

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 09:40:35  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление  
(наименование образовательной программы)

Очно-заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026  
Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Алещина Надежда Владимировна, преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования

**Заведующий кафедрой:**

Хасанова Елена Викторовна, канд. экон. наук, заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол № 10 от «17» марта 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции <b>**</b>	Наименование Компетенции <b>**</b>	Код индикатора достижения компетенций <b>**</b>	Наименование индикатора достижения компетенций <b>**</b>	Образовательный результат <b>**</b>
-	ПК-1	Способен осуществлять организационно-регулирующую деятельность в сфере государственной политики, регулировать экономическую деятельность, деятельность хозяйствующих субъектов и предпринимательства	ПК-1.2	Осуществляет регулирование социально-экономической деятельности органов государственной власти по разным сферам и направлениям развития	<b>Знает</b> нормативно-правовую базу предоставления государственных и муниципальных услуг. <b>Умеет</b> осуществлять регулирование деятельности органов власти по предоставлению услуг.
-			ПК-1.5	Реализует свою профессиональную деятельность на основе правоприменительной практики, опирается на знание норм прав при взаимодействии и оказании услуг гражданам	<b>Знает</b> стандарты и регламенты предоставления услуг; правоприменительную практику. <b>Умеет</b> организовывать предоставление услуг в соответствии с требованиями и с учётом потребностей граждан.
	ПК-2	Способен осуществлять организационно-регулирующую деятельность в сфере муниципального управления и	ПК-2.1	Осуществляет социально-экономическое регулирование деятельности органов местного самоуправления	<b>Знает</b> принципы и правила работы с нормативно-методической документацией, правила систематизации информации для подготовки

		местного самоуправления, диагностировать ключевые проблемы социально-экономического развития муниципального образования и обеспечивать деятельность органа местного самоуправления		я с целью развития муниципального образования на разных уровнях и периодах планирования	регламентов. <b>Умеет</b> собирать и систематизировать информацию для разработки документов; разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно-методическими документами; разрабатывать схемы процессов или административных
--	--	--	--	---	--

*\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

## ***2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы***

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 45 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. час на лекции и 20 ак. час на практические занятия. 99 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Дисциплина Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг реализуется на 9-м семестре 5-го курса после изучения дисциплин:

- Введение в профессию.
- Принятие и исполнение управленческих решений.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт роль	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТ1
Тема 2	.Классификация государственных	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование,

	ных и муниципальных услуг													доклады, КТ1
Тема 3	Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТ1
Тема 4	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	17	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 5	. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 6	Международный опыт реформирования системы государственных и	13	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2

	муниципальн ых услуг													
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТЗ
Тема 8	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТЗ
Тема 9	Клиентоориентированность и сервисная модель в предоставлении государственных и муниципальных услуг	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Контрольные вопросы, тестирование, КТЗ

Промежуточная аттестация	9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	Зачёт с оценкой
<b>Итого</b>	144	16			20				9			99	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления. ПК-1.2.**

Определения понятий государственных и муниципальных услуг. Нормативно-правовая база в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. Существующие подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Принципы и основные исполнители государственных и муниципальных услуг. Основные элементы государственных (муниципальных) услуг.

#### **Тема 2. Классификация государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2.**

Подходы к классификации государственных и муниципальных услуг. Виды государственных и муниципальных услуг. Требования, предъявляемые к эффективным государственным услугам. Подходы к классификации государственных и муниципальных услуг. Основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-1.5.**

Понятия стандарта и регламента. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг как фактор повышения эффективности публичного администрирования. Определение административного действия и административной процедуры. Сущность, задачи, необходимость стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг. Регламентирующие документы в государственном (муниципальном) управлении.

#### **Тема 4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки. ПК-1.2, ПК-2.1.**

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.

**Тема 5. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

Понятие, сущность, характеристики, требования к системе мониторинга эффективности государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Показатели оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных (муниципальных) услуг. Этапы проведения мониторинга.

**Тема 6. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

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.

**Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. ПК-1.2, ОПК-2.1.**

Сущность, цели и функции центров предоставления административных услуг. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг. Организация информационного обеспечения деятельности центров предоставления административных услуг.

**Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. ОПК-1.2, ПК-2.1.**

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.

