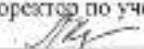


Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОГО  
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 И.И. Костина

20.06 2017 г.

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Государственные и муниципальные услуги»

Направление подготовки	38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Профиль	«Региональное управление и местное самоуправление»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» для студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной и заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и):

Д.В. Колесников, к.гос.упр.

Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры

«Государственное и муниципальное управление»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017 г. № 11

Председатель ПМК



Е.А. Иванина

Программа рассмотрена на  
заседании кафедры

теории управления и государственного  
администрирования

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017 г. № 12

Заведующий кафедрой



Д.В. Колесников

**1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)**

1.1. Целями освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»: формирование у студентов системы компетенций в области управления государственными и муниципальными услугами.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОСВПО	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;	<p><b>1. Знать:</b></p> <p>основные нормативные правовые акты, регулирующие процессы предоставления государственных и муниципальных услуг, разработку административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, проведение оценки и мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг;</p> <p>основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на разных уровнях управления, регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг на разных уровнях управления;</p> <p>основные принципы организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;</p> <p>основные подходы к оценке и мониторингу качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</p> <p><b>2. Уметь:</b></p> <p>соотносить понятия государственная услуга, (муниципальная) государственная функция, государственное полномочие; (муниципальное)</p> <p>применять на практике положения законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных</p>
ОК-4	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности;	
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1);	
ПК-6	умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов;	
ПК-13	способность разрабатывать социально-экономические проекты (программы развития), оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных)	

	программ;	услуг, регламентации стандартизации государственных и муниципальных услуг, оценки мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
ПК-19	умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;	разрабатывать разделы административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги;
ПК-21	- владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	разрабатывать проекты нормативных и методических документов, регулирующих процессы предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оценки и мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг; <b>3. Владеть:</b> навыками пользования методической и консультационной поддержкой организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, регламентации стандартизации государственных и муниципальных услуг, оценки мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг; навыками организации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, проведения независимой экспертизы проекта административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги, оценки мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

### 1.2 Задачи учебной дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»:

- формирование представлений о системе публичных услуг в мировой практике и об особенностях организации предоставления государственных услуг в контексте концепции сервисного государства;
- овладение технологиями предоставления государственных и муниципальных услуг;
- овладение знаниями в области формирования законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формирование представлений о современных технологиях организации предоставления государственных и муниципальных услуг
- формирование навыков реестрирования, регламентации и стандартизации

государственных и муниципальных услуг.

- формирование навыков организации мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» относится к базовой части (Б1.3 Б.14) учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля «Региональное управление и местное самоуправление».

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

В силу междисциплинарного характера дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» тесно связана с целым рядом дисциплин. К ним, прежде всего, следует отнести: «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Методы принятия управленческих решений», «Основы государственного и муниципального управления», «Прогнозирование и планирование в практике государственного управления».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Государственные и муниципальные услуги», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как: «Государственные и муниципальные финансы», «Муниципальное управление и местное самоуправление», «Связи с общественностью в органах власти»; при подготовке курсовых работ, выпускной квалификационной работы; для учебной и других видов практик, научно-исследовательской работы.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		Д	З	Дневная	Заочная
				Семестр №6	Семестр №6
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>48</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				16	4
Семинарские занятия				32	2
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>60</b>	<b>102</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет /экзамен				зачет	зачет

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Дневная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Теоретико-методологические основы государственных и муниципальных услуг</b>										
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления	2		4	7	13	1			12	13
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг	2		4	7	13			1	12	13
<b>Итого по разделу</b>	<b>4</b>		<b>8</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>24</b>	<b>26</b>
<b>Раздел 2. Реинженеринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг</b>										
Тема 2.1 Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг	2		4	7	13	1			12	13
Тема 2.2 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	2		4	7	13				13	13
Тема 2.3. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг	2		4	8	14			1	13	14
<b>Итого по разделу</b>	<b>6</b>		<b>12</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>38</b>	<b>40</b>
<b>Раздел 3. Современные подходы к реформированию и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>										
Тема 3.1 Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг.	2		4	10	16	2			14	16
Тема 3.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по	2		4	7	13				13	13

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Дневная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие.										
Тема 3.3 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2		4	7	13				13	13
<b>Итого по разделу</b>	<b>6</b>		<b>16</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>2</b>		<b>0</b>	<b>40</b>	<b>42</b>
<b>Всего за семестр:</b>	<b>16</b>		<b>32</b>	<b>60</b>	<b>108</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>102</b>	<b>108</b>

