

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 22:32:06
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.09.02 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)

Эффективное государственное управление
(наименование образовательной программы)

Очная и очно-заочная формы обучения
(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

Автор–составитель:

Кузьмин Алексей Евгеньевич, доцент кафедры государственного и муниципального управления

Заведующий кафедрой

Хлутков Андрей Драгомирович, д.экон.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления факультета Государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС

Протокол № 3 от 26 марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	11
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	26
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	36
7. Методические материалы по освоению дисциплины	42
8. Учебная литература и ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»	44
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	45

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
07.007 Специалист по процессному управлению, утв. 17.04.2018г. №248н. А/02.6 Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации	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-1.2 З-2. Знает требования к разработке регламентов процессов. ПКс-1.2 У-9. Умеет разрабатывать схемы процессов или административных регламентов
			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-1.3 З-9. Знает методы повышения эффективности процессов и административных регламентов ПКс-1.3 У-3. умеет выявлять недостатки, несоответствия в функционировании процесса или административного регламента, формировать и обосновывать предложения по их исправлению ПКс-1.3 У-6. Умеет осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус
07.002 Специалист по организации	ПКс-3	Способен организовывать взаимодействие с внешними	ПКс-3.1	Демонстрирует знание и способность применять на практике методы обеспечения	ПКс-3.1 З-2. Знает принципы представительства в государственных

ному и документаци онному обеспечению управления организацией , утв. Приказом Минтруда от 15.06.2020г. № 333н. D/01.6 Формировани е информацион ного взаимодейств ия руководителя с организациям и		организациями и гражданами, содействовать в развитии механизмов общественного участия в принятии и реализации управленческих решений		связей органов власти и местного самоуправления с общественностью	органах, органах местного самоуправления, сторонних организациях и порядок взаимодействия с ними. ПКс-3.1 3-5. Знает структуру организации и порядок взаимодействия подразделений и служб ПКс-3.1 У-5 умеет производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно- справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков
--	--	--	--	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы /144 академических часа/ 108 астрономических часов.

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

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

Теоретические занятия (лекции) проводятся по потокам. Общий объем лекционного курса составляет 26 академических часов (из них в 8 в интерактивной форме) для студентов очной формы обучения; 12 часов (8 в интерактивной форме) для студентов очно - заочной формы обучения.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 28 академических часов (из них 8 в интерактивной форме) для студентов очной формы обучения и 14 (8 в интерактивной форме) для студентов очно - заочной формы обучения.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объёме 72 академических часа для студентов очной формы обучения; 100 академических часов - для очно - заочной формы. В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к устному опросу, представлению материалов по заданным темам в форме докладов - презентаций на практических занятиях, обсуждению спорных вопросов (дискуссии),

тестированию, выполняют практико - ориентированные задания (анализируют и оценивают организацию и предоставление государственных и муниципальных услуг; анализируют работу МФЦ и пр.).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»** относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору), учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность (профиль) «Эффективное государственное управление» и изучается студентами в 8 семестре 4 курса (очная форма обучения) и в семестре А 5 курса (очно -заочная форма обучения).

Изучение дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими предшествующими дисциплинами как:

Б1.О.26	Конституционное право
Б1.О.09	Информационные технологии в управлении
Б1.О.25	Противодействие коррупции
Б1.О.17	Государственная гражданская и муниципальная служба в Российской Федерации
Б1.О.24	Административное право
Б1.О.21	Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении
Б1.О.23	Муниципальное право
Б1.В.20	Трудовое право
Б1.В.21	Гражданское право
Б1.В.09	Административные регламенты государственных и муниципальных органов

