

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 20.01.2023 15:50:49  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ– ФИЛИАЛ РАНХиГС**

---

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА  
Директор СЗИУ РАНХиГС

Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Эффективное государственное управление**

*(направленность (профиль))*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного(онлайн)курса**

**Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления  
государственных и муниципальных услуг»**

*(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**«ОПГМУ»**

*краткое наименование дисциплины (модуля)*

по направлению подготовки

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

*(код, наименование направления подготовки)*

очная, очно-заочная

*(формы обучения)*

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022 г

**Автор–составитель:**

доцент кафедры государственного и  
муниципального управления,  
кандидат политических наук

Матвеев А.А

**Заведующий кафедрой**

государственного и муниципального управления,  
кандидат философских наук, доцент

Катанандов С.Л.

РПД Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»  
одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления. Протокол №  
1 от 31 августа 2022г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	10
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	22
6. Методические материалы для освоения дисциплины .....	31
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	35
7.1.Основная литература.....	35
7.2.Дополнительная литература.....	35
7.3.Нормативные правовые документы или иная правовая информация.....	36
7.4.Интернет-ресурсы.....	36
7.5.Иные источники.....	36
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	37

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

**1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Способен мыслить стратегически, широко анализировать ситуацию, оперативно принимать управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	ПКс-1.2	Демонстрирует умение получать необходимую для анализа социально-экономической, политической ситуации информацию, устанавливать причины возникновения проблемы
		ПКс-1.3	Демонстрирует умение прогнозировать развитие событий, оценивать возможные социальные последствия своих решений и предлагать варианты решений, направленные на предотвращение возможных проблем и использование будущих возможностей
ПКс-3	Способен организовывать взаимодействие с внешними организациями и гражданами, содействовать в развитии механизмов общественного участия в принятии и реализации управленческих решений	ПКс-3.1	Демонстрирует знание и способность применять на практике методы обеспечения связей органов власти и местного самоуправления с общественностью

**1.2 В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» у выпускника должны быть сформированы**

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Обеспечивать исполнение основных функций, административных регламентов органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной	ПКс-1.2	<b>Знания:</b> различия в дефинициях «услуга», «функция», «работы»; понятие и признаки государственных и муниципальных услуг; принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти; требования к разработке административных регламентов услуг;
	ПКс-1.3	
	ПКс-3.1	

<p>власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, научных и образовательных организаций, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций</p>		<p>формы предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p><b>Умения:</b>          ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг;          ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;          организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;          разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;          разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;          использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.</p> <p><b>Навыки:</b>          методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг;          навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;          навыками экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;          навыками экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.</p>
--	--	---

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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов, 108 астрономических часов.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

### Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>108</b>

Контактная работа с преподавателем	70	52,5
Лекции	32	24
Семинары и практические занятия	36	27
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	38	28,5
Контроль	36	27
Формы текущего контроля	устный опрос; доклад, решение кейсов, тестирование	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>	

### Очно-заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>108</b>
Контактная работа с преподавателем	42	31,5
Лекции	16	16,5
Семинары и практические занятия	24	18
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	66	49,5
Контроль	36	27
Формы текущего контроля	устный опрос; доклад, решение кейсов, тестирование	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>	

\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»** относится к блоку дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль) "Эффективное государственное управление" и изучается студентами в 8 семестре (очная форма обучения), в 10 семестре (очно-заочная форма обучения).

### Дисциплина реализуется после изучения:

- Б1.О.14 Система государственного и муниципального управления
- Б1.О.23 Муниципальное право
- Б1.О.15 Прогнозирование и планирование
- Б1.В.04 Социология управления
- Б1.В.07 Технологии и методы государственного управления
- Б1.В.19 Оценка регулирующего воздействия
- Б1.В.21 Гражданское право

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 1	Основы организации управления государственными и муниципальными услугами	13	4		4		5	УО, Д
Тема 2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	13	4		4		5	Д, Т
Тема 3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	13	4		4		5	Д, УО
Тема 4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	15	4		6		5	К
Тема 5	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	13	4		4		5	Д
Тема 6	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	13	4		4		5	Д

Тема 7	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных	15	4		6		5	К
Тема 8	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	13	4		4		5	Т
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36/27</b>						<b>Экзамен</b>
	<b>Всего:</b>	<b>144</b>	<b>32</b>		<b>36</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	
	<b>Всего в астрон. часах</b>	<b>108</b>	<b>24</b>		<b>27</b>	<b>1,5</b>	<b>28,5</b>	
<b>Очно-заочная форма обучения</b>								
Тема 1	Основы организации управления государственными и муниципальными услугами	12	2		2		8	УО, Д
Тема 2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	12	2		2		8	Д, Т
Тема 3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	14	3		3		8	Д, УО
Тема 4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	14	3		3		8	К
Тема 5	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	14	3		3		8	Д
Тема 6	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	3		3		8	Д
Тема 7	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных	14	3		3		8	К

Тема 8	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	14	3		3		8	Т
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36/27</b>						<b>Экзамен</b>
	<b>Всего:</b>	<b>144</b>	<b>16</b>		<b>24</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	
	<b>Всего в астрон. часах</b>	<b>108</b>	<b>12</b>		<b>18</b>	<b>1,5</b>	<b>49,5</b>	

*УО – устный опрос, К – кейс, Т – тестирование, ДЗ – домашнее задание, Р – Реферат, Д – доклад*

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Основы организации управления государственными и муниципальными услугами**

Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа». Теория общественных благ. Управленческий подход. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России**

Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиенто-ориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть». Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.

