



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

Методические рекомендации по изучению учебной дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)**

Профиль – Управление в кризисных ситуациях

**Екатеринбург
2023**

Составитель:

Доцент кафедры ГСиКП
кандидат педагогических наук,
доцент



Шемятихина Л.Ю.

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

Рассмотрены на заседании кафедры государственной службы и кадровой политики «14» сентября 2023 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

I. Аудиторная работа (лекции, практические занятия)	4
II. Самостоятельная работа студента (формы самостоятельной работы, темы с вопросами для самостоятельной работы)	11
III. Промежуточная аттестация	19
IV. Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточного контроля	23
V. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины	24

I. Аудиторная работа (лекции, практические занятия)

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.

Настоящие методические рекомендации по дисциплине позволят студентам самостоятельно овладеть фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по направлению подготовки, получить опыт учебно-исследовательской деятельности, и направлены на формирование результатов обучения, представленных в таблице 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине

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	ПКo-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 инструментов измерения	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

	уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	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 методы в анализе системы государственного и муниципального управления при проектировании управленческих решений	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных	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.

	<p>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</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
--	--	---

Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Наименование темы
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг
2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг
3	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг
4	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг
6	Формы предоставления государственных и муниципальных услуг
7	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг
8	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг
9	Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг
Экзамен	

Основные виды учебной работы при изучении дисциплины:

1. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.

2. Ознакомление с терминами, понятиями с помощью энциклопедий, словарей, справочников с конспектированием.

3. Определение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на практическом занятии.

4. Просмотр рекомендуемой литературы.

5. Выполнение заданий для самостоятельной работы.

6. Аккуратное и своевременное ведение конспекта на практических занятиях.

7. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.

Освоение дисциплины «Организация предоставления государственных и 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.

На лекционных занятиях подробно, аргументировано и методологически четко рассматриваются основные вопросы тем дисциплины, даются различные подходы к исследуемым проблемам. 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 по дисциплине.

Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием понимается составление конспекта, т. е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т. п. или письменного источника - документа, статьи, книги и т. п.).

При подготовке к семинарскому (практическому) занятию необходимо ознакомиться с вопросами плана, прочитать и усвоить материал соответствующей лекции, а также основной понятийный аппарат, изучить рекомендованную к данному занятию обязательную литературу, чтобы, используя конспект, можно было выступить по вопросам занятия.

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 и 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.

Алгоритм подготовки к практическому занятию:

- 1) изучение плана практического занятия, рекомендованной литературы, методических рекомендаций преподавателей;
- 2) изучение программы дисциплины с целью уяснения требований к объему и содержанию знаний по изучаемой теме;
- 3) изучение и доработка конспекта лекций, прочитанных по темам, выносимым на практическое занятие;
- 4) изучение вопросов темы по рекомендованной литературе;
- 5) изучение дополнительной литературы.

II. Самостоятельная работа студента (формы самостоятельной работы, темы с вопросами для самостоятельной работы)

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшей составной частью процесса обучения. Целью самостоятельной работы обучающихся является закрепление тех знаний, которые они получили на аудиторных занятиях, также способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

Методические рекомендации для самостоятельной работы охватывают всю программу курса, в них определены основные понятия и категории для изучения, перечень тем и рекомендуемых вопросов для их освоения, приведены основная и дополнительная литература, представлены перечень вопросов для самопроверки.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

Можно выделить следующие виды самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»: работа над лекционным материалом; работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой; изучение и конспектирование нормативного материала; подготовка к семинарам; написание рефератов; подготовка презентации; подготовка к зачету.

Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции.

Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием понимается составление конспекта, т. е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т. п. или письменного источника - документа, статьи, книги и т. п.).

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания, в которых можно найти объяснение встречающимся терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой, данными статистики. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в рабочей программе по данной дисциплине. Не все вопросы будут полностью раскрыты или вообще не будут освещены на лекциях, часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение. Работа с учебными пособиями должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету или экзамену.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирование, подготовки докладов и сообщений.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы курса, уяснить сложные вопросы. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем экономической науки.

