



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»**

Институт социальных наук

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института,
проф. В.А. Решетников

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.ДВ.04.01 СТАНДАРТИЗАЦИЯ
ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

Форма обучения очная, очно-заочная
(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.

Председатель, проф.

 — Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой государственного и
муниципального управления:

Протокол № 6 от «20» апреля 2022 г.

Зав. кафедрой, доцент

 — Журавлева И.А.

Иркутск, 2022 г.

Оглавление

I. Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	3
III Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
IV. Содержание и структура дисциплины	5
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	5
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
4.3 Содержание учебного материала	14
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ.....	14
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	17
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	17
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	17
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	17
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	20
6.2. Программное обеспечение:.....	20
6.3. Технические и электронные средства:.....	21
VII. Образовательные технологии	22
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации.....	23
8.1. Оценочные средства для входного контроля	23
8.2. Оценочные средства текущего контроля.....	24
8.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена).....	26

I. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цели: основной целью изучения дисциплины **Б1.В.ДВ.04.01 «Стандартизация представления государственных и муниципальных услуг»** является формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи:

1. Изучить сущность, нормативно-правовую базу государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе;
2. Ознакомиться со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
3. Выработать практические навыки и умения использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
4. Сформировать возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг

II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина **Б1.В.ДВ.04.01 «Стандартизация представления государственных и муниципальных услуг»** относится к вариативной части учебного плана.

2.2 Предшествующие дисциплины, на которые данная дисциплина опирается: Б1.В.03 Документационное обеспечение деятельности органов власти.

2.3 Последующие дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо: Б1.В.ДВ.06.01 Управление муниципальным имуществом, Б1.В.ДВ.07.02 Муниципальный менеджмент.

III Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

ПК-6 - Способен применять технологии и средства обеспечения информационной безопасности, технологии электронного документооборота;

ПК-12 - Способен применять финансово-экономические инструменты для принятия и исполнения управленческих решений;

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-6 Способен применять технологии и средства обеспечения информационной безопасности, технологии электронного	ИДК ПК6.1 Осознает угрозы и последствия утечки конфиденциальной информации, нарушения целостности информации или ее недоступности	Знать Теоретические основы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам Уметь Толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок

документооборота		<p>предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <p>Владеть</p> <p>Навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных</p>
<p>ПК-12</p> <p>Способен применять финансово-экономические инструменты для принятия и исполнения управленческих решений</p>	<p>ИДК ПК12.1</p> <p>Использует инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализирует результаты расчетов и обосновывает полученные выводы</p>	<p>Знать</p> <p>Теоретические, нормативно-правовые и методологические основы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Уметь</p> <p>Толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <p>Владеть</p> <p>Навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>

IV СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 14 часов

Форма промежуточной аттестации: зачет

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов, очная форма

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия	7	3	3	-	11	Результаты входного контроля
2.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.	7	3	3	-	10	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Сем	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости; Форма	
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
3.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.	7	3	3	-	10	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач
4.	Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Тема Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.	7	3	3	-	10	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач
5.	Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении	7	3	3	-	10	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Сем	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			я т е	
	государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах						
б.	Раздел 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Тема: Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.	7	3	3	-	10	Защита рефератов
Итого часов			18	18	-	61	Зачет

Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов, очно-заочная форма

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия	8		3		10	Результаты входного контроля

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Сем	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости; Форма	
			Контактная работа преподавателя с обучающимися	Л	Т		С
2.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.	8		3		14	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач
3.	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.	8		3		14	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач
4.	Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Тема Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.	8		3		14	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение практических задач
5.	Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Модели управления многофункциональными центрами.	8		3		14	Результаты устных опросов, выполнение тестов и решение

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Сем	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости; Форма
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах					практических задач
б.	Раздел 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Тема: Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.	8		3	14	Защита рефератов
Итого часов				18	80	Зачет