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица пункта 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий				
				Кол-во часов		
		0	3			
1	2	3		4	5	
<b>Раздел 1. Теоретико-методологические основы государственных и муниципальных услуг</b>						
Тема 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления	Понятия: «услуга», «публичные услуги», «социальные услуги», «государственные (муниципальные) услуги. Публичные услуги стчки зрения теории общественных благ. Признаки публичных, социальных и государственных (муниципальных) услуг. Подходы к структурированию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. Модель реализации государственных и муниципальных услуг в системе управления территорией Критерии оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг	<b>Семинарское занятие 1:</b> 1. Понятия: «услуга», «публичные услуги», «социальные услуги», «государственные (муниципальные) услуги. 2. Признаки публичных, социальных и государственных (муниципальных) услуг. <b>Семинарское занятие 2:</b> 1. Процесс оказания государственных и муниципальных услуг. 2. Место государственных и муниципальных услуг в системе публичного управления.			2	1
Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг	Классификация государственных и муниципальных услуг Тихомирова Ю.А. Признаки государственных административных услуг. Критерии классификации государственных и муниципальных услуг: по сфере оказания, по	<b>Семинарское занятие 3:</b> 1. Подходы к классификации государственных и муниципальных услуг. 2. Признаки государственных административных услуг.			2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	наличие промежуточного результата, по содержанию результата, по условиям оказания, по взаимодействию с ведомствами, по основанию оказания, по практике применения, по целям услугополучателей, по причине обращения, по доступности, по количеству услугополучателей, по наличию стандартов, по наличию регламентов. Виды государственных и муниципальных услуг.	<b>Семинарское занятие 4:</b> 1. Виды государственных и муниципальных услуг. 2. Требования, предъявляемые к эффективным государственным услугам		
<b>Раздел 2. Реинженеринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</b>				
Тема 2.1 Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг	Процесс оказания услуги в органах исполнительной власти. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания. Понятия: регламент, процесс, атрибуты процесса, стандарт услуги. Цели Административно-управленческого процесса и административного регламента. Подходы к рассмотрению стандартов государственных (муниципальных) услуг. Структура стандартизации государственных (муниципальных) услуг. Требования к стандартам государственной услуги. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг и основные направления их решения.	<b>Семинарское занятие 5:</b> 1. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг как фактор повышения эффективности публичного администрирования. 2. Сущность, задачи, необходимость стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг. <b>Семинарское занятие 6:</b> 1. Структура и функции государственных (муниципальных) услуг. 2. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.	2	1
Тема 2.2 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.	<b>Семинарское занятие 7:</b> 2. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. 3. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. <b>Семинарское занятие 8:</b> 1. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. 2. Методика оценки	2	



Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.		
Тема 2.3. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг	Понятие, сущность, характеристики, системы мониторинга эффективности государственных и муниципальных услуг. Требования предъявляемые к системе мониторинга государственных (муниципальных) услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Характеристика процесса мониторинга государственных и муниципальных услуг.	<b>Семинарское занятие 9:</b> 1. Понятие, сущность, характеристики, системы мониторинга эффективности государственных и муниципальных услуг. 2. Требования предъявляемые к системе мониторинга государственных (муниципальных) услуг.	2	
		<b>Семинарское занятие 10:</b> 1. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. 2. Характеристика процесса мониторинга государственных и муниципальных услуг.		
<b>Раздел 3. Современные подходы к реформированию и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>				
Тема 3.1 Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг	Подходы и принципы, используемые в мировой практике к формированию системы предоставления государственных (муниципальных) услуг. Зарубежный опыт: координации и правового обеспечения реформирования государственных услуг; формирования инфраструктуры обеспечивающей предоставление государственных услуг; совершенствования системы местного самоуправления в контексте повышения качества государственных и муниципальных услуг; информатизации системы государственных и муниципальных услуг.	<b>Семинарское Занятие 11:</b> 1. Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Великобритании 2. Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Малайзии и Сингапуре <b>Семинарское Занятие 12:</b> 1. Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. 2. Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Республике Казахстан	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 3.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие.	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг. Функции, права и обязанности центров предоставления административных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в центрах предоставления административных услуг. Требования к соглашениям о взаимодействии.	<b>Семинарское Занятие 13:</b> 1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг. 2. Функции, права и обязанности центров предоставления административных услуг. <b>Семинарское Занятие 14:</b> 1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в центрах предоставления административных услуг. 2. Требования к соглашениям о взаимодействии.	2	
Тема 3.3 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронной форме.	<b>Семинарское Занятие 15:</b> 1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. <b>Семинарское Занятие 16:</b> 1. Порталы государственных и муниципальных услуг. 2. Универсальная электронная карта. 3. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронной форме.	2	

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

*Методическое обеспечение курса находится в стадии разработки*

1. Васильева А.Ф. Сервисное государство: административно- правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России. Издательство: РАП, 2012.