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная/очно - заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	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 лекционно- го типа	Занятия семинарско- го типа	И К	КСР	КЭ	Кат- тэк	Конт- роль	СРкр	СРэк	СР		
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Основы организации управления государственными и муниципальными услугами	16/18	4 / 2			4 / 2							8/14	Д-П, Дс
Тема 2	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	16/18	4 / 2			4 / 2							8/14	Д-П, Дс
Тема 3	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	16/18	4 / 2			4/ 2							8/14	Д-П, Дс, ПОЗ, Т
Тема 4	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	16/18	4 / 2			4 / 2							8/14	Д-П, Дс
Тема 5	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	18/18	4 / 2			4 / 2							10/14	Д-П, Дс, Т
Тема 6	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	18/17	4 / 1			4/ 2							10/14	Д-П, Дс,
Тема 7	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	15/8	2/1			4/2							9/5	Т, ПОЗ
Промежуточная аттестация														экзамен
Итого		144/144	26/ 12			28/14			2/2	9/9		18/18	61/89	

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.

Дс – дискуссия,

Д-П – доклад - презентация;

ПОЗ – практико - ориентированные задания;

Т – тестирование по материалам темы

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: лекция-диалог, дискуссия.

Темы 1-7 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы организации управления государственными и муниципальными услугами

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг.

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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 3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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 5. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

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. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1 Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДВ.09.02 «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 рабочей программе дисциплины 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 развёрнутый обоснованный ответ.

Задание открытого типа с развёрнутым ответом (ситуационная задача)

В зависимости от типа задания рекомендованы определённая 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	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	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	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развёрнутым ответом	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки. 4.В случае расчётной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объёма используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

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

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

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
60 баллов	40 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.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Доклад - презентация (КТ1), дискуссия (КТ2), практико - ориентированные задания (КТ3), тестирование (КТ4).

Тема 1. Основы организации управления государственными и муниципальными услугами

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

- 1) Теория общественных благ. Управленческий подход.
- 2) Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право.
- 3) Особенности организации предоставления услуг в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ и Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 N83-ФЗ.
- 4) Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 5) Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

1. Отличие «услуги» от «работы» и «работы» от «функции».

Тема 2. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.
ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

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

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

1. Оптимизация при оказании государственных и муниципальных услуг - установление чёткого и прозрачного порядка непосредственного общения публичной власти с гражданами при оказании государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти
ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

- 1) Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента.
- 2) Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.
- 3) Процессный подход к разработке административных процедур.
- 4) Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
- 5) Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

- 1) Регламентация процессов межведомственного взаимодействия между федеральными органами и региональными органами власти при оказании государственных услуг (привести примеры).

Практико - ориентированное задание

Сравнительный анализ Постановления Правительства РФ от 26.06.2015 N640 и правоприменительной практики.

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.

Постановление Правительства РФ от 26.06.2015 N640 «О ПОРЯДКЕ ФОРМИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ НА ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ) В ОТНОШЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ И ФИНАНСОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ» устанавливает правила формирования государственного задания на оказание государственных услуг и выполнение работ федеральными государственными учреждениями, а также определяет механизмы финансового обеспечения выполнения этого задания. Однако существуют определенные трудности, связанные с формированием и исполнением государственного задания. К ним относятся сложности в определении нормативных затрат, недостаточная прозрачность процесса принятия решений и проблемы с контролем за использованием выделяемых средств. На основании проведённого анализа сделать выводы о том, что требуется для решения этих проблем?

Ответ оформить в табличной форме (проблема/решение).

Тестовые задания по 1-3 темам

Тестовые задания закрытого типа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один или несколько верных ответов.

Записать только цифру выбранного варианта / вариантов ответа.

1. Какой принцип не относится к основным принципам предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 1.1. Законность;
- 1.2. Доступность;
- 1.3. Безвозмездность;
- 1.4. Эффективность.

2. Какой документ определяет требования к форме и содержанию запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг?

- 2.1. Федеральный закон №210-ФЗ;
- 2.2. Административный регламент;
- 2.3. Гражданский кодекс РФ;
- 2.4. Конституция РФ.

3. На каком уровне власти утверждаются административные регламенты предоставления муниципальных услуг?

- 3.1. Федеральном;
- 3.2. Региональном;
- 3.3. Муниципальном;
- 3.4. Международном.

4. Какой способ подачи документов наиболее распространён среди заявителей на получение государственных и муниципальных услуг?