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
2	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.	Конец 4-й недели семестра	11/10	Результаты входного контроля	Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].
2	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.	Конец 8-й недели семестра	10/14	Результаты устных опросов, проверка тестов	Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].
2	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.	Конец 8-й недели семестра	10/14	Результаты устных опросов, проверка тестов	Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
2	<p>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Тема Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.</p>	<p>Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.</p>	<p>Конец 12-й недели семестра</p>	<p>10/14</p>	<p>Результаты устных опросов, проверка тестов</p>	<p>Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].</p>

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
2	Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.	Конец 14-й недели семестра	10/14	Результаты устных опросов, проверка тестов	Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].
2	Раздел 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Тема: Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками.	Конец 16-й недели семестра	10/14	Защита рефератов	Осн. литература: [1-2]. Доп. литература: [1- 7].
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				61/80		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				3		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				61/80		

4.3 Содержание учебного материала

4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1,2	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия	<i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i>	3/3	Результаты входного контроля	ПК-6,12
3,4	Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта	<i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i>	3/3	Результаты устных опросов, проверка тестов	ПК-6,12

	Российской Федерации.				
5,6	<p>Раздел 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Тема Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.</p>	<p><i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i></p>	3/3	<p>Результаты устных опросов, проверка тестов</p>	ПК-6,12
7	<p>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Тема Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональ</p>	<p><i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i></p>	3/3	<p>Результаты устных опросов, проверка тестов</p>	ПК-6,12

	ных центров.				
8	<p>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах</p>	<p><i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i></p>	3/3	Результаты устных опросов, проверка тестов	ПК-6,12
9	<p>Раздел 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Тема: Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система</p>	<p><i>Дискуссия на заданную тему с предварительной подготовкой. Устный опрос, проверка д/з с выставлением оценки</i></p>	3/3	Результаты устных опросов, проверка тестов	ПК-6,12

	потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.				
	Всего часов:		18/18		

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов

№п/п	Тема*	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1				

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа заключается:

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы, и интернет источникам;
- в выполнении домашних заданий, как правило, заключающихся в выполнении практического задания;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям, по интернет-источникам;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке сообщений и докладов.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) а) основная литература

1. Семко, И. А. Основы делопроизводства : учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова. — Ставрополь : СтГАУ, 2018. — 119 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/141613> (дата обращения: 13.03.2021).

2. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] / Ю. М. Беспалова. - Электрон. текстовые дан. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - Режим доступа: ЭБС "Издательства Лань". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-2778-2 : Б. ц.

3. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04568-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468850> (дата обращения: 22.03.2021).

4. Полюшкевич О.А., Журавлева И.А., Дружинин Г. В., Москвитина Н.В. Основы цифровизации государственного и муниципального управления : учебное пособие для вузов / Н.В. Москвитина. — Иркутск : Издательство РИО, 2021. — 163 с. 1 электрон. опт.

диск (CD-ROM), Тираж 6 экз.

б) дополнительная литература

5. Вылежанин, Д.А. Теория и практика паблик рилейшнз [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. А. Вылежанин. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Флинта, 2014. - 371 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-0272-7 : Б. ц.

6. Четвертков, Н.В. Современная пресс-служба [Электронный ресурс] / Н. В. Четвертков. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Аспект Пресс, 2010. - 191 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-7567-0581-2 : Б. ц.

7. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777> (дата обращения: 22.03.2021).

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2023 г.:

ЭБС «Национальный цифровой ресурс ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>): ООО «Издательство Лань». Контракт № 274/22 от 28.10.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 600 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>): ООО «Библиотех». ООО «Интеллект». Контракт 068/22 от 31.05.2022 г. – 3 назв. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

«Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>): Контракт № 286/22 от 08.11.2022г.; Акт от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 241 311 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>): ООО «Айбукс» Контракт № 275/22 от 08.11.2022 г.; Акт №258 от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 265 348 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru>): ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 250/22 от 14.09.2022г.; Срок действия по 17.10. 2023 г. Цена контракта: 821 465 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно, приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 10,6 тыс. назв.

Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru>): ООО «ИД «Гребенников», ООО «ИД «Гребенников», контракт № 295/22.; Акт от 02.12.22 г. Срок действия с 01.01.2023 по 31.12.2023 г. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>): ООО «НЭБ», Контракт № 334/22 от 05.12.2022 г.; Акт от 19.12.2022 г. Срок действия по 31.12. 2023 г. Цена контракта: 527 489,00 руб. Количество пользователей неограниченное,

доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 49 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru>): Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Официальный сайт]. URL: <http://ellib.library.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Официальный сайт]. URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Официальный сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по всем дисциплинам, практикам, ГИА, указанным в учебном плане ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент. Подробная информация представлена на сайте библиотеки ИГУ: http://library.isu.ru/ru/inform_serv/For_teachers/useful_inform.html.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд обеспечивает печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляров каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Интернет-источники:

1. Аналитический центр Юрия Левады (Левада-центр) [Офиц. сайт]. URL: <http://www.levada.ru>.
2. Всероссийский Центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Офиц.сайт]. URL: <http://wciom.ru>.
3. Исследовательская группа ЦИРКОН [Офиц. сайт]. URL: <http://www.zircon.ru>.
4. Фонд Общественное Мнение (ФОМ) [Офиц. сайт]. URL: <http://fom.ru>.
5. Российская ассоциация по бизнес-коммуникациям (РАБК) [Офиц. сайт]. URL: <http://www.rabc.org.ru>.
6. Информационно-аналитический портал Гуманитарные технологии [Офиц. сайт]. URL: <http://gtmarket.ru>
7. Федеральная служба государственной статистики [Офиц. сайт]. <http://www.rosstat.gov.ru>

VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 118 (этаж 664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 107 (этаж 1), оборудованная специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья; а так же техникой: Копировальный аппарат Canon IR-2016J – 1 шт., Монитор LCD 19" Samsung B1930 NW – 1 шт., Принтер HP P1005 – 1 шт., Системный блок Lenovo – 1 шт., принтер Kyocera P2035d – 1 шт., МФУ MFP M125r – 1 шт., Монитор BenQ 24" Senseye 3 – 1 шт., Системный блок Dexp Atlas H105 – 1 шт., МФУ Brother MFC 1912WR – 1 шт.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа ауд. 118 (этаж 1, помещение 66), занятий семинарского типа, для курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 70 рабочих мест (63,3 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, переносная доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг»: Проектор AcerX1240 колонки; Экран настенный Classic 220*220, Универс. потолочное крепление для проекторов Acer, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.2. Программное обеспечение

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ: ЦНИТ. РЕЕСТР программного обеспечения 2023 – <https://isu.ru/ru/employee/license/main/>).

В ИСН ИГУ имеется программное обеспечение:

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).
2. Microsoft® Office Standart 2010. Номер Лицензии Microsoft 60642086. Лицензия от 11.07.2012; бессрочно.

3. Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <http://www.kaspersky.ru/free-antivirus>; бессрочно.
4. 7zip (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <https://www.7-zip.org/license.txt> ; бессрочно
5. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.
6. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).
8. «Антиплагиат.ВУЗ», 25 тыс. проверок договор №5789/347/22 от 30.12.2022, на 1 год.
9. Acrobat Professional 10.0 WIN AOO License RU (65083701) Certificate Number: 9435977 Котировка № 03-165-11 от 23.11.2011 Дата лицензии 09.12.2011; бессрочно
10. CorelDRAW Graphics Suite X7 Education Lic (5-50) СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ЦПП/ - Лиц. договор / 326 от 23 января 2015 г. Corel License number: 081571. Лицензия от 30.01.2015; бессрочно.
11. Mozilla Firefox (ежегодно обновляемое ПО). Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

6.3. Технические и электронные средства:

В ходе учебного процесса используется большое количество электронных средств обучения, предоставляемых бесплатными образовательными MOOC-платформами и интернет-сервисом Youtube:

<https://youtu.be/uJYqQwrJieM> Технологии проверки на заимствования (Антиплагиат).

https://youtu.be/AerDcg_dGVk LeaderTask от А до Я

<https://youtu.be/3R23aD4e4nQ> Обновленный сервис книгообеспеченности в Университетской библиотеке Онлайн

<https://youtu.be/ItpssPUEsy0> интернет-сервисы для продвижения своего контента в сети.