2. Государственные услуги в Кыргызской Республике (вопросы и ответы). /Под общей ред. Н.С.Момуналиева. Бишкек. 2014.
3. Джеффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании //www.ptpu..ru/issues/3-00/10-3-00.htm.
4. Купряшин Г.Л. «Новое государственное управление: стратегия - обновления государства». Государственное управление: новые технологии. Полиграф сервис, М., 2004.
5. Основы управления: Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление, управление персоналом, менеджмент: учебное пособие. Под ред. А.В. Сурина М: КДУ 2008.
6. Панина О.В. Проблемы и результаты применения административных регламентов и стандартов в органах исполнительной власти // Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики».
7. Руководство по созданию Центра предоставления услуг для граждан при органах местного самоуправления. Совместный проект ЕС и ПРООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости». Бишкек, 2014.
8. Стиглиц Дж. Ю. Экономика государственного сектора. М.: Изд-во МГУ; ИНФРА-М, 1997.
9. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004.– №10.
10. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. М.: Кнорус.-2007.
11. Шадыбеков К.Б., Тарбинский О.С. Государственные услуги: все ли в порядке в этой сфере? – Аки-пресс. 2010 г.

## **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Ахинов, Г.А. Экономика общественного сектора: учебник [для бака-лавров и магистров] : допущено УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / Г. А. Ахинов, И. Н. Мысляева. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 330 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004442-2 : 390,83
2. Мухаев, Р.Т. Система государственного и муниципального управления. Учебник / Мухаев Р. Т. – Электрон. текстовые дан. – Москва: Юнити-Дана, 2012. – 689 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/117906/>. – ISBN 978-5-238-01733-4.
3. Вопросы реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» / отв. ред. М. Е. Николаев ; М-во финансов РФ ; Междунар. банк реконструкции и развития. – М. : Ленанд, 2011. - 300 с. – ISBN 978-5-9710-0403-5 : 150,0.
4. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. – Москва, 2008. – 321 с.

## **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Головщинский К.И. Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг / К.И. Головщинский и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2011. – 104 с.– 1000 экз. – ISBN 978-5-7598-0912-8
2. Жигалов Д. В., Каневец А. В. Оценка деятельности автономных и бюджетных учреждений / Д. В. Жигалов, А. В. Каневец. – М.: Институт экономики города, 2011. – 24с.
3. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм

повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://domhors.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>

4. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. □электронный ресурс□– Режим доступа: [http://www.isras.ru/vlast\\_2011\\_07.html](http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html)

5. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. - М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2011. – 18 с. – ISBN 978-5-8130-0158-1 : 50,00.

6. Право на доступ к информации: возможности и ограничения в электронной среде: сб. материалов междунар. науч.-практ. конференции / науч. ред. Н. А. Шевелёва ; редкол.: К. Н., Княгинин, В. Б. Наумов. – СПб. : Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина, 2012. – 298 с.

7. Пономаренко Н. Повышение эффективности оказания государственных услуг - «электронный ресурс»– Режим доступа: <http://www.gosbook.ru/node/27373>

#### **5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Методическая и информационная поддержка реализации 83-ФЗ – Режим доступа: <http://fz-83.ru/>

2. Министерство экономического развития РФ <<http://www.economy.gov.ru/>>

3. Официальный сайт администрации Иркутской области <<http://www.govirk.ru/>>

4. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях РФ <http://www.bus.gov.ru/>–

5. Сайт методической поддержки реализации федерального закона 210-ФЗ2 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

6 Cabinet Office. The Citizen’s Charter. Raising the standards. Lon-

7 don. HMSO (July, 1991)/

8 Public service reforms in Singapore [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.sce.gov.sg/pdfs/print-outs](http://www.sce.gov.sg/pdfs/print-outs).

9 Журнал CNews. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.itnewsrussia.ru/elektronnoe-pravitelstvo>.

#### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

##### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

– использование электронных презентаций, электронного курса лекций, графических объектов;

– организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, скайпа, при проверке домашних заданий и консультировании;

– дистанционные занятия.

##### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

– Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»)

##### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

Информационная\_система – Википедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

## 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 8.1. Виды промежуточной аттестации.

Аттестация студентов по дисциплине проводится в виде текущего контроля знаний, промежуточной аттестации и итогового контроля (экзамена):

- *текущий контроль* предполагает оценивания успеваемости студентов во время семинарских, индивидуальных занятий и выполнения ими самостоятельных работ, индивидуальных, контрольных заданий в форме: рефератов, словарей по отдельным темам, терминологических кроссвордов. При текущем контроле оценивается: активность работы студентов на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, контрольных работ, решения практических задач, качество подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений;

- *промежуточная аттестация* - оценка уровня усвоения студентом теоретического и практического материала в пределах каждого из разделов учебной дисциплины, успешности выполнения им фонда тестовых заданий или контрольной работы

При промежуточном контроле оценивается в баллах уровень теоретической (знаний) и практической (навыков и умений) подготовки студента по всем темам, составляющим раздел. Форма проведения промежуточного контроля преимущественно является письменной или в виде компьютерного тестирования.