- 4.1. Электронный документооборот;
- 4.2. Через МФЦ;
- 4.3. Почтой России;
- 4.4. Лично в учреждение.

5. Какие данные не включаются в реестр государственных и муниципальных услуг?

- 5.1. Название услуги;
- 5.2. Категория заявителя;
- 5.3. Перечень необходимых документов;
- 5.4. Доход семьи заявителя.

6. Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 6.1. Прокуратура РФ;
- 6.2. Судебные органы;
- 6.3. Органы исполнительной власти субъектов РФ;
- 6.4. Исполнительные органы местного самоуправления.

7. Где размещается информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 7.1. На сайте Федеральной налоговой службы;
- 7.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ);
- 7.3. Только в учреждениях федеральной почтовой связи;
- 7.4. Только в отделениях Сбербанка.

8. Какие сведения обязательно включают в форму запроса на получение государственной или муниципальной услуги?

- 8.1. ФИО заявителя;
- 8.2. Адрес электронной почты;
- 8.3. Телефон заявителя;
- 8.4. Все вышеперечисленные пункты.

9. Какие меры предусмотрены для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 9.1. Социальные опросы населения;

- 9.2. Оценка эффективности системы электронного взаимодействия;
- 9.3. Анализ жалоб и предложений граждан;
- 9.4. Всё перечисленное верно.

10. Что понимается под административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги?

- 10.1. Документ, определяющий порядок и условия осуществления государственного контроля;
- 10.2. Нормативный акт, устанавливающий стандарты и процедуры предоставления услуги;
- 10.3. Постановление суда о нарушении сроков предоставления услуги;
- 10.4. Внутреннее распоряжение администрации муниципалитета.

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

- 1) Функции, права и обязанности многофункционального центра.
- 2) Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
- 3) Порталы государственных и муниципальных услуг.
- 4) Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.
- 5) Электронная цифровая подпись (ЭЦП) при оказании государственных и муниципальных услуг.

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

- 1. Сравнить оказание государственных и муниципальных услуг через МФЦ в двух регионах (по выбору обучающегося). Определить критерии сравнения.

Практико - ориентированное задание

Анализ осуществления деятельности МФЦ в практике оказания государственных и муниципальных услуг.

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

- 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
- 2. Продумать логику и полноту ответа.
- 3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.

Функционирование МФЦ регулируется Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376, согласно которому МФЦ обязаны обеспечивать выполнение ряда условий, направленных на повышение удобства и доступности услуг для граждан. Несмотря на значительные достижения в развитии МФЦ, существует ряд проблем, препятствующих эффективному функционированию этих центров:

- 1) Недостаточная квалификация персонала;
- 2) Ограниченная инфраструктура;

3) Отсутствие четкого правового статуса сотрудников.

Опишите способы минимизации этих проблем.

Ответ оформить в табличной форме (проблема/решение).

Тема 5. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

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

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

1. Рассмотреть критерии оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках российского законодательства.

Практико - ориентированное задание

Анализ правоприменительной практики оценки оказания государственных и муниципальных услуг

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.

Анализ судебной практики показывает, что большинство дел, связанных с оценкой государственных и муниципальных услуг, касаются следующих вопросов:

- Нарушения сроков предоставления услуг;
- Некачественное оказание услуг;
- Незаконные действия или бездействие органов власти;
- Затягивание сроков рассмотрения жалоб и заявлений.

Примером может служить случай, когда государственный регистратор нарушил законодательно установленные сроки государственной регистрации перехода права собственности, что было признано незаконным решением суда. Кроме того, значительное количество дел связано с нарушениями порядка предоставления государственных и муниципальных услуг. Например, истребование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, или отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством, также становятся предметом судебных разбирательств.

Ответ оформить с приведением примеров нескольких судебных решений по

описываемым проблемам в табличной форме (год рассмотрения/номер дела/решение).

Тестовые задания по 4-5 темам

Тестовые задания закрытого типа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один или несколько верных ответов.

Записать только цифру выбранного варианта / вариантов ответа.