## **Тема 9. Клиентоориентированность и сервисная модель в предоставлении государственных и муниципальных услуг. ОПК-1.2, ПК-2.1.**

Понятие сервисного государства. Клиентоориентированный подход к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Роль негосударственного сектора в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

### ***4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания***

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой

выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Не удовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. *Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам***

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.О.01.15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том

числе, задания к контрольным точкам):

*Контрольные вопросы (вопросы для опроса), доклады, индивидуальные задания, реферат, контрольные задания.*

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КР
	УО	Д	
Р-1. / Т-1	4	4	12
Р-1. / Т-2	4	4	
Р-1. / Т-3	4	4	
Р-2. / Т-4	4	4	12
Р-2. / Т-5	4	4	
Р-2. / Т-6	4	4	
Р-3. / Т-7	4	4	12
Р-3. / Т-8.	4	4	
Р-3. / Т-9	4	4	
<b>Итого: 100 б</b>	32	32	36

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Баллы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами

Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2-3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
10-12	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-9	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

### **Тема 1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления. ПК-1.2.**

Контрольные вопросы:

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.

4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг.
6. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

...

Темы для докладов:

1. Эволюция понятия «государственная услуга»: от административной функции к публичной ценности.
2. Социальная и правовая природа государственных и муниципальных услуг: критерии недискриминационного доступа.
3. Принципы «клиентоцентричности» в публичном управлении: трансформация роли получателя услуги.
4. Жизненные ситуации как системообразующий элемент современных государственных и муниципальных услуг.
5. Экономическая сущность публичных услуг: соотношение бесплатности, платности и бюджетного финансирования.
6. Барьеры реализации сущности публичных услуг: административные процедуры, коррупциогенные факторы и пути их преодоления.
7. Модель сервисного государства;
8. Сущность бюджетных услуг их признаки и виды;
9. Теория общественных благ;
10. Современные тенденции в реформировании системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Тема 2. Классификация государственных и муниципальных услуг.ПК-1.2.**

Контрольные вопросы:

1. Рассмотрите классификацию государственных услуг по типу

заявителя

2. Раскройте понятие "квазиуслуга"
3. Проведите классификацию государственных услуг по принципу возмездности
4. Классификация государственных услуг по критерию осязаемости результата
5. Прочие способы классификации государственных услуг

...

Индивидуальное задание (представить преподавателю в виде доклада): проанализируйте предоставляемые на портале Госуслуги услуги по известным вам критериям классификации.

### **Тема 3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-1.5.**

#### Контрольные вопросы:

1. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?
2. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.
3. Что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия.
4. Приведите примеры административных действий и административных процедур.
5. Дайте определение понятию «стандартизация».
6. Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?
7. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

...

#### Темы для докладов:

1. Теоретико-правовые основы стандартизации публичных услуг: цели, принципы и объекты.
2. Административный регламент как ключевой инструмент регламентации: структура и юридическая значимость.
3. Стандарт качества государственной услуги: состав требований и их влияние на результат.
4. Оптимизация административных процедур как следствие

внедрения регламентов (на примере сокращения сроков и документов).

5. Проблема баланса между жесткой регламентацией и административным усмотрением должностного лица.

6. Механизмы досудебного (внесудебного) обжалования нарушений, связанных с несоблюдением стандартов и регламентов.

7. Стандартизация межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) как основа регламентации комплексных услуг.

8. Контроль и надзор за соблюдением административных регламентов: внутренний, внешний и общественный мониторинг.

#### **Тема 4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки. ПК-1.2, ПК-2.1.**

##### Контрольные вопросы:

1. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?

2. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?

3. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?

4. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?

5. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?

6. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить?

Приведите примеры показателей каждого вида.

7. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?

8. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

9. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
10. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
11. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
12. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

...

#### Темы для докладов:

1. Понятие и нормативно-правовая база качества публичных услуг в РФ.
2. Ключевые критерии качества: доступность, оперативность, комфортность и результативность.
3. Влияние цифровизации на качество услуг: преимущества (сокращение сроков) и риски (сбои, «цифровое неравенство»).
4. Принцип «клиентоцентричности» как современный стандарт качества в публичном управлении.
5. Качество межведомственного взаимодействия: типичные ошибки и способы их минимизации.
6. Оценка качества с позиции жизненных ситуаций (например, «рождение ребенка», «смена места жительства»).

### **Тема 5. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

#### Контрольные вопросы:

1. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?
2. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
3. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
4. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

5. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?

6. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

...

Темы для докладов:

1. Мониторинг качества предоставления услуг: методы сбора и анализа данных (опросы, индикаторы).

2. Независимая система оценки качества (НСОК) как инструмент общественного контроля.

3. Обратная связь от получателей услуг: жалобы, предложения и рейтинги как драйверы улучшений.

4. Зарубежный опыт оценки качества публичных услуг (модели «New Public Management», «Citizen's Charter»).

## **Тема 6. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

Контрольные вопросы:

1. Опишите подходы, используемые в мировой практике к формированию системы предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2. Опишите принципы, используемые в мировой практике к формированию системы предоставления государственных (муниципальных) услуг.