- *итоговый контроль* проводится в форме зачета, позволяет оценить уровень сформированности компетенций и осуществляется по результатам текущего контроля и итоговой контрольной работы.

### 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
4,0 – 4,45	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
3,75 – 3,95	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
3,25 – 3,7	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством

				недостатков
3,0 – 3,2	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 4-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

Студент обязан выполнить все виды работ которые предусмотрены рабочей программой. В противном случае к итоговому контролю студент не допускается.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

##### Примерная тематика рефератов

1. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг.
4. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
5. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.
6. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
7. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
8. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
9. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
10. Основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.

12. Основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
13. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
14. Основные требования к структуре административного регламента.
15. Общие требования к разработке проекта административного регламента.
16. Основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
18. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
20. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
21. Социально-значимые услуги: состав, целевое предназначение, порядок разработки.

### Показатели и критерии оценки реферата:

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	30
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	20
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	20
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

Шкалы оценок рефератов:

80 – 100 баллов – оценка «отлично»;

60 – 79 баллов – оценка «хорошо»;

30 – 59 баллов – оценка «удовлетворительно»;

0 – 29 баллов – оценка «неудовлетворительно».

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления**

1. Может ли процесс оказания услуги сопровождаться товаром?
2. Каковы причины повышенного внимания к государственным и муниципальным услугам в странах где проводится административная реформа?
3. Какую услугу можно назвать социальной, но при этом она будет одновременно и публичной и муниципальной?
4. Каким образом типология благ раскрывает понятие «публичные услуги»?
5. Каким образом оказываются услуги по принципу аутсорсинга?
6. Каковы отличительные признаки социальных и публичных услуг?
7. Возможна ли ситуация, когда государство полностью откажется от предоставления социальных услуг в определенной области?
8. Подходы к структурированию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Каковы критерии оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг?

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг**

1. Есть ли противоречия в классификациях государственных и муниципальных услуг Ю.А. Тихомирова, А.В. Нестерова, А.Е. Шаститко?
2. В каких случаях публичные услуги могут носить принудительный характер?
3. Что препятствует передаче осуществления услуг коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям?
4. Каковы факторы определяющие субъекта предоставления государственных и муниципальных услуг и размер оплаты за них?
5. Каковы способы выявления навязанных муниципальных услуг?
6. Если услугу предоставляет только государственные органы, целесообразно ли ограничиться одним пунктом предоставления услуг (для экономии ресурсов)?
7. В чем разница между возмездностью и платностью услуг?
8. В чем заключается свойство универсальности требований ко всем услугополучателям?

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 2.1. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг**

##### ***Вопросы для дискуссии:***

1. Какова принципиальная разница между административными регламентами и стандартами государственных и муниципальных услуг?
2. Кто должен заниматься разработкой административных регламентов?
3. Основные цели стандартизации государственных и муниципальных услуг.
4. Могут ли стандарты частично содержаться в административных регламентах?
5. Приведите примеры ограниченной доступности, комфортности государственных и муниципальных услуг.

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 2.2. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки**

1. Какой подход эффективнее использовать для определения качества государственных и муниципальных услуг?



2. Каким образом учесть эмоциональные потребности заказчика при оказании государственных и муниципальных услуг?
3. Каковы принципы формирования перечня показателей определяющих качество той или иной государственной (муниципальной) услуги?
4. Чем обусловлено широкое применение индексов удовлетворенности услугами организации?
5. Каковы способы адаптации лучшей практики оказания государственных (муниципальных) услуг к конкретным условиям и обстоятельствам?
6. Возможно ли сформировать универсальный перечень показателей качества государственных (муниципальных) услуг?
7. Какие факторы в наибольшей степени снижают качество государственных (муниципальных) услуг в современных условиях трансформирующегося общества?

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 2.3. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг**

1. Включается ли в процесс мониторинга государственных и муниципальных услуг этап корректирующего воздействия на объект мониторинга?
2. Какова цель информирования территориальной общины с результатами мониторинга государственных и муниципальных услуг?
3. Что понимается под эффективностью государственных и муниципальных услуг?
4. Какова связь между показателями и индикаторами эффективности государственных и муниципальных услуг со стандартами и административными регламентами оказания государственных и муниципальных услуг?
5. Какие методы сбора первичной информации для мониторинга государственных и муниципальных услуг являются наименее ресурсно-затратными?
6. Каких специалистов целесообразно привлекать для экспертизы качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
7. Каким образом, применить методику имитационного моделирования для исследовательского этапа мониторинга государственных и муниципальных услуг?
8. Применим ли пакет анализа данных социологических исследований SPSS для аналитического этапа мониторинга государственных и муниципальных услуг?
9. Факторы определяющие применение того или иного вида мониторинга государственных и муниципальных услуг.