#### **Тема 3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.**

Методика функционального анализа полномочий органа власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в электронном виде. Перечень услуг.

#### **Тема 4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти**

Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде**

Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии.

Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.

#### **Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг**

Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.

#### **Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг**

Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 8. Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения**

Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1.** В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

<i>Наименование темы</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
<b>очная форма обучения</b>	

Тема 1 Основы организации управления государственными и муниципальными услугами	УО, Д
Тема 2 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Д, Т
Тема 3 Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	Д, УО
Тема 4 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	К
Тема 5 Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	Д
Тема 6 Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Д
Тема 7 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных	К
Тема 8 Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	Т
<b>очно-заочная форма обучения</b>	
Тема 1 Основы организации управления государственными и муниципальными услугами	УО, Д
Тема 2 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Д, Т
Тема 3 Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	Д, УО
Тема 4 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	К
Тема 5 Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	Д
Тема 6 Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Д
Тема 7 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных	К
Тема 8 Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	Т

## **4.2 Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

### **Типовые вопросы для устного опроса и докладов**

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование

1. Понятие и виды муниципальных услуг.
2. Организация предоставления муниципальных услуг.
3. Организационно-финансовые механизмы предоставления муниципальных услуг.
4. Стандартизация качества муниципальных услуг.
5. Финансирование сферы муниципальных услуг.
6. Система муниципальных правовых актов.
7. Нормотворческий процесс в муниципальном образовании.
8. Органы управления в муниципальном образовании.
9. Полномочия органов МСУ при предоставлении муниципальных услуг.
10. Роль муниципальной службы при предоставлении муниципальных услуг.
11. Система управления документацией в органах МСУ.
12. Организация документооборота при предоставлении муниципальных услуг.
13. Ведение регистра муниципальных нормативных правовых актов.
14. Совершенствование организации документооборота при предоставлении муниципальных услуг.
15. Реализация административной реформы муниципалитетами России.
16. Реформирование государственного управления в регионах РФ.
17. Организация многофункциональных центров в России.
18. Перспективы повышения доступности государственных и муниципальных услуг
19. Разработка административных регламентов предоставления муниципальных услуг на примере Санкт-Петербурга.
20. Требования к административным регламентам.
21. Практика применения административных регламентов предоставления муниципальных услуг.
22. Нормативно-правовые и методические документы по внедрению административных регламентов.

### **Типовые задания для тестирования**

#### **Выберете правильный ответ**

**1.1. К вопросам местного значения муниципальных образований муниципальных округов в соответствии с действующим законодательством относятся:**

А. ...принятие и организация выполнения планов и программ комплексного социально-экономического развития муниципального образования, а также организация в пределах ведения сбора статистических показателей, характеризующих состояние экономики и социальной сферы муниципального образования, и предоставление указанных данных органам государственной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

Б. ...регулирование вопросов муниципальной службы

В. ...контроль за обеспечением твердым топливом населения, проживающего на территории муниципального образования в домах, не имеющих центрального отопления, независимо от вида жилищного фонда по розничным ценам на твердое топливо, устанавливаемым Правительством Санкт-Петербурга;

Г. ...оказание натуральной помощи малообеспеченным гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно, в виде обеспечения их топливом

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред. Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П). Статья 10. Вопросы местного значения муниципальных образований

**1.2. К вопросам местного значения муниципальных образований муниципальных округов относятся:**

А. ...организация сбора и вывоза бытовых отходов и мусора с территории муниципального образования, на которой расположены жилые дома частного жилищного фонда

Б. ...внесение в органы исполнительной власти Санкт-Петербурга предложений по организации и изменению маршрутов, режима работы, остановок наземного городского пассажирского транспорта, установке светофорных объектов, дорожных знаков, нанесению дорожной разметки

В. ...участие в реализации мер по профилактике дорожно-транспортного травматизма на территории муниципального образования

Г. ...осуществление органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий Санкт-Петербурга

Варианты ответов:

1. а, б, в

2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

**ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ** от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред. Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П). Статья 10. Вопросы местного значения муниципальных образований

**1.3. В исключительной компетенции муниципального совета муниципального образования находятся:**

А. ...определение порядка управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности;

Б. ...определение порядка принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий и учреждений, а также об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и учреждений;

В. ...определение порядка участия муниципального образования в организациях межмуниципального сотрудничества;

Г. ...проведение финансовой экспертизы по всем вопросам бюджетно-финансовой политики и совершенствованию бюджетного процесса муниципального образования

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

**ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ** от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред. Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П).