3. Зарубежный опыт: координации и правового обеспечения реформирования государственных услуг.

4. Опишите зарубежный опыт формирования инфраструктуры обеспечивающей предоставление государственных услуг.

5. Опишите зарубежный опыт совершенствования системы местного самоуправления в контексте повышения качества государственных и муниципальных услуг.

6. Опишите зарубежный опыт информатизации системы государственных и муниципальных услуг

...

Темы докладов:

1. Сравнительный анализ цифровых моделей предоставления государственных услуг (на примере США, Великобритании, Франции и Эстонии) .
2. Внедрение принципа «одного окна» и проактивных услуг в Республике Корея: опыт человекоцентричного подхода .
3. Политика «цифровой инклюзии» в Европейском союзе: обеспечение равного доступа к государственным услугам для уязвимых групп населения .
4. Модели взаимодействия государства и граждан при предоставлении услуг в Бразилии, Катаре и ЮАР: анализ 8 глобальных тенденций .
5. Механизмы «обратной связи» и учета жалоб граждан при предоставлении публичных услуг в Мозамбике (на примере реформы сектора здравоохранения) .
6. Эволюция сервисной модели в Сингапуре и Эстонии: ключевые факторы успеха цифровой трансформации муниципального управления .
7. Институционализация общественного участия: практика создания «Гражданских консультативных групп» при разработке государственных услуг в Корее .
8. Реализация принципа «only once» (однократного предоставления данных) в Казахстане и странах ЕС: правовые и технологические аспекты .
9. Обеспечение прозрачности и подотчетности при оказании государственных услуг: опыт внедрения ESG-стандартов в больницах Вьетнама .
10. Использование технологий искусственного интеллекта и «цифровых помощников» в системах государственных услуг Германии и Нидерландов .

**Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. ПК-1.2, ОПК-2.1.**

Контрольные вопросы:

1. Раскройте сущность центров предоставления административных услуг.
2. Выделите особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах предоставления административных услуг.
3. За счет чего осуществляется организация информационного обеспечения деятельности центров предоставления

административных услуг?

4. Какие требования выставляются к соглашениям о взаимодействии?

...

Темы докладов:

1. Принцип «одного окна» в системе публичных услуг: сущность, эволюция и нормативное закрепление.

2. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ): архитектура, регламенты и роль в реализации принципа «одного окна».

3. МФЦ как ключевой институт межведомственного взаимодействия: функции, модели работы и зоны ответственности.

4. Организационные и технологические барьеры межведомственного взаимодействия (разрозненность баз данных, регламенты, человеческий фактор).

5. Переход от «одного окна» к проактивному режиму: как межведомственное взаимодействие позволяет оказывать услуги без заявления.

6. Правовой режим согласия на обработку персональных данных в рамках межведомственного обмена: проблемы и пути решения.

7. Типичные нарушения сроков и ошибки при межведомственном запросе: причины, ответственность и контроль.

8. Реестровая модель оказания услуг как высшая форма межведомственного взаимодействия (на примере регистрации прав или постановки на учет).

9. Сравнительный анализ реализации принципа «одного окна» в федеральных и муниципальных услугах: различия в объемах и качестве взаимодействия.

10. Оценка эффективности межведомственного взаимодействия: показатели (доля необоснованных запросов, время ответа, удовлетворенность заявителя).

**Тема 8. Организация предоставления государственных и**

## муниципальных услуг в электронной форме. ОПК-1.2, ПК-2.1.

### Контрольные вопросы:

1. Что из себя представляют информационно-телекоммуникационные технологии?
2. Каким образом используются информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг?
3. Какие требования выдвигаются к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг?
4. Раскройте сущность реестров государственных и муниципальных услуг.
5. Достоинства и недостатки электронной формы государственных и муниципальных услуг.
6. Распишите порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
7. Сущность порталов государственных и муниципальных услуг.
8. Насколько актуально введение электронных государственных услуг в современных условиях?
9. Раскройте сущность электронных государственных услуг.
10. Опишите проблемы и возможные пути их преодоления в РФ.

...

### Темы докладов:

1. Нормативно-правовое регулирование предоставления услуг в электронной форме: Федеральный закон № 210-ФЗ и подзаконные акты.
2. Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) как центральный элемент инфраструктуры электронного правительства: функционал и статистика использования.
3. Региональные порталы государственных услуг: особенности, отличия от федерального уровня и проблемы интеграции.
4. Идентификация и аутентификация заявителей в системах электронного предоставления услуг (ЕСИА, биометрия, усиленная электронная подпись).
5. Типы электронных услуг: информационные, интерактивные и полностью автоматизированные (реестровая модель).
6. Проблема «цифрового неравенства» и доступности электронных услуг для маломобильных групп населения и граждан пожилого возраста.

7. Межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ) как технологическая основа предоставления услуг онлайн.
8. Юридическая значимость электронных документов: признание, хранение и обмен в системе государственных услуг.
9. Оценка качества и доступности электронных услуг: показатели, мониторинг и удовлетворенность граждан.
10. Кибербезопасность и защита персональных данных при предоставлении государственных услуг в цифровой среде: риски и механизмы защиты.

**Тема 9. Клиентоориентированность и сервисная модель в предоставлении государственных и муниципальных услуг. ОПК-1.2, ПК-2.1.**

Контрольные вопросы:

1. Что такое клиентоцентричность в государственном управлении и чем она отличается от традиционной «заявительной» модели?
2. Назовите ключевые принципы сервисной модели публичных услуг.
3. Как понятие «жизненная ситуация» связано с клиентоориентированным подходом?
4. Перечислите основные барьеры на пути внедрения клиентоцентричности в органах власти.
5. Что такое «проактивное предоставление услуг»? Приведите примеры.
6. Какие методы сбора обратной связи от получателей услуг считаются наиболее эффективными?
7. Как оценивается удовлетворенность гражданина качеством услуги в сервисной модели?
8. В чем заключается переориентация с «удобства чиновника» на «удобство пользователя»?
9. Какова роль МФЦ и портала «Госуслуги» в реализации сервисной модели?
10. Назовите основные показатели (KPI) клиентоориентированности для государственного служащего.

Темы докладов:

1. Эволюция парадигмы публичного управления: от «государственной функции» к «сервисной модели».
2. Клиентоцентричность как принцип деятельности современной публичной администрации: содержание и критерии оценки.
3. Жизненные ситуации как системообразующий элемент сервисной модели предоставления услуг.

4. Проактивный режим оказания услуг: правовые основы, механизмы реализации и практические примеры.

5. Трансформация роли получателя услуг: от «просителя» к «клиенту» и «партнеру».

6. Методология сбора и анализа обратной связи от граждан в системе управления качеством услуг.

7. Организационные и культурные барьеры внедрения клиентоориентированности в органах власти.

8. Стандартизация vs клиентоориентированность: поиск баланса между регламентом и гибкостью.

9. Сравнительный анализ сервисных моделей предоставления публичных услуг в России и зарубежных странах (Сингапур, Эстония, Канада).

10. Оценка эффективности внедрения клиентоцентричной модели на примере конкретной услуги или МФЦ.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной работой по разделу (далее – КР). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КР в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КР составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КР в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной работы	Максимальное количество баллов за работу в рамках КР, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной работы	Результат контрольной работы, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине
КР 1	100	0,12	12
КР 2	100	0,12	12
КР 3	100	0,12	12
Итого:	x	0,36	36

Формула расчета результата контрольной работы:

Результат контрольной работы = Количество баллов за работу в рамках КР X Коэффициент веса контрольной работы.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КР и типовые оценочные материалы:

## **КТ – 1.**

### **Темы 1-3.**

Ситуационное задание (кейс) по теме «Классификация государственных услуг».

Вы — аналитик Центра мониторинга качества государственных услуг. К вам поступили 5 заявок от граждан с описанием их ситуаций. Для каждой ситуации необходимо:

1. Определить, является ли данное взаимодействие государственной услугой в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ.

2. Классифицировать услугу по нескольким основаниям (из предложенного списка).

3. Кратко обосновать своё решение.

Основания для классификации (список для выбора):

- По уровню оказания: федеральная / региональная / муниципальная.
- По ведомственной принадлежности: услуга конкретного органа власти (например, МВД, Росреестр, Социальный фонд).
- По категории заявителей: для физических лиц / для юридических лиц / смешанная.
- По способу предоставления: в МФЦ / через портал Госуслуг / в органе власти / проактивно (без заявления).
- По характеру результата: информационно-консультационная / связанная с выдачей документа (разрешительная, регистрационная).
- По обязательности получения: обязательная (имеющая юридическое значение) / добровольная (справочная).
- По степени возмездности: бесплатная / платная (госпошлина или плата за услугу).
- По форме взаимодействия: заявительная (по запросу гражданина) / проактивная (инициируется государством).
- По используемой информационной системе: предоставляемая через ЕПГУ / предоставляемая через ведомственный портал / не требующая ИТ-систем.

#### **Ситуация 1**

Текст обращения:

«Я, Иванов Иван Иванович, хочу зарегистрировать право собственности на только что купленную квартиру. Заявление подал через портал Госуслуг, приложил электронные скан-копии договора купли-

продажи и акта приёма-передачи. Государственную пошлину оплатил онлайн. Через 5 рабочих дней получил в личном кабинете выписку из ЕГРН о регистрации права».