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 3.1.**

1. В чем состоит целесообразность перечня базовых публичных услуг в странах Евросоюза?
2. Каковы положительные и отрицательные стороны разработки и внедрения стандартов государственных и муниципальных услуг на национальном и на локальном уровне?
3. Основные мировые тенденции в реформировании инфраструктуры обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг.
4. Каковы наиболее распространенные модели повышения качества деятельности органов местного самоуправления в контексте повышения эффективности предоставления муниципальных услуг?
5. Каковы наиболее показательные примеры (в мировой практике) использования новых информационно-коммуникационных технологий в сфере государственных и муниципальных услуг?

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 3.2.**

1. Какова основная идея предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»?
2. Необходимо ли брендинг на национальном уровне центров предоставления государственных и муниципальных услуг?
3. Какие виды значимых для населения услуг сложно предоставлять по принципу «одного окна»? Приведите примеры.
4. Основные направления совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
5. Каковы основные проблемы получения административных услуг по принципу «одного окна» с точки зрения заказчиков?

### ***Вопросы для дискуссии***

#### **по Теме 3.3.**

1. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
2. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
3. Процесс формирования реестров государственных и муниципальных услуг и проблемы его реализации.
4. Уровни межведомственного взаимодействия в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

#### **В критерии оценки знаний входит:**

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при обсуждении и аргументации проблемных вопросов;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

#### **Описание шкалы оценивания**

Отметка «отлично» ставится, если:

- при аргументации ответа использован изученный материал, трактовка используемых дефиниций была уместна;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- аргументация мнения приведена достаточно полно;
- в процессе дискуссии допускались ошибки, заминки, которые обучающийся исправлял самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

На каждом семинарском занятии в процессе обсуждения проблематики рассматриваемых тем происходит оценка степени усвоения полученных теоретических знаний студентами по предыдущей теме. Работа студентов оценивается по пятибалльной системе оценивания и учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов предлагаются в разрезе каждой темы и распределяются на лекционном занятии, готовые доклады по результатам подготовки реферата сообщаются в соответствующие сроки, в соответствии с тематической принадлежностью реферата.

По окончании освоения каждого раздела дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде контрольной работы содержащей открытые вопросы или тестовые задания, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций по соответствующему разделу. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

По завершении изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» проводится зачет включающий как результаты текущего контроля так и итоговой контрольной работы.

Зачет является итогом всей работы студента по усвоению данной дисциплины.

Подготовка к зачету — это самостоятельный вид учебного процесса, осуществляемый в соответствии с графиком (расписанием) экзаменов.

При заблаговременной подготовке к зачету одним из способов освоения изучаемого материала является повторение пройденного, помогающее более глубоко познать материал, понять то, что было пропущено в процессе учебных занятий в течение семестра.

Подготовка к зачету осуществляется на основании методических рекомендаций по дисциплине и списка вопросов изучаемой дисциплины, конспектов лекций, учебников и учебных пособий, научных статей, информации среды интернет.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент освоил более 50% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине.

Оценка «хорошо» выставляется в случае если студент освоил более 60% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную творческую работу (реферат, курсовую работу, проект, аналитическую записку, дизайн-проект и др.) и способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы.

Оценка «отлично» выставляется в случае если студент освоил более 70% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную курсовую работу и

способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы. Кроме этого студент, претендующий на отличную оценку, должен продемонстрировать аналитическое, нестандартное мышление, креативность и находчивость в ответах на дополнительные, усложненные вопросы преподавателя в рамках изучаемой дисциплины.

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплине " Государственные и муниципальные услуги" включает следующие формы:

- подготовка к семинарским занятиям;
- выполнения индивидуальных домашних заданий;
- поиск, подбор и обзор литературных источников по заданной тематике;
- аналитический (критический) обзор научных публикаций;
- презентация результатов исследования;
- подготовка к текущей и итоговой аттестации.

Вопросы, возникающие у студентов по выполнению запланированных заданий, решаются на консультациях, которые проводятся в соответствии с графиками, утвержденными кафедрой.

Все задания самостоятельной работы студентов делятся на обязательные и выборочные, выполняются в установленные сроки, с соответствующей максимальной оценкой и предусматривают определенные формы отчетности по их выполнению. Обязательные задания выполняются каждым без исключения студентом в процессе изучения дисциплины, выборочные задачи являются альтернативными.

Перечень заданий для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» приведены в карте самостоятельной работы студента.