1. Какая структура занимается непосредственным приемом документов и выдачей результатов госуслуг гражданам?

- 1.1. Федеральная налоговая служба;
- 1.2. Многофункциональный центр (МФЦ);
- 1.3. Пенсионный фонд РФ;
- 1.4. Министерство внутренних дел.

2. Какие услуги предоставляются в МФЦ?

- 2.1. Только государственные услуги;
- 2.2. Государственные и муниципальные услуги;
- 2.3. Только муниципальные услуги;
- 2.4. Только коммерческие услуги.

3. Что такое портал Госуслуги?

- 3.1. Информационный ресурс, где публикуются законы и постановления правительства;
- 3.2. Платформа для продажи товаров и услуг частных компаний;
- 3.3. Единая государственная система электронных услуг населению;
- 3.4. Портал исключительно региональных органов власти.

4. Какие виды идентификации существуют при предоставлении госуслуг онлайн?

- 4.1. Полностью анонимная идентификация;
- 4.2. Усиленная квалифицированная электронная подпись (ЭП);
- 4.3. Стандартная регистрация без подтверждения личности;
- 4.4. Идентификация по голосу.

5. Можно ли подать заявление на получение загранпаспорта через портал Госуслуги?

- 5.1. Да, можно оформить заявку дистанционно;
- 5.2. Нет, обязательно личное присутствие гражданина;
- 5.3. Это возможно только в отдельных регионах;
- 5.4. Подается только письменное заявление лично.

6. Какой показатель отражает долю населения, удовлетворенного качеством предоставляемых госуслуг?

- 6.1. Уровень цифровизации услуг;
- 6.2. Доля положительных отзывов;
- 6.3. Время ожидания обслуживания;
- 6.4. Количество обращений граждан.

7. Сколько должно составлять минимальное количество баллов уровня удовлетворенности

гражданами качеством услуг согласно стандарту оказания госуслуг?

- 7.1. 3 балла;
- 7.2. 4 балла;
- В) 5 баллов;
- 7.3. Стандарта нет.

8. Чем измеряется доступность электронной услуги?

- 8.1. Процент доступного покрытия сети Интернет;
- 8.2. Удобством интерфейса портала;
- 8.3. Средним временем загрузки страницы сайта;
- 8.4. Всему вышеперечисленному.

9. Может ли заявитель отказаться от результата оказанной госуслуги, полученной через портал Госуслуги?

- 9.1. Нельзя, решение вступает в силу автоматически;
- 9.2. Можно только в течение первых суток;
- 9.3. Можно, подав соответствующее заявление;
- 9.4. Отказ возможен только через суд.

10. Что является основной целью системы мониторинга качества государственных услуг?

- 10.1. Контроль количества принятых заявок;
- 10.2. Оценка эффективности работы чиновников;
- 10.3. Повышение удовлетворённости граждан качеством услуг;
- 10.4. Обеспечение полного контроля над деятельностью организаций.

Тема 6. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг
ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

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

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

- 1. Рассмотреть критерии оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежной практике.

Практико - ориентированное задание

Практика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

- 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг представляет собой систематическое наблюдение за процессом оказания услуг, которое направлено на выявление недостатков и определение путей их устранения. Его основными целями являются:

- обеспечение прозрачности процессов предоставления услуг;
- улучшение качества обслуживания граждан;
- повышение доверия граждан к государственным структурам;
- создание условий для постоянного совершенствования административных процедур.

Согласно постановлению Правительства РФ от 25 мая 2022 г. N 951, мониторинг охватывает все виды государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти разных уровней, а также услугами, доступными через Единый портал государственных услуг.

Приведите развернутые примеры мониторинга качества в 2-3 регионах в России в табличной форме (регион/инструменты мониторинга с их описанием).

Тема 7. Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения
ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

Темы докладов - презентаций

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

- 1) Типы государственных (муниципальных) учреждений.
- 2) Социально-значимые услуги.
- 3) Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается государственное/ муниципальное задание.
- 4) Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений.

Тема для дискуссии

Обучаемые, зная вопросы, предложенные для обсуждения, должны изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

1. Рассмотреть стандарты качества оказываемых государственных и муниципальных услуг.

Практико - ориентированное задание

Практика предоставления социально-значимых услуг

ПКс-1.2, ПКс-1.3, ПКс-3.1

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.

Несмотря на законодательные нормы, допускающие участие коммерческих и некоммерческих организаций в предоставлении социальных услуг (социально-значимых услуг), на практике существует множество препятствий для полноценного включения этих организаций в данный процесс. Среди них бюрократическая сложность процедуры подачи заявки, недостаток ясности требований и ограниченный доступ к ресурсам. Следует расширить перечень доступных

форм поддержки для негосударственных организаций, включая гранты, субсидии и налоговые льготы. Это создаст дополнительные стимулы для активного участия бизнеса и общественных объединений в процессе оказания социальных услуг.

Приведите в 4-5 примеров предоставления социальных услуг (социально-значимых услуг) коммерческими и некоммерческими организациями в табличной форме (услуга/организация).

Тестовые задания по 6-7 темам

Тестовые задания закрытого типа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один или несколько верных ответов.

Записать только цифру выбранного варианта / вариантов ответа.

1. Что является основной целью мониторинга государственных и муниципальных услуг?

- 1.1. Оценка эффективности и выявление проблемных зон;
- 1.2. Определение уровня удовлетворенности граждан услугами;
- 1.3. Обеспечение прозрачности работы органов власти;
- 1.4. Нет правильного ответа.

2. Как называется метод сбора данных, при котором граждане сами оценивают качество услуги?

- 2.1. Анкетирование;
- 2.2. Экспертная оценка;
- 2.3. Наблюдение;
- 2.4. Экспертиза.

3. Какие показатели используются для оценки доступности государственных услуг?

- 3.1. Время ожидания услуги;
- 3.2. Удобство интерфейсов сервисов;
- 3.3. Уровень информированности населения;
- 3.4. Нет правильного ответа.

4. Какой показатель характеризует эффективность организации оказания госуслуг?

- 4.1. Процент выполненных запросов;
- 4.2. Количество жалоб граждан;
- 4.3. Удовлетворенность пользователей качеством обслуживания;
- 4.4. Нет правильного ответа.

5. Какая форма обратной связи наиболее распространена среди граждан при оценке качества услуг?

- 5.1. Телефонные опросы;
- 5.2. Онлайн анкеты;
- 5.3. Очные интервью;
- 5.4. Цифровой аватар.

6. Какие виды организаций относятся к подведомственным органам власти?

- 6.1. Государственные бюджетные учреждения;
- 6.2. Частные коммерческие предприятия;
- 6.3. Некоммерческие партнёрства;
- 6.4. Нет правильного ответа.

7. Кто несет ответственность за организацию качественного предоставления социальных услуг населению?

- 7.1. Руководитель органа власти;
- 7.2. Подведомственное учреждение;
- 7.3. Обе стороны совместно;
- 7.4. Нет правильного ответа.

8. Что входит в понятие «социально значимая услуга»?

- 8.1. Только медицинские и образовательные услуги;
- 8.2. Любые государственные услуги, востребованные гражданами;
- 8.3. Социальные, культурные, спортивные и образовательные услуги;
- 8.4. Нет правильного ответа.

9. Почему важно обеспечивать доступность услуг для всех категорий граждан?

- 9.1. Это повышает доверие к государству;
- 9.2. Требуется законом;
- 9.3. Повышается уровень социальной защищенности населения;
- 9.4. Нет правильного ответа.

10. Что такое механизм координации действий органов власти и подведомственных учреждений?

- 10.1. Процесс согласования планов развития;
- 10.2. Механизм распределения полномочий и ответственности;
- 10.3. Система регулярного взаимодействия и отчетности;
- 10.4. Нет правильного ответа.

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

Типовые оценочные материалы приведены в п.6.2

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине Б.1.В.09. Административные регламенты государственных и муниципальных органов предусматривает 4 КТ в течение периода освоения дисциплины.

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

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости (ТКУ) по дисциплине и формулы расчёта:

Тематические блоки дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 4 КТ в течение периода освоения дисциплины:

- КТ 1** - представление доклада - презентации на практическом занятии;
- КТ 2** - участие в дискуссии;
- КТ 3** - тестирование по темам курса;
- КТ 4** - решение практико - ориентированных задач.

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

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ1 - доклад - презентация	100	очная форма обучения 0,10 x 2=0,2	10 x 2 = 20
		очно - заочная 0,2	20 x 1 = 20
КТ 2 - участие в дискуссии	100	0,10	10
КТ 3 Тестовые задания			
Темы 1 - 3	100	0,06	6
Темы 4-5	100	0,06	6
Темы 6-7	100	0,06	6
КТ 4 - практико - ориентированные задания			
3 или 4 тема	100	0,06	6
5 или 6 или 7 тема	100	0,06	6
Итого:	x	0,60	60

Формула расчёта результата контрольной точки:

Результат КТ = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

Расчёт ТКУ (ТКУ – текущий контроль успеваемости)

максимальное количество баллов за семестр за доклад - презентацию (Д-П): 100 x (0,1 + 0,1) = **20** - очная форма обучения; 100 x 0,2 = **20** - очно - заочная
максимальное количество баллов за семестр за участие в дискуссиях (Дс) = 100 x 0,10 = **10**

максимальное количество баллов за семестр за **3 тестовых задания (Т)** = $100 \times (0,06 + 0,06 + 0,06) = 18$

максимальное количество баллов за семестр за **2 практико - ориентированных задания (ПОЗ)** = $100 \times (0,06 + 0,06) = 12$

Максимальная сумма баллов по ТКУ = 60

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

КТ 1

Темы 1 - 7

КТ 2

Темы 1 -7

КТ 3

Темы 1-3, 4-5, 6-7

КТ 4

Темы 3-7

КТ 1 доклады - презентации

Тема 1.

- 1) Теория общественных благ. Управленческий подход.
- 2) Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право.
- 3) Особенности организации предоставления услуг в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ и Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 N83-ФЗ.
- 4) Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 5) Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Тема 2.

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

Тема 3.

- 1) Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента.
- 2) Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги.
- 3) Процессный подход к разработке административных процедур.
- 4) Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
- 5) Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 4.

- 1) Функции, права и обязанности многофункционального центра.
- 2) Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
- 3) Порталы государственных и муниципальных услуг.
- 4) Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.
- 5) Электронная цифровая подпись (ЭЦП) при оказании государственных и муниципальных услуг.

Тема 5.

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

Тема 6.

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

Тема 7.

- 1) Типы государственных (муниципальных) учреждений.
- 2) Социально-значимые услуги.
- 3) Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается государственное/ муниципальное задание.
- 4) Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений.

КТ 2 участие в дискуссии

Темы для обсуждения

Тема 1.

1. Отличие «услуги» от «работы» и «работы» от «функции».

Тема 2.

1. Оптимизация при оказании государственных и муниципальных услуг - установление чёткого и прозрачного порядка непосредственного общения публичной власти с гражданами при оказании государственных и муниципальных услуг.

Тема 3.

1. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия между федеральными органами и региональными органами власти при оказании государственных услуг (привести примеры).

Тема 4.

1. Сравнить оказание государственных и муниципальных услуг через МФЦ в двух регионах (по выбору обучающегося). Определить критерии сравнения.

Тема 5.

1. Рассмотреть критерии оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках российского законодательства.

Тема 6.

1. Рассмотреть критерии оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежной практике.

Тема 7.

1. Рассмотреть стандарты качества оказываемых государственных и муниципальных услуг.

КТ 3 - Тестовые задания по темам курса

Тестовые задания по темам 1-3

1. Какой принцип не относится к основным принципам предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 1.1. Законность;
- 1.2. Доступность;
- 1.3. Безвозмездность;
- 1.4. Эффективность.