Задание:

- Является ли данная ситуация государственной услугой? (Да/Нет, почему).
- Классифицируйте услугу по следующим основаниям:  
уровень оказания, категория заявителей, способ предоставления, характер результата, степень возмездности, форма взаимодействия.
- Обоснуйте каждый пункт классификации.

## Ситуация 2

Текст обращения:

«Я, Петрова Анна Сергеевна, мать троих детей, пришла в МФЦ. Мне нужно оформить единое пособие на детей от 0 до 17 лет. Сотрудник МФЦ сказал, что заявление можно подать и через Госуслуги, но я попросила помочь на месте. Он проверил мои данные в своей системе, часть сведений (о доходах, составе семьи) подтянулась автоматически из других ведомств через СМЭВ. Никаких справок я не собирала. Через 10 дней пособие пришло на карту».

Задание:

- Классифицируйте услугу по основаниям:  
уровень оказания (федеральная/региональная — уточните по логике), ведомственная принадлежность (какой орган?), категория заявителей, способ предоставления, обязательность получения, степень возмездности, форма взаимодействия.
- Отметьте, есть ли здесь элемент проактивности и межведомственного взаимодействия.

## Ситуация 3

Текст обращения:

«Я, директор ООО “Ромашка” Сидоров К.П., хочу получить лицензию на розничную продажу алкоголя. Это лицензируемый вид деятельности. Подал документы через региональный портал лицензирования. Услуга платная — оплатил лицензионный сбор 65 000 рублей. Лицензию выдали на 5 лет на бланке установленного образца».

Задание:

- Классифицируйте услугу по основаниям:

уровень оказания (внимание: лицензирование алкоголя — региональное или федеральное?), категория заявителей, способ предоставления, характер результата, степень возмездности.

· Чем данная услуга принципиально отличается от ситуаций 1 и 2 с точки зрения заявителя?

#### Ситуация 4

Текст обращения:

«Мне 70 лет, я инвалид 2 группы. Никогда не пользовался компьютером. Пришёл в управление соцзащиты лично, чтобы продлить льготный проездной билет. Сотрудница сказала, что с этого года услуга оказывается только в электронном виде через Госуслуги или в МФЦ. В управлении мне отказали. Пришлось ехать в МФЦ за 2 автобуса».

Задание:

· Определите: нарушены ли права гражданина? Соответствует ли такая организация оказания услуги принципам доступности?

· Предложите альтернативную классификацию данной услуги, если бы она была организована идеально (укажите все применимые основания).

· Какой способ получения услуги должен быть предложен гражданину по закону № 210-ФЗ (имеет ли он право на личный приём в органе власти)?

#### Ситуация 5

Текст обращения:

«Я, студент Николаев, позвонил на горячую линию министерства образования, чтобы спросить, какие документы нужны для перевода с платного на бюджетное место. Оператор устно ответил, что зависит от успеваемости и наличия вакансий, и посоветовал посмотреть порядок на сайте. Никакого документа я не получил».

Задание:

· Является ли данное взаимодействие государственной услугой в строгом смысле по № 210-ФЗ? (Да/Нет, аргументировать)

· Если нет, то как это следует классифицировать? (консультация, информационное обслуживание, обращение гражданина?)

· Укажите признак, по которому данная ситуация НЕ подпадает под понятие услуги.

Итоговое задание (сводное)

Составьте таблицу-матрицу для первых трёх ситуаций (1, 2, 3), где по

вертикали — услуги, а по горизонтали — все указанные выше основания классификации. В ячейках поставьте «+» или конкретное значение.

Основание классификации	Ситуация 1 (регистрация права)	Ситуация 2 (пособие)	Ситуация 3 (лицензия)
Уровень оказания			
Ведомственная принадлежность			
Категория заявителей			
Способ предоставления			
Характер результата			
Обязательность получения			
Степень возмездности			
Форма взаимодействия			

Критерии оценивания задания:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота	14-20	использованы все уместные основания классификации
	7-13	Частичное использование оснований классификации
	0-6	Раскрыто минимальное количество оснований классификации
Обоснованность	14-20	ссылка на признаки услуги (ст. 2 № 210-ФЗ) или классификационные критерии
	7-13	Частичная ссылка на признаки услуги (ст. 2 № 210-ФЗ) или классификационные критерии
	0-6	Многочисленные ошибки, неверное обоснование

Решение неоднозначных моментов (ситуации 4 и 5)	14-20	умение видеть границы понятия «государственная услуга»
	7-13	есть отдельные нарушения точности формулировок
	0-6	размытые формулировки или их полное отсутствие
Аккуратность заполнения таблицы	14-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
	7-13	Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами
	0-6	Нарушена последовательность изложения, отсутствует логическая связь между частями текста
Оригинальность	14-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
	7-13	Частично оригинальные идеи, но присутствуют элементы шаблонного мышления
	0-6	Отсутствие оригинальности, использование шаблонных решений и подходов
Итого максимально:	100	

**КТ – 2.  
Темы 4-6.**

Реферат

Подготовка рефератов по темам дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

Тематика рефератов:

1. Понятие и нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг в РФ.
2. Принципы предоставления государственных услуг: открытость, доступность, законность.
3. Классификация государственных услуг: по сферам, категориям заявителей и формам предоставления.
4. Административные регламенты как инструмент стандартизации предоставления услуг.