**1.4. Основаниями для удаления главы муниципального образования в отставку являются:**

А. ....решения, действия (бездействие) главы муниципального образования, повлекшие (повлекшее) наступление следующих последствий: а) возникновение просроченной задолженности муниципального образования по исполнению своих долговых и(или) бюджетных обязательств, определенной в порядке, установленном Бюджетным кодексом Российской Федерации, превышающей 30 процентов собственных доходов бюджета муниципального образования в отчетном финансовом году, и(или) просроченной задолженности муниципального образования по исполнению своих бюджетных обязательств, превышающей 40 процентов бюджетных ассигнований в отчетном финансовом году, при условии выполнения бюджетных обязательств федерального бюджета и бюджета Санкт-Петербурга в отношении бюджета указанного муниципального образования; б) при осуществлении отдельных переданных государственных полномочий за счет предоставления субвенций местному бюджету органом местного самоуправления было допущено нецелевое расходование бюджетных средств либо нарушение Конституции Российской Федерации, федерального закона, иных нормативных правовых актов, установленное соответствующим судом

Б. ...неисполнение в течение трех и более месяцев обязанностей по решению вопросов местного значения, осуществлению полномочий, предусмотренных Федеральным законом, иными федеральными законами, уставом муниципального образования, и(или) обязанностей по обеспечению осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Санкт-Петербурга

В. ...неудовлетворительная оценка деятельности главы муниципального образования муниципальным советом муниципального образования по результатам его ежегодного отчета перед муниципальным советом муниципального образования, данная два раза подряд.

Г. ...неудовлетворительная оценка деятельности главы муниципального образования муниципальным советом муниципального образования по мнению высшего должностного лица Санкт-Петербурга - Губернатора Санкт-Петербурга

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО  
САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред.  
Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями  
Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П). Статья 49.  
Удаление главы муниципального образования в отставку

**1.5. В Перечень показателей мониторинга и оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Санкт-Петербурга включены:**

А. ... Сокращение численности детей, оставшихся без попечения родителей, и их доли в общей численности детей, проживающих на территории муниципального образования.

Б. ...Количество ликвидированных несанкционированных свалок бытовых отходов и мусора

В. ...Общее количество обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей

Г. ...Отношение суммы сэкономленных средств бюджета к общей сумме средств бюджета, подлежащих расходованию путем проведения конкурсов, аукционов, запросов котировок

Варианты ответов:

1. а, б, в

2. а, в, г

3. б, в, г

4. а, б, в, г

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники) Указ Президента РФ от 28.04.2008 N 607 Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов (с изменениями на 14 октября 2012 года)

Перечень показателей мониторинга и оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Санкт-Петербурга

**1.6. К полномочиям органов государственной власти Санкт-Петербурга в области местного самоуправления относятся:**

А. ... обеспечение гарантий прав граждан на осуществление местного самоуправления;

Б. ...правовое регулирование прав, обязанностей и ответственности органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления по предметам ведения Санкт-Петербурга, а также в пределах полномочий органов государственной власти Санкт-Петербурга по предметам совместного ведения Российской Федерации и Санкт-Петербурга

В. ...установление и изменение порядка преобразования муниципальных образований, установление и изменение их границ

Г. ... правовое регулирование прав, обязанностей и ответственности органов государственной власти Санкт-Петербурга и их должностных лиц в области местного самоуправления в соответствии с федеральными законами

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

**ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ** от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред. Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П). Статья 5. Полномочия органов государственной власти Санкт-Петербурга в области местного самоуправления

**1.7. К полномочиям органов государственной власти Санкт-Петербурга в области местного самоуправления относятся:**

А. ...регулирование вопросов проведения муниципальных выборов и местных референдумов в соответствии с федеральными законами;

Б. ...определение состава муниципального имущества муниципальных образований;

В. ...определение источников доходов местных бюджетов;

Г. ...выравнивание уровня бюджетной обеспеченности муниципальных образований;

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, в, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

**ЗАКОН САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ** от 23 сентября 2009 года № 420-79 (в ред. Закона Санкт-Петербурга от 13.01.2010 N 643-5, с изм., внесенными Постановлениями Уставного суда

Санкт-Петербурга от 29.10.2009 N 016-019, от 08.12.2009 N 025/09-П). Статья 5. Полномочия органов государственной власти Санкт-Петербурга в области местного самоуправления

**1.8. К вопросам местного значения поселения относятся:**

1. осуществление мероприятий по обеспечению безопасности людей на водных объектах, охране их жизни и здоровья

2. содержание и строительство автомобильных дорог общего пользования между населенными пунктами, мостов и иных транспортных инженерных сооружений вне границ населенных пунктов в границах муниципального района, за исключением автомобильных дорог общего пользования, мостов и иных транспортных инженерных сооружений федерального и регионального значения

3. обеспечение малоимущих граждан, проживающих в поселении и нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством, организация строительства и содержания муниципального жилищного фонда, создание условий для жилищного строительства

4. организация утилизации и переработки бытовых и промышленных отходов

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН №131-ФЗ** от 6.10.2003 «ОБ ОБЩИХ ПРИНЦИПАХ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ». Глава 3. ВОПРОСЫ МЕСТНОГО ЗНАЧЕНИЯ. Статья 14.

**1.9. К вопросам местного значения муниципального района относятся:**

1. организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения

2. организация библиотечного обслуживания населения

3. организация сбора и вывоза бытовых отходов и мусора

4. опека и попечительство

5. Нет правильного ответа

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН №131-ФЗ от 6.10.2003 «ОБ ОБЩИХ ПРИНЦИПАХ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ». Глава 3. ВОПРОСЫ МЕСТНОГО ЗНАЧЕНИЯ. Статья 15.

**1.10. Назовите несобственные доходы местных бюджетов**

1. доходы от местных налогов и сборов
2. доходы от имущества, находящегося в муниципальной собственности
3. безвозмездные перечисления из бюджетов других уровней, включая дотации на выравнивание бюджетной обеспеченности муниципальных образований, иные средства финансовой помощи из бюджетов других уровней и другие безвозмездные перечисления
4. добровольные пожертвования
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

Федеральный закон от 6.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», часть 1 статьи 55

**2.6. Полномочия Администрации района Санкт-Петербурга:**

А. ...Содействовать урегулированию конфликтов, возникающих при предоставлении гражданам компенсаций за оплату жилья и коммунальных услуг.

Б. ...Проводить в установленном порядке открытые конкурсы по отбору управляющих организаций для управления многоквартирными домами в Санкт-Петербурге, собственниками помещений в которых не определен способ управления указанными домами или если принятое решение о выборе способа управления указанными домами не было реализовано, а также осуществлять иные мероприятия, связанные с выбором способа управления многоквартирными домами.

В. ...Определять места временного складирования снега на территориях районов Санкт-Петербурга.

Г. ...Образовывать эвакуационные органы и регулировать организацию их работы.

Варианты ответов:

1. а, б, в
2. а, б, г
3. б, в, г
4. а, б, в, г
5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники)

Положение об администрации района Санкт-Петербурга (с изменениями от 25 ноября, 16 декабря 2008 г., 20 января, 17 марта, 22 сентября 2009 г.) утверждено постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 26 августа 2008 г. N 1078 "Об администрациях районов Санкт-Петербурга"

**2.7. Назовите показатели оценки эффективности деятельности органов МСУ муниципальных районов в соответствии с Указом Президента РФ №607**

1. Количество неработающих жителей, охваченных различными формами обучения действиям в чрезвычайных ситуациях

2. Количество детей, находящихся под опекой (попечительством), на содержание которых выплачиваются денежные средства

3. Уровень собираемости платежей за предоставленные жилищно-коммунальные услуги

4. Расходы местного бюджета на организацию информирования, консультирования и содействия жителям по вопросам создания ТСЖ

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДСКИХ ОКРУГОВ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ. Утвержден Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607

**2.8. Назовите показатели оценки эффективности деятельности органов МСУ муниципальных районов в соответствии с Указом Президента РФ №607**

1. Доля многоквартирных домов, расположенных на земельных участках, в отношении которых осуществлен государственный кадастровый учет

2. Доля многоквартирных домов, в которых организованы ТСЖ

3. Количество консультаций по вопросам создания ТСЖ в органах МСУ

4. Количество человек, обратившихся за содействием в орган МСУ по защите своих прав как потребителей

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДСКИХ ОКРУГОВ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ. Утвержден Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607

**2.9. Основные задачи федеральной программы "Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации»:**

А. ... обеспечение взаимосвязи видов государственной службы, а также государственной и муниципальной службы;

Б. ... внедрение современных механизмов стимулирования государственных служащих

В. ... разработка антикоррупционных механизмов (программ)

Г. ... формирование системы мониторинга общественного мнения об эффективности государственной службы и результативности профессиональной служебной деятельности государственных служащих

Варианты ответов:

1. а, б

2. а, б, в

3. б, в

4. а, б, в, г

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

Указ Президента РФ от 10 марта 2009 г. N 261 "О федеральной программе "Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009-2013 годы)". Пункт 3 Программы

**2.10. Для повышения эффективности государственной службы и результативности профессиональной служебной деятельности государственных служащих необходимо:**

А. ...разработать объективные критерии оценки эффективности профессиональной служебной деятельности государственных служащих

Б. ...сформировать эффективную систему материального и нематериального стимулирования государственных служащих с учетом результатов их профессиональной служебной деятельности

В. ...повысить уровень правовой и социальной защищенности государственных служащих

Г. ...внедрить методики разработки должностных регламентов государственных служащих и их пересмотра при изменении административных регламентов исполнения государственных функций или предоставления государственных услуг;

Варианты ответов:

1. а, б

2. а, б, в

3. б, в

4. а, б, в, г

5. Нет правильного ответа.

Краткое обоснование правильного ответа (ссылка на источники).

Указ Президента РФ от 10 марта 2009 г. N 261 "О федеральной программе "Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009-2013 годы)". Пункт 16 Программы

### **Типовой пример ситуационно задачи (кейса)**

**Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме**

Кейс 1. «Разработка проекта административного регламента государ-ственной муниципальной) услуги»

Кейс 2. «Схема административных процедур предоставления государственной (муниципальной) услуги

## **5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

### **5.1. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):**

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО**

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один, либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

## **5.2.Оценочные материалы промежуточной аттестации**

<b>Компонент компетенции</b>	<b>Промежуточный / ключевой индикатор оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
ПКс-1.2	Демонстрирует умение получать необходимую для анализа социально-экономической, политической ситуации информацию, устанавливать причины возникновения проблемы	Точно определяет приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывает и эффективно исполняет управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков,  Адекватно оценивает социальные последствия управленческих решений и эффективность
ПКс-1.2	Демонстрирует умение прогнозировать развитие событий, оценивать возможные социальные последствия своих решений и предлагать варианты решений, направленные на предотвращение возможных проблем и использование будущих возможностей	
ПКс-3.1	Демонстрирует знание и способность применять на практике методы обеспечения связей органов власти и местного самоуправления с общественностью	управленческого взаимодействия.

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

## Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере)

1. Опишите повышение эффективности предоставления муниципальных услуг, как необходимый фактор улучшения качества жизни
2. Расскажите, что такое реформа местного самоуправления и предоставление муниципальных услуг (на примере...)
3. Назовите полномочия органов МСУ при предоставлении муниципальных услуг (на примере...)
4. Расскажите о совершенствовании организационно-финансовых механизмов предоставления муниципальных услуг (на примере...)
5. Расскажите о совершенствовании регламентов предоставления муниципальных услуг
6. Опишите опыт разработки регламентов предоставления муниципальных услуг за рубежом
7. Расскажите о предоставлении государственных и муниципальных услуг в РФ на базе многофункциональных центров.
8. Назовите методы и модели эффективного управления муниципальным предприятием в условиях инновационного развития (на примере...)
9. Расскажите о совершенствовании системы электронного документооборота в органах государственной и муниципальной власти
10. Расчетно-нормативное финансирование муниципальных услуг
11. Стандартизация муниципальных услуг
12. Совершенствование методов и способов предоставления муниципальных услуг в муниципалитетах РФ
13. Особенности предоставления муниципальных услуг в муниципалитетах в субъекте федерации Санкт-Петербурге
14. Анализ зарубежного опыта предоставления государственных и муниципальных услуг
15. Внедрение проекта «Электронный муниципалитет» в муниципальных образованиях регионов северо-запада РФ
16. Проблемы и перспективы предоставления государственных услуг на примере администраций районов СПб
17. Формирование факторов коррупции в органах местного самоуправления и борьба с коррупцией в муниципальных образованиях
18. Показатели эффективности предоставления муниципальных услуг в муниципалитетах РФ
19. Моделирование инновационных информационных технологий по повышению качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг
20. Мониторинг и оценка эффективности деятельности органов МСУ на примере Ленинградской области
21. Оценка эффективности в сфере предоставления ЖКУ муниципального образования Ленинградской области
22. Анализ обеспечения населения муниципальными услугами на примере Ленинградской области
23. Совершенствование механизмов предоставления муниципальных услуг на примере Ленинградской области
24. Совершенствование информационного обеспечения управления муниципальным образованием в регионах северо-запада РФ

25. Совершенствование организации документооборота при предоставлении муниципальных услуг
26. Оценка эффективности деятельности муниципальных служащих
27. Концессия как способ повышения эффективности управления муниципальной собственностью
28. Стратегия реализации административной реформы в муниципальном образовании
29. Развитие информационно-коммуникационных технологий в жилищной сфере
30. Разработка административных регламентов предоставления муниципальных услуг: проблемы и перспективы

### Типовой пример ситуационной задачи (кейса)

Проведите экспертизу административного регламента государственной (муниципальной) услуги на соответствие требованиям 210-ФЗ.