Одной из форм самостоятельной работы является написание контрольной работы студентами, изучающими данную дисциплину по заочной форме обучения. Контрольная работа имеет своей целью определить степень усвоения студентами самостоятельно изученного материала. Контрольная работа состоит из теоретических и практических вопросов. При подготовке к ответу на теоретический вопрос контрольной работы необходимо ознакомиться с программой по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг», прочитать учебную литературу. Далее рекомендуется составить план ответа и в соответствии с ним изложить изученный материал, делая соответствующие сноски при цитировании источников. В конце ответа необходимо указать список изученной литературы.

Формы самостоятельной работы

В образовательном процессе выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимися по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной педагогом учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

конспектирование учебной информации;

подготовка к семинарам и практическим работам, их оформление;

выполнение домашних заданий в виде решения отдельных практических задач, проведения сравнения, индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплины и т.д.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- контроль самостоятельной работы;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- работа с текстом учебника, документами, электронными источниками;
- изучение нормативных правовых актов;
- анализ информации из СМИ и других источников;
- выполнение контрольной работы.

Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя обучающийся должен:

освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу обучающимся и предложенный преподавателем в соответствии с ФГОС высшего образования по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»;

планировать самостоятельную работу в соответствии с рабочей программой дисциплины;

выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам;

самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Основной формой самостоятельной работы является изучение конспекта лекций, их дополнение из рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях.

Самостоятельные занятия потребуют интенсивного умственного труда, который необходимо не только правильно организовать, но и стимулировать, поддерживая интерес к изучаемому материалу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение

Одним из условий успешного обучения является умение обучающихся подобрать соответствующую литературу для выполнения учебных заданий и научной работы. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к семинарским, практическим занятиям.

Выделим способы определения списка необходимой литературы:

- 1) в рабочей программе учебной дисциплины приводится список основной и дополнительной литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины;
- 2) в большинстве учебников и книг делаются ссылки, сноски на литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме.

Работа с текстом книги и конспектирование

В процессе чтения текста важно понять, что каждое слово, словосочетание, фразеологический оборот несут определенную смысловую нагрузку. Встречающиеся в книге, статье, незнакомые или непонятные слова нуждаются в уточнении, и составлении словаря терминов.

После того, как материал учебника или статьи прочитан, более глубокому его осмыслению и пониманию способствует составление плана. В нем систематизируется все, что было получено в результате мыслительной обработки текста.

Вместе с тем существует определенная общая методика, которая позволяет составить удобный план. Она заключается в том, что прочитанный текст (книга, статья, параграф) делится на части, каждая из которых содержит законченное сообщение по какой-либо проблеме, вопросу. Затем на основе выделенных ключевых слов, фраз формулируется главная мысль каждой части текста. Главная мысль всего текста может стать заголовком плана. Таким образом, план будет представлять собой перечисление логически связанных между собой главных мыслей прочитанного. К каждому пункту плана может даваться дополнительный краткий материал, обосновывающий то или иное положение плана.

Другой формой разработки плана является самостоятельное составление структурно-логических схем, рисунков, чертежей, опорных сигналов, раскрывающих содержание текста. Они позволяют отразить не только основные понятия, но и взаимосвязь структурных элементов, динамику изучаемого явления или процесса.

Осмыслению, пониманию и запоминанию учебного материала способствует составление конспекта - систематизированной, логически связанной записи прочитанного. Под конспектированием понимается такая мыслительная обработка текста, которая приводит к его сокращению, но не искажает основного смысла.

Существует несколько разновидностей конспектов, которые можно условно разделить на плановые (план-конспекты), текстуальные, свободные и тематические.

Плановый конспект (план-конспект) составляется на основе созданного плана. Каждый вопрос плана раскрывается необходимой информацией в виде цитат, таблиц, схем или свободно изложенного текста. Если какой-то пункт плана не требует дополнений, разъяснений, то его можно не сопровождать дополнительной информацией. Это одна из особенностей короткого план-конспекта, помогающего лучше усвоить материал уже в процессе его изучения. Составление такого конспекта формирует умение последовательно и четко излагать свои мысли, обобщать содержание учебника или книги. Короткий план-конспект - незаменимое пособие в тех случаях, когда требуется подготовить доклад, выступление или ответ по какой-либо проблеме.

Текстуальный конспект представляет собой набор цитат, связанных друг с другом логическим переходом. Такой конспект является источником дословных высказываний автора. Он помогает выявить и проанализировать спорные моменты. Данный вид конспектирования целесообразно использовать для сравнительного анализа различных точек зрения, высказанных разными авторами по одной проблеме. Написание текстуального конспекта требует определенных умений быстро и правильно определить главную мысль текста, подобрать выражающую ее цитату. Если же конспект составлен из выписок, сделанных без глубокой проработки материала, без его осмысления, то в последующем по нему трудно восстановить основное содержание прочитанного.

Свободный конспект сочетает в себе выписки, цитаты, собственные формулировки. Часть текста может быть представлена в виде структурно-логических схем, рисунков, таблиц. Составление такого конспекта развивает способность кратко формулировать собственные мысли, обосновывать и аргументировать основные положения текста, способствует изучению учебного материала, расширению активного запаса слов. Считается, что свободный конспект является наиболее полезным при проработке гуманитарной литературы, самостоятельном изучении учебных дисциплин. Последовательность написания его такова: прочитать, понять, осмыслить, четко и кратко записать. Для составления свободного конспекта требуется достаточно много времени.

Тематический конспект разрабатывается для углубленного изучения и осмысления узкоспециализированного вопроса или темы. Особенность такого конспекта в том, что он не отображает всего содержания прочитанного материала одного или нескольких источников. Студент обычно делает записи только тех положений, которые имеют непосредственное отношение к изучаемому им вопросу. Составление тематического конспекта помогает всесторонне обдумать интересующую проблему, проанализировать имеющиеся точки зрения на ее решение, активизировать собственные знания по данной теме.

Выполнение указанных рекомендаций позволит полноценно и качественно усвоить дисциплину «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Руководство по самостоятельному изучению дисциплины:

1. Изучить рабочую программу дисциплины, ее цель и задачи, содержание по темам.
2. Ознакомится со списком основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов.
3. Подобрать и записать нормативные правовые акты и подзаконные акты, регламентирующие содержание темы.
4. Ориентируясь на список основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, нормативные основания и вопросы для освоения темы (самопроверки), изучить её содержание.
5. Выделите основные понятия каждой темы (не менее трех) и пользуясь словарем, дайте им определение, законспектируйте.
6. В случае затруднений, выпишите незнакомые понятия и практику ГМУ, нормативные правовые акты, и подготовьте вопросы преподавателю.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг.
5. Какие требования к ним предъявляются?
6. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.
7. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.
8. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?
9. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?
10. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.
11. Что такое административное действие и административная процедура?
12. Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.
13. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?
14. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?
15. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?
16. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?
17. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?
18. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.
19. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

20. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.
21. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.
22. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?
23. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.
24. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.
25. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на конкретной услуге.
26. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области.
27. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области.
28. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?
29. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?
30. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?
31. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?
32. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?
33. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида.

34. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области.
35. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?
36. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
37. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
38. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
39. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
40. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

III. Промежуточная аттестация

Цель экзамена – завершить курс изучения конкретной дисциплины, оценить уровень полученных обучающимся знаний. Тем самым экзамены содействуют решению главной задачи высшего образования – подготовке квалифицированных специалистов.

Экзамен по учебной дисциплине, как и по любой другой дисциплине, преследует три основные функции: обучающую, воспитательную и оценивающую. Обучающая функция реализуется в том, что испытуемый дополнительно повторяет материал, пройденный за время изучения определенной дисциплины, знакомится с вопросами, не изложенными на лекциях и практических занятиях, исследует новую учебную и научную литературу, более детально прорабатывает широкий круг нормативных актов. Воспитательная функция экзамена позволяет стимулировать развитие у обучающихся таких качеств, как трудолюбие, ответственное отношение к делу, самостоятельность. Оценивающая функция экзамена состоит в том, что он призван выявить уровень полученных в результате изучения предмета знаний обучающегося и выявить уровень сформированности соответствующих общекультурных и профессиональных компетенций.