5. Требования к качеству и доступности государственных и муниципальных услуг.
6. Многофункциональные центры (МФЦ) как ключевое звено в системе «одного окна».
7. Организация деятельности МФЦ: функции, взаимодействие с ведомствами и зоны ответственности.
8. Электронное правительство и портал «Госуслуги»: возможности и развитие.
9. Межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ) и его роль в сокращении сроков предоставления услуг.
10. Универсальная электронная карта (история, проблемы и причины упразднения).
11. Оценка качества предоставления государственных услуг (независимый мониторинг, анкетирование).
12. Система досудебного обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении услуг.
13. Платность и бесплатность государственных услуг: государственная пошлина и иные платежи.
14. Предоставление услуг в сфере государственной регистрации прав и юридических лиц.
15. Организация предоставления социально значимых государственных услуг (пенсии, пособия, льготы).
16. Жизненные ситуации как новый подход к комплексному предоставлению услуг в МФЦ.
17. Внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.
18. Перечень услуг, предоставляемых в электронной форме: проблемы и перспективы.
19. Защита персональных данных заявителей при предоставлении государственных услуг.
20. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка предоставления услуг.
21. Услуги в сфере образования: реализация государственной функции приема в вузы и школы.
22. Миграционные услуги: оформление паспортов, регистрационный учет, разрешения на работу.
23. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг (Сингапур, Эстония, Великобритания).
24. Противодействие коррупции при предоставлении государственных

и муниципальных услуг.

25. Оптимизация бюджетных расходов при переводе услуг в электронный вид и развитие МФЦ. Естественно-правовая теория: история возникновения, основные идеи и влияние на современное законодательство.

#### Методические рекомендации по подготовке реферата:

Подготовка реферата способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании реферата по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка реферата требует от обучающегося самостоятельности и интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала, например, в форме развернутого плана;
- написание текста реферата с соблюдением требований научного стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других научных проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь структурно-логическое деление. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

#### Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и

		пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

**КТ – 3.  
Темы 7-9.**

Контрольное задание 1:

Многофункциональный центр (МФЦ) взаимодействует с различными ведомствами и организациями для предоставления государственных и муниципальных услуг. При получении загранпаспорта через МФЦ задействуются несколько ведомств. Процесс включает электронный обмен данными через СМЭВ (единая система обмена данными между ведомствами) и другие защищённые каналы связи. Данный процесс включают следующие этапы:

А. ГУВМ МВД (подразделение по вопросам миграции) проверяет данные заявителя МВД через СМЭВ. Суть этапа: подаёт запрос в ГИАЦ (Защищённый канал МВД) для проверки на наличие ограничений (запрет на выезд, розыск) и в ЗАГС о подтверждение смены ФИО (если было)

Б. Приём заявления и документов в МФЦ. Суть этапа: Заявитель подаёт документы (паспорт РФ, фото, квитанцию об оплате госпошлины и др.). Сотрудник МФЦ проверяет комплектность, сканирует документы. Вносит данные в Единую систему МФЦ.

В. Готовность и выдача Суть этапа: МВД направляет уведомление в МФЦ через СМЭВ. МФЦ информирует заявителя (SMS, email, Госуслуги). Заявитель забирает загранпаспорт в том же МФЦ (при себе нужно иметь паспорт РФ).

Г. МВД формирует электронную заявку на изготовление паспорта. МВД запрашивают данные через СМЭВ у Федеральной налоговой службы (ФНС) о подтверждении оплаты госпошлины и у Пенсионного фонда (ПФР) (Проверка СНИЛС (для паспорта нового образца))

Д. МФЦ передаёт запрос в ГУВМ МВД (бывший ФМС).

**Установите последовательность вышеприведенных мер предотвращения конфликта интересов.**

**Запишите выбранные буквы в порядке своей очередности:**

1.	2.	3.	4.	5.

Контрольное задание 2:

Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте принципы клиентоориентированности государственных и муниципальных служащих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг (1-5) с их правильными описаниями (А-Д).