<http://webinar.ido.tsu.ru/p7e4yuyx35jm/> Цифровая трансформация исследователя.

<http://webinar.ido.tsu.ru/pfnm2noptqc7/> Работа в Moodle.

<http://webinar.ido.tsu.ru/pairf2nu0pya/> Создаем онлайн-ресурс.

5 инструментов онлайн-исследователя – www.ilovepdf.com/ru (работа с pdf-файлами), www.trello.com/ru (управление проектами, командной работой), www.zamzar.com (преобразование файлов из формата в формат), joxi.ru (скриншот), thinglink.com (создание интерактивов), bubble.is (визуальное программирование).

<https://www.youtube.com/watch?v=ZKyNjRWpABI&feature=youtu.be&fbclid=IwAR0Gz5s8d-8vQ5atZT6VEvX9IMP-5Z9FYH1yCZ98tVUMJmvjDDVoaVk71-4> Стиль презентации ДУОТОН.

<https://www.youtube.com/watch?v=LgiJtqFWF4g> Нормативное обеспечение библиографии.

<https://www.youtube.com/watch?v=8PNua9TEShY> Бесплатные инструменты разработки контента. Классика и новинки.

<https://drive.google.com/open?id=1-VlwMZf4u22i0SPZK0CYDvTPMvu1iZEp> инструкция для чат-бота.

<https://www.sparkol.com/en/> Разработка рисованных презентаций.

<https://www.planetaexcel.ru/> MS Excel.

<https://www.youtube.com/user/planetaexcel/videos> Планета Excel
<https://www.youtube.com/watch?v=SPQZR7-BKyM> Мозговой штурм проекта или цели в MyLifeOrganized.

https://baguzin.ru/wp/levin-statistika-dlya-menedzherov-s-isp/?fbclid=IwAR110oZw9VPH4A8u6L294IprgkUsIX8K9AvVU6WuHfwQddxceJ4_12BGgwY
Статистика с использованием MS Excel.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и практического типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы на 40 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, переносная доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг»: Проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200*200см M000008393, ноутбук 15.6» Lenovo B590, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Компьютерный класс (учебная аудитория) для организации самостоятельной работы, курсового проектирования на 16 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска); компьютерами (Системный блок Intel Original LGA775 Celeron E3300 (7 шт.), Системный блок Intel Core i3-2120 (10 шт.), Монитор 17»Samsyng 743N silver 5ms (2 шт.), Монитор LG Flatron W1942S (1 шт.), Монитор LG FLATRON E2242 (10 шт.), Монитор TFT 17 Samsung 710N (4 шт.) с неограниченным доступом к сети Интернет; набором демонстрационного оборудования для презентации учебного материала по дисциплине «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг»: мобильный мультимедиа проектор Aser X1160PZ, ноутбук 15.6» Lenovo B590, переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг», с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

VII. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (работа с терминологией, кейсы, выполнение заданий, связанных с поиском, анализом нормативных актов по изучаемому предмету, выполнение заданий связанных с принятием управленческих решений, написание и защита рефератов, тестирование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Преподавание дисциплины «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг» предполагает использование следующих образовательных технологий:

- проведение аудиторных занятий с использованием мультимедийных технологий, аудио- и видеоматериалов;
- проведение лекционных занятий в форме проблемной лекции, лекции-дискуссии;
- использование проблемно-ориентированного подхода посредством проведения устных опросов;
- тестовые технологии;
- применение интерактивных обучающих технологий, таких как групповая дискуссия, написание и защита рефератов;
- выполнение студентами контрольных и самостоятельных работ;
- выполнение аналитических и расчетных задач.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин (определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП). Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов определяется соответствующим рабочим учебным планом в соответствии с требованиями ФГОС.