Экзамен проводится в определенном порядке, с четким выделением его структурных элементов:

1. Организационная часть: принимается доклад о готовности обучающихся к экзамену, отмечаются в журнале отсутствующие (примерная продолжительность - 3-5 минут).
2. Введение: объявление целей экзамена, порядка его проведения (3-5 минут).
3. Основная часть: рассмотрение основных вопросов и решение поставленных задач (с учетом действующего регламента).
4. Заключение: констатация степени достижения цели экзамена и подведение его итогов. Персональная оценка работы каждого обучаемого (5-10 минут).

Перед началом экзамена учебная группа в полном составе представляется экзаменуемому преподавателю. Экзамен проводится в специально подготовленных помещениях (аудиториях). Для подготовки к ответу отводится не более 40 минут. В аудитории могут одновременно находиться от 4 до 8 обучающихся, осуществляющих подготовку к экзамену.

Для успешной сдачи экзамена по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» необходимо принимать во внимание следующее:

- все основные дидактические единицы, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить;
- указанные в рабочей программе формируемые общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы обучающимся;
- практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене;
- необходимо начинать готовиться к экзамену с первой лекции и первого практического занятия.

При оценке знаний на экзамене преподаватель руководствуется следующими критериями: правильность ответов на все вопросы; сочетание полноты и лаконичности ответа; наличие практических навыков по дисциплине; сформированность компетенций; ориентирование в научной и специальной литературе; логика и аргументированность изложения; культура ответа. Таким образом, при проведении экзамена преподаватель уделяет внимание не только содержанию ответа, но и форме его изложения, а также сформированности необходимых общекультурных и профессиональных компетенций.

Подготовка обучающихся к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам дисциплины;
- 3) подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах экзамена.

Литература для подготовки к экзамену указана в рабочей программе и в методических указаниях и заданиях для выполнения контрольной работы для обучающихся.

Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать лекции, а также не менее двух учебников по дисциплине. Обучающийся вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации и обоснования. При оценке теоретических знаний и практических навыков на экзамене учитывается и эффективность работы на практических занятиях. На экзамене преподаватель может задать дополнительные и уточняющие вопросы. Отвечая на конкретный вопрос, необходимо исходить из принципа плюрализма, согласно которому допускается многообразие концепций, суждений и мнений. Это означает, что обучающийся вправе выбирать по дискуссионной проблеме любую точку зрения (не обязательно совпадающую с точкой зрения преподавателя), но с условием ее достаточной аргументации.

В процессе экзамена преподаватель может учесть результаты учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Экзамен дает возможность преподавателю выяснить уровень освоения учебной программы дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»; оценить формирование у обучающихся определенных знаний и навыков их использования, общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, необходимых и достаточных для будущей самостоятельной работы; оценить умение творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы. Экзамен проводится в традиционной форме собеседования, в процессе которого обучающийся отвечает на вопросы преподавателя.

Оценка знаний должна опираться на строго объективные критерии, научно обоснованные педагогикой и обязательные для выполнения всеми преподавателями. Среди таких критериев важнейшими являются принципы подхода к оценке. В наиболее общем виде эти принципы можно представить следующим образом:

- 1) содержательность (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т. д.);
- 2) полнота и одновременно разумная лаконичность;
- 3) новизна учебной информации, степень использования и понимания научных и нормативных источников;
- 4) умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- 5) логика и аргументированность изложения;
- 6) грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
- 7) культура речи.

Таким образом, преподаватель оценивает на экзамене как знание данного предмета (содержание), так и выбранную форму ответа. В период проведения экзамена, после завершения ответа, экзаменатор выставляет полученную оценку в экзаменационную ведомость. После окончания экзамена оценки обучаемым выставляются в журнал.