Название принципа		Описание	
1.	Доступность	А.	Госслужащий внимательно выслушивает обращение гражданина, не перебивает.
2.	Вежливость и уважение	Б.	Услуги предоставляются в разумные сроки без ненужных задержек.
3.	Оперативность	В.	Информация о госуслугах понятна и легко находится на официальных ресурсах.
4.	Прозрачность процедур	Г.	Все этапы оказания услуги и требования к документам четко прописаны.
5.	Ориентированность на клиента	Д.	Госслужащий предлагает варианты решения проблемы, а не просто отказывает.
		Е.	Учитывает специфику культурных особенностей сотрудников и их потенциал для развития

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

1.	2.	3.	4.	5.

Контрольное задание 3:

**Прочитайте текст, выберите один правильный вариант, обоснуйте ответ:**

Ситуация:

К вам, как к госслужащему, обратился гражданин с вопросом о порядке получения субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг. Он нервничает, так как уже несколько раз получал отказы из-за неправильно оформленных документов.

Вопрос:

Какой вариант действий наиболее соответствует принципу клиентоориентированности?

Варианты ответов:

- А. Объяснить гражданину, что он сам должен изучить законодательство, и дать ссылку на нормативный акт.
- Б. Вежливо выслушать, подробно разъяснить порядок оформления, проверить его документы и указать на возможные ошибки.
- В. Посоветовать обратиться в юридическую консультацию, так как у вас нет времени на индивидуальные разъяснения.
- Г. Сказать, что это не входит в ваши обязанности, и направить к другому специалисту.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Конституция Российской Федерации, образцы юридических документов, бумага, ручка / карандаш, линейка.

## **6. *Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине***

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой в устной форме. Необходимо дать устные ответы на вопросы к зачёту, подробно изложив ход мыслей.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

### **Тема 1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления. ПК-1.2.**

#### Вопросы к зачету:

1. Дайте определение "государственная услуга". Приведите примеры.
2. Дайте определение "муниципальная услуга". Приведите примеры.
3. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 2. Классификация государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2.**

#### Вопросы к зачету:

1. Классификация государственных услуг по типу заявителя
2. Классификация государственных услуг по принципу возмездности
3. Классификация государственных услуг по критерию осязаемости результата
4. Классификация государственных услуг по критерию обязательности получения.
5. Классификация государственных услуг по критерию формы взаимодействия.

### **Тема 3. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-1.5.**

#### Вопросы к зачету:

1. Дайте определение понятию «стандартизация».
2. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?
3. Дайте определение понятию «регламентация». В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?
4. Что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия.
5. Основные цели стандартизации государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 4. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки. ПК-1.2, ПК-2.1.**

#### Вопросы к зачету:

1. Понятие и критерии качества государственных и муниципальных услуг.

Раскройте определение качества применительно к госуслугам. Перечислите и охарактеризуйте ключевые критерии: доступность, результативность, своевременность, комфортность, безопасность.

2. Система мониторинга и оценки качества предоставления услуг.

Опишите, кто и как оценивает качество. Раскройте механизмы: анкетирование получателей, независимая оценка качества (НОК), ведомственный контроль, жалобы и досудебное обжалование.

3. Стандартизация как инструмент обеспечения качества.

Объясните роль административных регламентов и стандартов качества. Какие требования к качеству (сроки, состав документов, основания для отказа) фиксируются в этих документах?

4. Показатели доступности и комфортности получения услуг (включая МФЦ и электронный формат).

Как оценивается территориальная, финансовая и информационная доступность? Приведите примеры показателей: время ожидания в очереди, доля услуг в электронном виде, наличие пандусов и т.д.

5. Влияние клиентоцентричности и обратной связи на повышение качества.

Что означает смена подхода с «государственной функции» на «жизненную ситуацию заявителя»? Как используются отзывы граждан для улучшения процессов предоставления услуг?

**Тема 5. Понятие и подходы к организации мониторинга государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

Вопросы к зачету:

1. Раскройте понятие и соотношение государственного контроля и независимой оценки качества (НОК) как двух основных подходов к мониторингу услуг.

2. Охарактеризуйте методы сбора информации, используемые при проведении мониторинга.

3. Каковы критерии оценки качества условий оказания услуг в рамках независимой оценки (НОК)?

4. В чем выражается общественный и гражданский контроль за предоставлением услуг?

5. Опишите требования к организации мониторинга доступности услуг для маломобильных групп населения (МГН).

**Тема 6. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг. ПК-1.2, ПК-2.1.**

Вопросы к зачету:

**Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. ПК-1.2, ОПК-2.1.**

Вопросы к зачету:

1. Раскройте понятие и нормативно-правовую основу принципа «одного окна» в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ.

2. Опишите технологию работы МФЦ и роль автоматизированной информационной системы в обеспечении принципа «одного окна».