### 5.3. Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение регламента (15 мин.);</li> <li>• характер источников (более трех источников);</li> <li>• подача материала (презентация);</li> <li>• ответы на вопросы (владение материалом).</li> </ul>	Каждый критерий оценки доклада оценивается в 0,25 балла, максимум 1 балл за доклад. Допускается не более одного доклада в семестр, десяти докладов в год (всего до 10 баллов)
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов  Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов  Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла  Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла  Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b>  Правильный ответ – 1 балл;  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Неправильный ответ – 0 баллов</li> </ul> </p>
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.

Решение кейсов	<p>содержательная активность;</p> <p>качество практических рекомендаций для принятия управленческих решений при проведении кейс-стадии.</p>	<p>Анализ кейса в ходе публичной презентации, считается удовлетворительным (2 балла), если: выступление характеризует попытку серьезного предварительного анализа (правильность предложений, подготовленность, аргументированность и т.д.).</p> <p>внимание обращено на определенный круг вопросов, который требует углубленного обсуждения.</p> <p>продемонстрировано владение категориальным аппаратом, стремление давать определения, выявлять содержание понятий.</p> <p>продемонстрировано умение логически мыслить, точки зрения, высказанные ранее, подытоживаются и приводят к логическим выводам.</p> <p>предложен определенный плана действий или план воплощения решения.</p> <p>определены существенные элементы, которые должны учитываться при анализе данного кейса.</p> <p>подведены итоги обсуждения.</p> <p>Анализ кейса, данный в письменной форме в случае компенсирующего задания считается удовлетворительным, если:</p> <p>было сформулировано и проанализировано большинство проблем, имеющих в кейсе;</p> <p>проведено максимально возможное количество расчетов;</p> <p>были сделаны собственные выводы на основании информации о кейсе, которые отличаются от выводов других магистрантов;</p> <p>были продемонстрированы адекватные аналитические методы для обработки информации;</p> <p>составленные документы по смыслу и содержанию отвечают требованиям;</p> <p>приведенные в итоге анализа аргументы находятся в соответствии с ранее выявленными проблемами, сделанными выводами, оценками и использованными аналитическими методами.</p>
----------------	---	--

Оценочные средства (формы промежуточной аттестации)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
<p><b>Экзамен</b></p>	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p><b>10-8 баллов</b></p> <p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной и методической литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.</p> <p><b>7-4 балла</b></p> <p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p><b>3-1 балла</b></p> <p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика,</p>

		<p>аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p> <p><b>0 баллов</b> Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.</p>
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	<p><b>10-8 баллов</b> нестандартное (многоплановое) решение задачи</p> <p><b>7-4 баллов</b> стандартное решение задачи</p> <p><b>3-1 балла</b> задача решена с некоторыми неточностями</p> <p><b>0 баллов</b> решение неверное или отсутствует</p>

### Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 7, и материалами, выложенными в ДОТ.

При проведении экзамена в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п.5.3. (см. выше).

При проведении экзамена в форме тестирования применяются следующие типовые оценочные средства:

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Экзамен	<p>Процент правильных ответов на вопросы теста.</p> <p>В тесте содержится от 20 до 30 заданий.</p> <p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p>	<p>Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 1-10 баллов; 76 - 90% – 11-20 баллов; 91 - 100% – 21-30 баллов.</p>

### 5.3. Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 (с изменениями от 22.01.2020 № 09) «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Если форма промежуточной аттестации экзамен или зачет с оценкой

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	E
0-50	неудовлетворительно	EX

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (A) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены,

качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

- «Неудовлетворительно» (EX) - 50 баллов и менее - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе» представляют собой дисциплину профессионального цикла подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Основными видами занятий бакалавров являются: лекционный курс и семинарские (практические) занятия на которых бакалавры вместе с преподавателем обсуждают выполненные задания.

Теоретические занятия (интерактивные лекции) организуются по потокам. Семинарские (практические) занятия организуются по группам с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций «кейс-стади», групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития компетенций обучающихся. Также в качестве варианта проведения семинарского занятия используется форма обсуждения подготовленных бакалаврами вопросов по заданным темам.

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу.

Изучение данной дисциплины предусматривает также самостоятельную работу бакалавра. Выполнение самостоятельной работы предполагает: качественную подготовку ко всем видам учебных занятий; реферирование и аннотирование указанных преподавателем

источников и литературы; систематический просмотр периодических изданий целью выявления публикаций в области изучаемой проблематики; изучение учебной литературы; использование интернет-ресурсов; подготовку докладов-презентаций по отдельным темам дисциплины.

В процессе самостоятельной подготовки при освоении дисциплины необходимо изучить основную литературу, затем – дополнительную. Именно знакомство с дополнительной литературой, значительная часть которой существует как в печатном, так и электронном виде, способствует более глубокому освоению изученного материала. Литературу можно найти в указанных выше источниках, сети Интернет.

Выступления на практических занятиях могут быть представлены в виде реферата, доклада или сообщения. Любое из них должно содержать план или постановку задачи, изложение материала и выводы. В каждом выступлении необходимо выделять главную мысль («стержневой вопрос»). Выступления должны носить научный, логичный, аргументированный, конкретный и профессиональный характер, быть убедительными.