Таблица пункта 9

Карта самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование темы	Перечень вопросов для СРС	Срок подготовки	Форма контроля
1	2	3	4	5
1	Тема 1.1 Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления	1. Понятия: «услуга», «публичные услуги», «социальные услуги», «государственные (муниципальные) услуги. 2. Признаки публичных, социальных и государственных (муниципальных) услуг. 3. Процесс оказания государственных и муниципальных услуг. 4. Место государственных и муниципальных услуг в системе публичного управления. <i>Выборочные задания:</i> 1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме; 2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов); 3. Подготовить микрорефераты	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы дисциплины	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		(3-4 стр.) по одной из следующих тем: Модель сервисного государства; Сущность бюджетных услуг их признаки и виды; Теория общественных благ; Современные тенденции в реформировании системы предоставления государственных и муниципальных услуг.		
2	Тема 1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг	<p>1. Подходы к классификации государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Виды государственных и муниципальных услуг.</p> <p>3. Требования, предъявляемые к эффективным государственным услугам.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</p> <p>3. Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный.</p> <p>4. Подготовить микрорефераты (3-4 стр.) по одной из следующих тем:</p> <p>1. Методы борьбы с «серыми» рынками предоставления услуг.</p> <p>2. Основные направления повышения эффективности предоставления государственных услуг.</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
3	Тема 2.1. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг	<p>1. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг как фактор повышения эффективности публичного администрирования.</p> <p>2. Сущность, задачи, необходимость стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг.</p> <p>3. Структура и функции государственных (муниципальных) услуг.</p> <p>4. Проблемы разработки стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p><i>Выборочные задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</li> <li>2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</li> <li>3. Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный;</li> </ol> <p>Подготовить микрорефераты (3-4 стр.) по одной из следующих тем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины не совершенства административных регламентов предоставления государственных услуг.</li> <li>4. Проблемы стандартизации муниципальных услуг.</li> </ol>		
4	<p>Тема 2.2. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги.</li> <li>2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.</li> <li>3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.</li> <li>4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.</li> </ol> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</li> <li>2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</li> <li>3. Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный.</li> </ol>	<p>В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

5		<i>Выборочные задания:</i>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
6	<p>Тема 2.3. Понятие и подходы организации мониторинга государственных и муниципальных услуг</p>	<p>1. Понятие, сущность, характеристики, требования к системе мониторинга эффективности государственных и муниципальных услуг.</p> <p>2. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</p> <p>3. Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный;</p> <p>4. Подготовить микрорефераты (3-4 стр.) по одной из следующих тем:</p> <p>1. Общая характеристика пакета анализа данных социологических исследований SPSS.</p> <p>2. Принципы и методы информирования заинтересованных групп пользователей полученных результатов мониторинга государственных и муниципальных услуг.</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
7	<p>Тема 3.1 Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг.</p>	<p>1. Подходы и принципы, используемые в мировой практике к формированию системы предоставления государственных (муниципальных) услуг.</p> <p>2. Зарубежный опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• координации и правового обеспечения реформирования государственных услуг;</li> <li>• формирования инфраструктуры обеспечивающей предоставление государственных услуг;</li> <li>• совершенствования системы местного самоуправления в контексте повышения качества государственных и муниципальных услуг;</li> </ul>	В соответствии с графиком изучения темы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<ul style="list-style-type: none"> <li>информатизации системы государственных и муниципальных услуг.</li> </ul> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>Подготовить реферат на тему: «Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Великобритании»;</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Малайзии и Сингапуре»;</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации»;</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Анализ опыта реформирования государственных и муниципальных услуг в Республике Казахстан».</p>		
8.	<p>Тема 3.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».</p> <p>Межведомственное взаимодействие.</p>	<p>1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг.</p> <p>2. Функции, права и обязанности центров предоставления административных услуг.</p> <p>3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в центрах предоставления административных услуг.</p> <p>4. Требования к соглашениям о взаимодействии.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</p> <p>3. Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный;</p> <p>4. Подготовить микрорефераты (3-4 стр.) по одной из следующих тем: Рекомендации по организации предоставления государственных услуг</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом



		<p>по принципу «одного окна» в Российской Федерации.</p> <p>Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.</p>		
9.	<p>Тема 3.3 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</li> <li>2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</li> <li>3. Порталы государственных и муниципальных услуг.</li> <li>4. Универсальная электронная карта.</li> <li>5. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронной форме.</li> </ol> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме;</p> <p>Пополнить личный словарь в электронном виде основными терминами по рассматриваемой теме со ссылками на источники определений терминов (не менее 10-ти терминов);</p> <p>Разработать пять тестов по рассматриваемой теме. Каждый тест должен содержать четыре варианта ответа и только один из которых правильный;</p> <p>Подготовить микрорефераты (3-4 стр.) по одной из следующих тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Единый портал государственных услуг как инструмент доступа к услугам в электронной форме.</li> <li>• Типичные проблемы при переходе от традиционных форм предоставления государственных услуг в электронную форму.</li> </ul>	В соответствии с графиком изучения темы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

Каждый студент должен распечатать для себя карту самостоятельной работы, и по своему усмотрению определить с выборочным элементом самостоятельной работы, и в соответствии с установленными сроками отчитывается преподавателю по их выполнению.