3. Раскройте сущность межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) и его значение для реализации принципа «одного окна».

4. Какие ограничения для предоставления услуг по принципу «одного окна» существовали до принятия Федерального закона № 133-ФЗ и как они были устранены?

5. Охарактеризуйте цели создания МФЦ и показатели эффективности

их деятельности.

## **Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. ОПК-1.2, ПК-2.1.**

### Вопросы к зачету:

1. Раскройте понятие и нормативно-правовую основу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в РФ.
2. Охарактеризуйте Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) как ключевой элемент инфраструктуры электронного правительства.
3. Раскройте систему идентификации и аутентификации заявителей при получении услуг в электронной форме: уровни учетных записей ЕСИА и виды электронных подписей.
4. Каковы основные показатели качества предоставления услуг в электронной форме и каким образом осуществляется мониторинг удовлетворенности граждан?
5. Каковы требования к обеспечению безопасности и защите персональных данных при предоставлении услуг в электронной форме?

## **Тема 9. Клиентоориентированность и сервисная модель в предоставлении государственных и муниципальных услуг. ОПК-1.2, ПК-2.1.**

### Вопросы к зачету:

1. Раскройте понятие и нормативно-правовую основу клиентоцентричности в системе государственного управления РФ.
2. Охарактеризуйте принцип «жизненные ситуации» как ключевой инструмент реализации сервисной.
3. В чем суть проактивного формата предоставления государственных услуг и как он реализуется на практике?
4. Опишите систему показателей и механизмы оценки клиентоориентированности при предоставлении государственных услуг.
5. В чем заключается сущность формулы «1-0-1» и как она соотносится с сертификацией государственных услуг по стандартам клиентоцентричности?

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS при зачёте с оценкой

<b>Оценка по шкале ECTS</b>	<b>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</b>	<b>Оценка по государственной шкале</b>	<b>Определение</b>
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Не удовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Уголовно-процессуальный кодекс РФ, образцы юридических документов, бумага, ручка / карандаш, линейка.

## ***7. Методические материалы по освоению дисциплины***

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Студенты могут установить диалог с преподавателем, получать консультации по выполнению заданий. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестовые и иные задания.

Обучение по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельную работу студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

### **Работа обучающегося на лекции:**

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и

сделано это самим обучающимся.

#### Подготовка к практическим занятиям:

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада / реферата / вопроса по теме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и / или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома.
5. Подведение итогов занятия.

#### Работа с литературными источниками:

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое

отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги. Полный курс : учебник для вузов / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 512 с. — ISBN 978-5-507-52379-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/495017> (дата обращения: 19.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / А. М. Киселева. — Омск : ОмГУ, 2018. — 224 с. — ISBN 978-5-7779-2201-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110885> (дата обращения: 19.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / В. Н. Южаков, В. Э. Бойков, А. Н. Покида, Е. И. Добролюбова. — Москва : Дело РАНХиГС, 2014. — 336 с. — ISBN 978-5-7749-0999-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/74841> (дата обращения: 19.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан . — Москва : Дело РАНХиГС, [б. г.]. — Часть I — 2012. — 186 с. — ISBN 978-5-7749-0775-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/74986> (дата обращения: 19.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан . — Москва : Дело РАНХиГС, [б. г.]. — Часть II — 2012. — 492 с. — ISBN 978-5-7749-0775-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/74987> (дата обращения: 19.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Борисов, А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) : комментарий / А. Н. Борисов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юстицинформ, 2025. - 464 с. - ISBN 978-5-7205-2199-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2214649> (дата обращения: 19.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Трыканова, С. А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии : учебное пособие / С. А. Трыканова, В. А. Холопов. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 123 с. - ISBN 978-5-9765-4054-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1860052> (дата обращения: 19.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / Паршин М.В. - М.:Статут, 2013. - 272 с. ISBN 978-5-8354-0926-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1006907> (дата обращения: 19.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Трыканова, С. А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии : учебное пособие / С. А. Трыканова, В. А. Холопов. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 123 с. - ISBN 978-5-9765-4054-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1860052> (дата обращения: 19.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

5. Рогозин, Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг : социальная критика и профессиональная экспертиза : научное издание / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина. - Москва : ИД Дело РАНХиГС, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-7749-0985-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/792233> (дата обращения: 19.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации. – Текст : электронный // Сайт Президента Российской Федерации. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/constitution>

### 8.4 Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/>

2. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс». – URL: <https://www.consultant.ru/about/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/>

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

5. Электронно-библиотечная система «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>

## ***9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы***

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;

- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows, Microsoft Office, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (для компьютерных аудиторий) и Интернет. Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы.