дисциплины обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / Составитель Л.Ю. Шемятихина – Екатеринбург: ФГБОУ ВО Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 10 с.

Автор - составитель:
Шемятихина Л.Ю., кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры государственной службы и кадровой политики.

Методические рекомендации по изучению дисциплины подготовлены в помощь обучающимся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), для освоения учебного материала по учебной дисциплине «Организация предоставления государственных муниципальных услуг».

Рассмотрено на заседании президиума методического совета института «12» июля 2022 г., протокол №8

© ФГБОУ ВО Уральский институт ГПС МЧС России, 2022.

Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины «Организация предоставления государственных муниципальных услуг»

Целью освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

Задачами освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;

сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;

сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности, информативности государственных и муниципальных услуг.

Для изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:

Результат освоения образовательной программы	Содержание компетенции	Результат обучения по дисциплине
РО-1.1 Способность осуществлять коммуникацию на иностранном и русском языке в устной и письменной форме, осуществлять эффективное деловое общение	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами. Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и

		муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.
РО-1.3 Способность и готовность к самостоятельному профессиональному росту и развитию личностного потенциала	УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Имеет основы базовых дефектологических знаний как фактора социализации человека с ограниченными возможностями здоровья. Умеет идентифицировать дефектологические особенности проявления в поведении, определить способы взаимодействия. Владеет практическими навыками реализации основных правил осуществления коррекционного процесса в социальной и профессиональной сферах
РО-2.2 Способность проводить анализ политических, исторических национально-культурных, психологических, правовых факторов, общественных процессов и явлений и применять их в организационно-управленческой, информационно-методической и проектной деятельности, демонстрировать мировоззренческую и гражданскую позицию	ПК-7. Способен участвовать в процессах информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создании и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений	Знает теоретические и нормативные подходы к организации процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, к созданию и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений. Умеет организовать некоторые процессы информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создавать и актуализировать информационные базы данных для принятия управленческих решений. Владеет навыками организации некоторых процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создания и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений
	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как	Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.

		инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.
РО-3.1 – Способность использовать основы экономических знаний в профессиональной деятельности	ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	Знает технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд. Умеет применять механизм организации закупок для государственных и муниципальных нужд. Владеет навыками организации закупочных процедур для государственных и муниципальных нужд.
	ПК-2.	Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и

		муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
РО-4.1 Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности	ПКо-16. Способность участвовать в осуществлении закупок товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа	Знает нормативно-правовых и организационные требования к осуществлению закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Умеет оформлять документы по процедурам закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Владеет навыками подготовке заявок на закупку товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.
РО-4.2 Способность владеть основными технологиями информационно-методического обеспечения деятельности органов государственного управления и местного самоуправления	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	Знает принципы работы современных информационных технологий. Умеет пользоваться современными информационными технологиями в профессиональной деятельности. Владеет навыками применения современных информационных технологий в профессиональной деятельности.
РО-4.3 Способность применять математические, статистические, информационные	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития

методы в анализе системы государственного и муниципального управления при проектировании управленческих решений	долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
---	--	---

Освоение дисциплины «Организация предоставления государственных муниципальных услуг» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Исходную информацию для подготовки по соответствующим темам студент получает на лекции, прочитанной преподавателем, из основной и дополнительной литературы, указанной в утвержденной программе и учебно-методической разработке для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить также материалы, содержащиеся в электронном образовательном ресурсе по дисциплине: лекции, методические рекомендации для практических занятий, задания для самостоятельной работы. Теоретические вопросы рассматриваются на практическом занятии в соответствии с планом их проведения. Для этого студенту рекомендована основная и дополнительная литература по каждой теме.

Практические занятия в традиционной форме в соответствии с утвержденной учебно-методической разработкой для проведения занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация предоставления государственных муниципальных услуг». Учебно-методическая разработка подготовлена в соответствии с рабочей программой, и включает все ее темы. Каждая тема разработки содержит перечень основных вопросов для обсуждения, контрольные вопросы темы, задания для самостоятельной работы и список литературы, рекомендуемой к изучению.

В разработке предлагаются несколько типов заданий для самостоятельной работы. В заданиях, где нужно определить, верными ли являются утверждения, необходимо оценить правомерность предлагаемого утверждения. По некоторым темам предлагается решить задачи. При их выполнении требуется умение применять теоретические знания для ответов на конкретные вопросы, используя графические и функциональные, экономико-математические, структурные методики анализа.

Выполнение задач предполагает самостоятельную оценку студентом конкретной ситуации, понимание им существующих в экономике связей, умение рассчитывать экономические показатели и т.д. Проверка выполнения самостоятельной работы осуществляется преподавателем на практическом занятии после обсуждения основных вопросов путем опроса студентов или проведения аудиторной контрольной работы (проверочной работы).

Самостоятельная работа студента по данному курсу состоит из двух частей:

- 1) Изучение теоретических основ курса. Начинать изучение курса в целом или темы семинарского занятия необходимо с рассмотрения его содержания по программе, затем можно приступить к рассмотрению отдельных тем. Работая самостоятельно с учебной литературой, желательно вести конспект, в котором отражать термины, важнейшие нормативные документы и т.п. Кроме того, после прочтения материала по теме для конкретизации прочитанной информации ее можно представить в виде таблиц, схем, графиков. Это позволяет упорядочить знания, а при повторном чтении - легко восстановить в

памяти. Не стоит вести конспект на основе отдельных фактов и цифр, их всегда можно отыскать в соответствующих справочных материалах. Переходить к изучению новой темы следует только после полного изучения теоретических вопросов, выполнения самопроверки и решения задач по предыдущей теме.

Контроль осуществляется с помощью:

- выполнения проверочных работ и решения задач (к аудиторным практическим работам);
- ответов на вопросы теста;
- ответов на вопросы подготовки к зачету/зачету с оценкой.

2) Подготовки к практическим занятиям в соответствии с тематическим планом их проведения. В ФОС указаны задания к аудиторным практическим работам, которые необходимо самостоятельно решить к моменту проведения соответствующей практической работы.

Если занятие проводится в интерактивной форме, преподаватель обсуждает в группе на предыдущем занятии план проведения последующего практического занятия в интерактивной форме, распределяет задания, темы презентаций, дает рекомендации студентам по подготовке и проведению занятий.

Для решения воспитательных и учебных задач в процесс проведения практических занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных муниципальных услуг» рекомендуются такие интерактивные формы, как подготовка студентами реферативных докладов в форме презентаций и проведение практического занятия в форме решения «проблемной ситуации». При проведении практического занятия в форме решения «проблемной ситуации» преподаватель заранее распределяет по подгруппам и раздает участникам для целенаправленной подготовки темы проблемных ситуаций; по каждой теме участники формулируют аргументы «за» и «против», положительные и отрицательные эффекты. Выступления студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, обосновывают свою точку зрения. Преподаватель проводит анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений. После завершения обсуждения происходит разбор деятельности всех участников и выставляются оценки.

Для постоянного контроля знаний в составе электронного образовательного ресурса предусмотрены тестовые задания по каждой теме. Преподаватель дает задание студентам и отмечает в своем журнале результаты тестирования по темам дисциплины. Оценка знаний студентов проводится на основе их работы на занятиях в обычной и в интерактивной формах.

Промежуточная аттестация усвоения знаний студентами осуществляется на зачете. При подготовке к зачету повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.