Дистанционные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- WEB-консультации по подготовке, выполнению и защите рефератов;
- индивидуальное общение со студентами через электронную почту;
- дистанционные лекции с использованием информационных платформ для проведения вебинаров онлайн в Zoom;
- использование специализированного образовательного портала ИГУ <https://educa.isu.ru/> для организации текущего контроля за успеваемостью и посещаемостью.

Дистанционные технологии при освоении дисциплин применяются с использованием Образовательного портала Иркутского государственного университета (Адрес доступа: <http://educa.isu.ru>). Текст лекций, задания к практическим занятиям размещаются по дисциплинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Интерактивное общение со студентами осуществляется на информационной платформе Zoom. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ. Индивидуальное общение со студентами проходит также через электронную почту преподавателя.

VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

8.1. Оценочные средства для входного контроля

Основной его целью является выявление пробелов в знаниях, требуемых для дальнейшей работы по курсу. Для преподавателя это необходимо, чтобы оценить уровень готовности группы в целом; проблемы отдельных студентов и их отношение к оценке уровня своей готовности. Входной контроль необходим, чтобы наметить пути устранения выявленных проблем, спланировать содержание, методику работы, организацию самостоятельной работы.

Задания для входного контроля (ПК-12)

Проводится в виде задания - работа с терминологией. Проверяются остаточные знания студентов, полученные при изучении предыдущих дисциплин.

Государственная услуга

Муниципальная услуга
Заявитель
Административный регламент
Портал государственных и муниципальных услуг
Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация
Межведомственное информационное взаимодействие
Межведомственный запрос
Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
Государственные органы
Пользователь информацией
Запрос
Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления
Обращение гражданина

Критерии оценки: каждое правильное определение 0,5 балла, устный ответ в ходе обсуждения терминов – 0,5 балла. Максимальная оценка 15 баллов.

8.2. Оценочные средства текущего контроля

Текущий контроль проводится с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определения необходимости введения изменений в содержание и методы обучения. В процессе текущего контроля оценивается самостоятельная работа студента над изучаемым материалом: полнота выполнения заданий, уровень усвоения учебных материалов по отдельным разделам дисциплины, работа с дополнительной литературой, умения и навыки индивидуальных и групповых презентаций, овладение практическими навыками аналитической, исследовательской работы.

Формы текущего контроля по дисциплине «Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг»: проверка домашних заданий; тестирование (закрытые вопросы) по каждой пройденной теме; устный опрос по темам; написание и подготовка к защите рефератов, выполнение заданий связанных со сбором, расчетами и анализом данных.

Примерный список тем рефератов (ПК-12)

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих

административно-управленческих процессов;

10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;

11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;

13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;

14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;

16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;

17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;

18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;

19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;

20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;

Критерии оценки: каждый правильный ответ на закрытый вопрос 1 балл. Максимальная оценка 25 баллов.

Вопросы для проведения текущего контроля

Текущий контроль - в форме устного опроса по каждой основной пройденной теме, если выявляется отставание проводится собеседование с целью выявления пробелов в знаниях по теме и выдачи индивидуальных заданий для корректировки.

Вопросы для устного опроса

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности

2. Различия между материальным продуктом и услугой

3. Понятие государственных услуг, их классификация

4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами

5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг

6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)

7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)

8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг

9. Основные принципы предоставления государственных услуг

10. Права заявителей при получении государственных услуг

Тема 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

11. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций

12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении

государственных услуг

13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг

14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

17. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

18. Реестры государственных услуг

19. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего

20. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

Тема 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

21. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования

22. Требования к стандарту предоставления государственной услуги

23. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах

24. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

25. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

8.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета).

Успешное изучение данного курса выражается в системе оценок, получаемых студентом в процессе обучения. Оценки ставятся за работу на семинарских занятиях, при подготовке реферата, устного опроса, прохождения теста. При условии выполнения всех письменных работ, студент допускается к сдаче зачета.

Примерные вопросы к экзамену

Блок № 1. Блок базовых вопросов

1. Цели, задачи и направления административной реформы. (ПК-6).
2. Внедрение клиенто-ориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть». (ПК-12).
3. Промежуточные итоги административной реформы. (ПК-12)
4. Основные методы и технологии проведения административной реформы. (ПК-12)
5. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг. (ПК-6).
6. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг. (ПК-6).
7. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. (ПК-6).
8. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. (ПК-12)
9. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем. (ПК-6).
10. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. (ПК-12)
11. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. (ПК-12)
12. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. (ПК-12)
13. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. (ПК-12)
14. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. (ПК-12)
15. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности(ПК-12)
16. Различия между материальным продуктом и услугой (ПК-12)
17. Понятие государственных услуг, их классификация (ПК-12)
18. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами (ПК-6).
19. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг (ПК-6).
20. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.) (ПК-12)
21. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.) (ПК-6).
22. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг (ПК-6).
23. Основные принципы предоставления государственных услуг (ПК-12)
24. Права заявителей при получении государственных услуг (ПК-12)
25. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме (ПК-6).

Блок №2. Вопросы повышенной сложности (ПК-12)

1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг

4. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

5. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг

6. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

7. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

8. Реестры государственных услуг

9. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего

10. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения

11. Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание.

12. Основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

13. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

14. Требования к стандарту предоставления государственной услуги

15. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах

16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

17. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах

18. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования

19. Требования к соглашениям о взаимодействии

20. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг

21. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме

22. Порталы государственных услуг. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг

23 Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг

24. Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг.

25. Факторы, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

Блок №3. Практические задачи, задания, раскрывающие практику применения знаний по экономике при решении конкретных задач (ПК-6)

1. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу.

№	Категория потребителей	Ведущие потребности
1		
2		
3		

2. Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги,

какими методами можно оценить показатели качества данной услуги. Заполните таблицу.

№	Показатели качества	Методы оценки
1		
2		
3		

3. Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

Критерии оценки ответа:

Примерное время подготовки учащихся к ответу по билетам может быть в диапазоне от 15 до 30 минут. Время ответа на билет в целом не должно превышать 15 минут.

Если студент ответил на третий вопрос по выбранному билету, это означает, что учащийся уже может претендовать на отметку «3» по пятибалльной шкале или 60 по столбальной. Далее при устном ответе на теоретическую часть билета учащийся может добавить к имеющимся баллам еще один или два балла (или 40 баллов по столбальной шкале) в зависимости от качества подготовки. Таким образом, применяется накопительная система оценивания, соответствующая традиционной пятибалльной шкале.

На отметку «4» (или от 60 до 85 баллов) оценивается ответ в целом на билет, если учащийся при ответе на теоретическую часть билета продемонстрировал системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, но при ответе на теоретическую часть билета были допущены незначительные ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания.

На отметку «5» (от 85 до 100 баллов) оценивается ответ в целом на билет, если учащийся при ответе на теоретическую часть билета продемонстрировал системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускал терминологических ошибок и фактических неточностей.

Оценка сформированности компетенций

Достижение и измерение уровней сформированности заявленных компетенций обеспечивается: работой обучающегося, выраженной в изучении информации по всем темам, выполнением практических работ, докладов (эссе, рефератов), которая оценивается в рамках дисциплины до 100 баллов.

Шкала соответствия балльно-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

Таким образом, итоговая оценка сформированности компетенций определяется по стобальной итоговой оценке по дисциплине:

60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;

86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Разработчик: ЗЮЗ доцент кафедры государственного и муниципального управления, кандидат экономических наук Ю.В.Заварзина

Программа рассмотрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол №6 от «20» апреля 2022 г.

Зав.кафедрой _____ к.филос.наук, доцент Журавлева И.А.