Процесс освоения данной учебной дисциплины оценивается в соответствии с балльно-рейтинговой системой, которая рассматривается не только как система оценки знаний бакалавров, но и как важнейшая часть системы контроля качества образовательной деятельности. Основной целью балльно-рейтинговой системы является определение уровня качества и успешности освоения бакалавром учебных дисциплин через балльные оценки и рейтинги с измеряемой в зачетных единицах трудоемкостью каждой дисциплины и образовательной программы в целом. Кафедрой разработаны следующие примечания к БРС.

1. При нарушении норм поведения бакалавра на лекционном или семинарском занятии баллы не ставятся.
2. Автоматический зачет бакалавр может получить, набрав более 50 баллов.
3. Бакалавр не аттестован, если не набирает к моменту зачета 51 балл. В данном случае он обязан выполнить компенсирующие задания.
4. В случае пропуска занятия бакалавр приносит из деканата разрешение на сдачу отработок (справки по болезни, пропуски с разрешения администрации).
5. В случае проведения деловой игры или иной интерактивной формы обучения оценивается активность бакалавра не только на семинарском, но и на лекционном занятии.

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Наименование темы или раздела дисциплины	Вопросы для самопроверки

<p>Тема 1. Основы организации управления муниципальными услугами</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение государственных и муниципальных услуг, приведенное в Бюджетном кодексе РФ.</li> <li>2. Что представляет из себя общая схема последовательности этапов при планировании муниципальных услуг?</li> <li>3. Опишите схему деятельности органов МСУ по созданию условий для предоставления услуг населению.</li> <li>4. Какие необходимы документы для включения муниципальной услуги в Реестр?</li> <li>5. Какие функции при организации муниципального хозяйства реализуют органы местного самоуправления?</li> <li>6. Перечислите способы предоставления муниципальных услуг.</li> <li>7. Какие принципы учитывают при выборе способа организации предоставления услуг?</li> <li>8. Перечислите принципы разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.</li> <li>9. Назовите требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг.</li> <li>10. Каким требованиям к составу, качеству и объему, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг должно отвечать муниципальное задание?</li> <li>11. Что представляет собой реестр расходных обязательств?</li> <li>12. Когда возникают расходные обязательства муниципального образования?</li> <li>13. Перечислите направления повышения эффективности бюджетных расходов на оказание услуг.</li> <li>14. Какие ассигнования относятся к бюджетным ассигнованиям на оказание муниципальных услуг?</li> </ol>
<p>Тема 2. Организационно-правовые основы предоставления муниципальных услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что представляет собой современная система муниципальных правовых актов?</li> <li>2. Порядок рассмотрения проекта нормативного правового акта в представительном органе муниципального образования.</li> <li>3. Перечислите задачи при формировании организационной структуры органа местного самоуправления.</li> <li>4. Перечислите исключительные полномочия представительного органа местного самоуправления.</li> <li>5. Преимущества и недостатки моделей организации муниципальной власти.</li> <li>6. Раскройте понятие компетенции местного самоуправления.</li> <li>7. Назовите типы муниципальных образований.</li> <li>8. Перечислите полномочия органов МСУ в городе федерального значения СПб.</li> <li>9. Какие отдельные государственные полномочия исполняют органы МСУ СПб?</li> <li>10. Факторы, влияющие на качество подготовки муниципальных кадров.</li> </ol>

<p>Тема 3. Документационное обеспечение муниципальных услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение документационному обеспечению управления.</li> <li>2. Нарисуйте производственный цикл документооборота в органе власти.</li> <li>3. Какие составляющие позволяют достигнуть высокой эффективности управления документацией?</li> <li>4. Перечислите функции системы управления документами.</li> <li>5. Составьте структуру инструкции по делопроизводству в органах МСУ.</li> <li>6. Назовите проблемы, неизбежные при работе с бумажными документами.</li> <li>7. Перечислите основные факторы эффективности автоматизации документооборота.</li> <li>8. Что необходимо предпринимать органам МСУ для успешного перехода к электронному документообороту?</li> </ol>
<p>Тема 4. Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расскажите о необходимости коренного совершенствования государственного и муниципального управления в РФ.</li> <li>2. Расскажите о предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».</li> <li>3. Назовите показатели оценки системы государственного управления в Российской Федерации.</li> <li>4. Перечислите направления деятельности по реформированию органов исполнительной власти РФ.</li> <li>5. В чем заключаются задачи Административной реформы на местном уровне?</li> <li>6. Назовите цели и задачи электронного правительства.</li> <li>7. Что такое административный регламент предоставления муниципальной услуги?</li> <li>8. Расскажите о реализации Административной реформы в Санкт Петербурге.</li> <li>9. Перечислите проблемы по функционированию МФЦ.</li> <li>10. Какие основные административные процедуры включает предоставление государственных услуг по принципу «одного окна»?</li> </ol>
<p>Тема 5. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите шесть направлений реализации административной реформы.</li> <li>2. Что такое Реестр государственных услуг субъекта РФ?</li> <li>3. Что понимается под административным регламентом?</li> <li>4. Перечислите основные задачи оценки качества предоставляемых государственных услуг.</li> <li>5. Перечислите задачи участия общественности при разработке административных регламентов.</li> <li>6. Назовите проблемы внедрения «электронного правительства» в деятельность органов МСУ.</li> <li>7. Какие вопросы надо решить при создании многофункциональных центров?</li> </ol>