После выполнения обязательных и выборочных заданий в установленные сроки студент отчитывается преподавателю, а полученная им оценка, по пятибалльной системе оценивания, учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Текущие консультации студентов по вопросам выполнения задания самостоятельной работы, а также подведение итогов по некоторым видам работ осуществляется во время плановых занятий.

Для рациональной организации самостоятельной работы студент должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время студентов охватывает часы, предназначенные для аудиторной (регламентированной) работы (лекции, семинарские занятия, консультации с преподавателем, научные конференции и олимпиады, сдачи экзамена) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям и экзамену, написанию контрольных работ и индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проведение групповых презентаций, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет).

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение самостоятельных научных исследований;
- подготовка аналитических записок, докладов, рефератов, презентаций, электронных словарей, тематических кроссвордов;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- тестирование, проверка контрольных работ;
- заслушивание рефератов и презентаций;
- проверка творческих заданий.

Обработка лекционного материала является важной составляющей освоения материала курса, поскольку во время лекции формируются научные основы знаний, изучается теоретический и фактический материал, выделяются основные проблемы и вопросы тематического содержания курса. Для лучшего усвоения лекционного материала после лекции следует прочитать конспект, внести необходимые правки и определить основные аспекты.

подготовка к семинарским занятиям предусматривает:

- изучение рекомендованных к теме литературных источников;
- поиск дополнительных источников информации;
- подготовку ответов на вопросы, выносимые на семинарские занятия;
- освоение новых терминов.

При подготовке к семинарским занятиям студент обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет словарь.

Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

Цель проведения занятия - подвести итоги самостоятельного освоения учебного материала, теоретических источников, тематических задач, а также закрепить знания и умения по курсу.

Задача проведения семинарского занятия - привитие навыков публичного выступления, умение логически, содержательно, аргументированно, убедительно выразить свои мысли, делать правильные выводы, связывать материал учебного курса с

современными проблемами функционирования политических систем и форм государственного управления.

Залогом успешного проведения семинарского занятия является тщательная подготовка к нему и рациональное распределение времени. При этом следует учитывать, что на семинарском занятии оцениваются не только ответы на основные вопросы, но и другие формы работы студентов, в том числе основательные дополнения, сообщения участие в обсуждении выступлений, правильная постановка проблемных вопросов к докладчику, доклады, презентации и т.п.

Самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой, изучение и анализ законодательных и нормативных документов строится на основе работы с каталогами и конспектирования. Для рационального запоминания материала нужно подготовить небольшой конспект с изложением тезисов или основных мыслей или ссылок на конкретные страницы литературного источника, способствует быстрому нахождению нужного материала. При ксерокопировании журнальных статей следует подчеркивать основные мысли.

Индивидуальные задания студенты выполняют самостоятельно используя методику мониторинга доступности и качества предоставляемой услуги. Объект исследования и виды оцениваемых услуг студент определяет под руководством преподавателя.

**Инструкция для выполнения индивидуального задания.**

*Методика оценки доступности и качества предоставляемой услуги (на примере предоставления медицинских услуг).*

На основе определения индекса по каждому параметру входящего в состав анкеты в виде вопроса. Далее проводится свертка данных индексов по двум группам: (2) общая оценка доступности (комфортности), (3) общая оценка качества предоставляемой услуги. Заключительный этап (4) включает определение общего индекса удовлетворенности получателя качеством предоставляемой услуги.

	Оценка ответа			Вес. коэф	Оценка по строке	Оценка по группе	Вес. коэф	∫
	Да	Частично	Нет					
<b>Общая оценка комфортности и доступности</b>								
1. Комфортностью ожидания услуги	д	д	д	$K_{\partial 1}$	D1	∫ Д	k1	∫ У
2. Комфортностью получения услуги	д	д	д	$K_{\partial 2}$	D2			
3. Информированностью	д	д	д	$K_{\partial 3}$	D3			
4. Доступностью оказанной услуги	д	д	д	$K_{\partial 4}$	D4			
<b>Общая оценка качества услуги</b>								
1. Компетентностью персонала учреждения	к	к	к	$K_{к 1}$	K1	∫ К	k2	
2. Отношением персонала к клиенту	к	к	к	$K_{к 2}$	K2			
3. Временем на ожидание и получение услуги	к	к	к	$K_{к 3}$	K3			
4. Возможностью обжалования действий	к	к	к	$K_{к 4}$	K4			

Данная методика предусматривает следующий порядок расчетов.