Вопросы для подготовки к экзамену:

Примеры форм контроля	Оцениваемые компетенции	Примерные варианты наполнения фондов оценочных средств
Экзамен	УК-9	1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги. 3. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги. 4. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности 5. Основные принципы предоставления государственных услуг 6. Права заявителей при получении государственных услуг 7. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
	ОПК-6	8. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства. 9. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента. 10. Различия между материальным продуктом и услугой 11. Понятие государственных услуг, их классификация 12. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре 13. Требования к стандарту предоставления государственной услуги 14. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах 15. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра 16. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах 17. Требования к соглашениям о взаимодействии 18. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг в России и за рубежом.
	ОПК-8	19. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

		<p>20.Реестры государственных услуг</p> <p>21.Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования</p> <p>22.Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг</p> <p>23.Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме</p> <p>24.Порталы государственных услуг</p> <p>25.Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг</p> <p>26.Государственная информационная система о государственных платежах</p> <p>27.Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения</p> <p>28.Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт</p> <p>29.Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации.</p> <p>30.Многофункциональные терминалы (инфоматы)</p>
	ПК-2	<p>31.Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами</p> <p>32.Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг</p> <p>33.Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)</p> <p>34.Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)</p> <p>35.Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг</p>
	ПК-7	<p>36.Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг</p> <p>37.Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия</p>
	ПКo-1	<p>38.Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций</p> <p>39.Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг</p> <p>40.Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего</p> <p>41.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы</p> <p>42.Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков</p>

		43.Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
	ПКо-16	44.Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

IV. Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточного контроля

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
Экзамен	Правильность и полнота ответа	Дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа	«Отлично»
		Дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя.	«Хорошо»
		Дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	«Удовлетворительно»
		Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	«Неудовлетворительно»

V. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Государственная и муниципальная служба : учебное пособие / Е. А. Фирсова, В. В. Копылов, О. А. Копылова, С. С. Фирсов. — Тверь : Тверская ГСХА, 2020. — 154 с. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151300>
2. Купряева, М. Н. Государственная и муниципальная служба : учебное пособие / М. Н. Купряева. — Самара : СамГАУ, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-650-1. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/222287>
3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>
4. Провалов, В. С. Информационные технологии управления : учебное пособие / В. С. Провалов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 373 с. — ISBN 978-5-9765-0269-7. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109575>

Дополнительная литература

1. Варакин, В. С. Информационно-коммуникационное пространство современного общества : учебно-методическое пособие / В. С. Варакин. — Архангельск : САФУ, 2019. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/161881>
2. Гультияева, Т. А. Основы защиты информации : учебное пособие / Т. А. Гультияева. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 83 с. — ISBN 978-5-7782-3641-7. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118234>

Электронные ресурсы

1. Государственная система правовой информации – официальный Интернет-портал правовой информации // Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>
2. Официальный сайт Президента Российской Федерации // Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/>
3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации // Режим доступа: <http://government.ru/>
4. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации // Режим доступа: <http://duma.gov.ru/>
5. Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации // Режим доступа: <http://council.gov.ru/>
6. Электронный бюджет // Режим доступа: <http://www.budget.gov.ru>
7. Ресурсы Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий // Режим доступа: <https://www.mchs.gov.ru/>
8. Информационно-правовая система Консультант Плюс // Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_160060/
9. Справочная правовая система ГАРАНТ // Режим доступа: <http://www.garant.ru/iv/>
10. Научная электронная библиотека Elibrary // Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

11. Национальные проекты Российской Федерации // Режим доступа: <http://government.ru/rugovclassifier/section/2641/>
12. Портал Госпрограмм РФ // Режим доступа: <https://programs.gov.ru/>
13. Официальный сайт МФЦ Свердловской области // Режим доступа: <https://mfc66.ru/>
14. Парламентская газета // Режим доступа: www.pnp.ru
15. Российская газета// Режим доступа: www.rg.ru
16. Социальный фонд России. Личный кабинет гражданина // Режим доступа: https://sfr.gov.ru/grazhdanam/lk_sfr/
17. ФНС России. Личный кабинет физического лица // Режим доступа: <https://lkfl2.nalog.ru/lkfl>
18. Центр управления регионом Свердловская область // Режим доступа: <https://vk.com/tsur66>