	<p>8. Какие основные административные процедуры включает предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна»?</p> <p>9. Перечислите проблемы функционирования МФЦ по предоставлению госуслуг в СПб.</p> <p>10. Назовите требования к административным регламентам.</p>
--	---

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

### 7.1. Основная литература

1. Гимазова, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Гимазова, Н. А. Омельченко ; под общ. ред. Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 453 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://idp.nwira.ru:2180/bcode/412866> (дата обращения: 24.04.2019).
2. Василенко, И. А. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / И. А. Василенко. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 494 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3279-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://idp.nwira.ru:2254/bcode/403625> (дата обращения: 24.04.2019).
3. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Ю. Наумов, М. М. Мокеев, А. А. Подсумкова, Н. С. Гегедюш. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 554 с. — 978-5-394-01417-8. — Режим доступа: <http://idp.nwira.ru:2239/57137.html> (дата обращения: 24.04.2019).
4. Ракитина, Ирина Сергеевна. Государственные и муниципальные финансы [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата [по эконом. направлениям и специальностям] / И. С. Ракитина, Н. Н. Березина ; Финанс. ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2017. - 333 с.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Административная реформа в Российской Федерации / Административные регламенты / результаты поиска по запросу «Административные регламенты» + «услуга» // [http://www.ar.gov.ru/ru/about/admdocuments/index.php?title4=%F3%F1%EB%F3%E3%E8&pt\\_id\\_4=2&14\\_4=&from4=57](http://www.ar.gov.ru/ru/about/admdocuments/index.php?title4=%F3%F1%EB%F3%E3%E8&pt_id_4=2&14_4=&from4=57) – дата обращения 18.07.2011.
2. Арзумян А. Правовое значение института государственной регистрации права граждан и юридических лиц на землю в рамках административной реформы // Право и жизнь. М., 2007. N 113(7). С. 26.
3. Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (постатейный). М.: Юстицинформ, 2011. 192 с.
4. Гварамия Л.Ю. Административная реформа и регламентное регулирование в Российской Федерации // "Юридический мир", 2008, N 2. С. 30-40
5. Квинт В.Л. Стратегическое управление и экономика на глобальном формирующемся рынке = TheGlobalEmergingMarket: StrategicManagementandEconomics : [офиц. пер. с англ.] : учеб. пособие / Владимир Квинт. — М.: Бизнес Атлас, 2012. — 626 с.
6. Кирсанов С.А., Ошурков А.Т., Истомина Е.П., Резанов Л.В. Муниципальное управление: эффективность муниципального менеджмента. Учебник. — СПб.: ООО «Андреевский издательский дом», 2008 – 317 с.

7. Кирсанов С.А. Проблемы и перспективы деятельности МФЦ в регионах / журнал «Практика муниципального управления» №12, 2010 с.34-40
8. Федосеева Н.Н., Заклязминская А.Н. Административные регламенты: инструменты современного государственного управления и новый институт административного права // Административное право и процесс. 2010. N 5. С. 14 - 17.
9. Щепачев В.А. Участие местного самоуправления в оказании публичных услуг населению: некоторые проблемы // "Конституционное и муниципальное право", 2009, N 3. С. 54.

### **7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация**

1. Налоговый кодекс Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

### **7.4. Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

#### *Англоязычные ресурсы*

4. EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

### **7.5. Иные источники**

1. Официальный портал Администрации Санкт-Петербурга / 9 июня состоялось заседание комиссии Приморского района / 17.06.2011 //

[http://gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg\\_primorsk/news?pnewsid=102307](http://gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_primorsk/news?pnewsid=102307) (дата обращения – 18.07.2011).

2. Официальный сайт Правительства СПб в сети Интернет / Сведения об органах местного самоуправления Санкт-Петербурга / [http://gov.spb.ru/gov/admin/self\\_gov](http://gov.spb.ru/gov/admin/self_gov) - (дата обращения 18.07.2011).
3. <http://www.consultant.ru>
4. <http://ar.economy.gov.ru>
5. <http://spb.municip.ru>
6. <http://www.gov.spb.ru>
7. <http://www.lenobl.ru>
8. <http://www.region51.com/node/49348>
9. <http://www.pgu.gov39.ru>
10. <http://www.gov.murman.ru>

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.