1. Определение индекса по каждому параметру предоставляемой услуги имеет зависимость:

$$I_{\text{дн}} = \frac{\sum_{i=1}^n O_{\text{дн}i}}{n}, \text{ где}$$

$O_{\text{дн}i}$  – оценка параметра предоставляемой услуги, где  $N$  – номер параметра

$\sum_{i=1}^n O_{\text{дн}i}$  – сумма индивидуальных оценок компонентов с учетом коэффициентов;

$Др=1$ , Частично=0,5, Нет=0

$n$  – количество компонентов

2. Общая оценка доступности (комфортности) предоставляемой услуги может определяться двумя методами, отличительной чертой которых будет наличие или отсутствие весовых коэффициентов (так как не по каждой государственной услуге представляется возможным оценить приоритетность составного параметра доступности (комфортности) и качества данной оказываемой услуги).

2.1 Общая оценка доступности (комфортности) предоставляемой услуги с учетом весовых коэффициентов имеет зависимость:

$$O_{\text{д}} = K_1 \times O_{\text{дн}1} + K_2 \times O_{\text{дн}2} + K_3 \times O_{\text{дн}3} + K_4 \times O_{\text{дн}4}, \text{ где}$$

$$K_1 + K_2 + K_3 + K_4 = 1$$

$O_{\text{д}}$  – общая оценка доступности предоставляемой услуги

$K_n$  – весовой коэффициент оцениваемого параметра предоставляемой услуги (в данном случае  $K_n=1$ , так как тяжело определить важность того или иного параметра по предоставлению медицинских услуг)

$O_{\text{дн}}$  – оценка параметра предоставляемой услуги

2.2 Общая оценка доступности (комфортности) предоставляемой услуги без учета весовых коэффициентов имеет зависимость:

$$I_{\text{д}} = \frac{\sum_{i=1}^n O_{\text{д}i}}{N}, \text{ где}$$

$O_{\text{д}}$  – общая оценка доступности предоставляемой услуги

$O_{\text{д}i}$  – оценка параметра предоставляемой услуги

$N$  – количество параметров, входящих в состав доступности предоставляемой услуги

3. Общая оценка качества предоставляемой услуги определяется аналогично п.2 с использованием двух методов.

3.1. Общая оценка качества предоставляемой услуги с учетом весовых коэффициентов имеет зависимость:

$$O_{\text{к}} = K_1 \times O_{\text{кн}1} + K_2 \times O_{\text{кн}2} + K_3 \times O_{\text{кн}3} + K_4 \times O_{\text{кн}4} + K_5 \times O_{\text{кн}5}, \text{ где}$$

$$K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + K_5 = 1$$

$O_{\text{к}}$  – общая оценка качества предоставляемой услуги

$K_n$  – весовой коэффициент оцениваемого параметра предоставляемой услуги (в данном случае  $K_n=1$ , так как тяжело определить важность того или иного параметра по предоставлению медицинских услуг)

$O_{\text{кн}}$  – оценка параметра предоставляемой услуги

3.2. Общая оценка доступности (комфортности) предоставляемой услуги без учета весовых коэффициентов имеет зависимость:

$$\bar{i}_t = \frac{\sum_{i=1}^n \dot{i}_i}{N}, \text{ где}$$

$O_k$  – общая оценка доступности предоставляемой услуги

$O_m$  – оценка параметра предоставляемой услуги

$N$  – количество параметров предоставляемой услуги

4. Общая удовлетворенность предоставляемой услугой имеет зависимость:

$$O_y = 0,4 \times O_d + 0,6 \times O_k, \text{ где}$$

$O_y$  – общая удовлетворенность предоставляемой услугой

$O_d$  – общая оценка доступности предоставляемой услуги

$O_k$  – общая оценка доступности предоставляемой услуги

Данные коэффициенты (0,4 и 0,6) определены исходя из приоритетности общей оценки качества предоставляемой услуги.

Данная методика является универсальной и может применяться для мониторинга доступности (комфортности) и качества различных видов услуг.

Письменная контрольная работа является одной из форм самостоятельной работы студентов по изучению отдельных тем и вопросов учебного курса. Это важное средство проверки знаний студентов, может использоваться при текущем и итоговом контроле усвоения материала дисциплины.

Для самопроверки качества усвоения знаний студентам предлагаются тесты творческие задания. Результаты тестирования оцениваются преподавателем, обсуждаются на занятиях и учитываются при промежуточном и итоговом контроле.

Каждое задание самостоятельной работы оценивается по пятибалльной системе, образуя, таким образом, определенную сумму баллов за отдельный учебный раздел. В то же время набранное количество баллов за выполненную самостоятельную работу добавляется к общей сумме баллов итогового теста по каждому учебному разделу, индивидуальные работы студента, семестрового контроля знаний.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Учебные и лекционные аудитории.

Мультимедийное оборудование.

## **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

### **Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины**

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, одобряются на заседаниях кафедр и утверждаются ректором университета, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