2. Какой документ определяет требования к форме и содержанию запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг?

- 2.1. Федеральный закон №210-ФЗ;
- 2.2. Административный регламент;
- 2.3. Гражданский кодекс РФ;
- 2.4. Конституция РФ.

3. На каком уровне власти утверждаются административные регламенты предоставления муниципальных услуг?

- 3.1. Федеральном;
- 3.2. Региональном;
- 3.3. Муниципальном;
- 3.4. Международном.

4. Какой способ подачи документов наиболее распространён среди заявителей на получение государственных и муниципальных услуг?

- 4.1. Электронный документооборот;
- 4.2. Через МФЦ;
- 4.3. Почтой России;
- 4.4. Лично в учреждение.

5. Какие данные не включаются в реестр государственных и муниципальных услуг?

- 5.1. Название услуги;
- 5.2. Категория заявителя;
- 5.3. Перечень необходимых документов;
- 5.4. Доход семьи заявителя.

6. Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 6.1. Прокуратура РФ;

- 6.2. Судебные органы;
- 6.3. Органы исполнительной власти субъектов РФ;
- 6.4. Исполнительные органы местного самоуправления.

7. Где размещается информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 7.1. На сайте Федеральной налоговой службы;
- 7.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ);
- 7.3. Только в учреждениях федеральной почтовой связи;
- 7.4. Только в отделениях Сбербанка.

8. Какие сведения обязательно включают в форму запроса на получение государственной или муниципальной услуги?

- 8.1. ФИО заявителя;
- 8.2. Адрес электронной почты;
- 8.3. Телефон заявителя;
- 8.4. Все вышеперечисленные пункты.

9. Какие меры предусмотрены для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

- 9.1. Социальные опросы населения;
- 9.2. Оценка эффективности системы электронного взаимодействия;
- 9.3. Анализ жалоб и предложений граждан;
- 9.4. Всё перечисленное верно.

10. Что понимается под административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги?

- 10.1. Документ, определяющий порядок и условия осуществления государственного контроля;
- 10.2. Нормативный акт, устанавливающий стандарты и процедуры предоставления услуги;
- 10.3. Постановление суда о нарушении сроков предоставления услуги;
- 10.4. Внутреннее распоряжение администрации муниципалитета.

Тестовые задания по темам 4-5

1. Какая структура занимается непосредственным приемом документов и выдачей результатов госуслуг гражданам?

- 1.1. Федеральная налоговая служба;
- 1.2. Многофункциональный центр (МФЦ);
- 1.3. Пенсионный фонд РФ;
- 1.4. Министерство внутренних дел.

2. Какие услуги предоставляются в МФЦ?

- 2.1. Только государственные услуги;
- 2.2. Государственные и муниципальные услуги;
- 2.3. Только муниципальные услуги;
- 2.4. Только коммерческие услуги.

3. Что такое портал Госуслуги?

- 3.1. Информационный ресурс, где публикуются законы и постановления правительства;
- 3.2. Платформа для продажи товаров и услуг частных компаний;

3.3. Единая государственная система электронных услуг населению;

3.4. Портал исключительно региональных органов власти.

4. Какие виды идентификации существуют при предоставлении госуслуг онлайн?

4.1. Полностью анонимная идентификация;

4.2. Усиленная квалифицированная электронная подпись (ЭП);

4.3. Стандартная регистрация без подтверждения личности;

4.4. Идентификация по голосу.

5. Можно ли подать заявление на получение загранпаспорта через портал Госуслуги?

5.1. Да, можно оформить заявку дистанционно;

5.2. Нет, обязательно личное присутствие гражданина;

5.3. Это возможно только в отдельных регионах;

5.4. Подается только письменное заявление лично.

6. Какой показатель отражает долю населения, удовлетворенного качеством предоставляемых госуслуг?

6.1. Уровень цифровизации услуг;

6.2. Доля положительных отзывов;

6.3. Время ожидания обслуживания;

6.4. Количество обращений граждан.

7. Сколько должно составлять минимальное количество баллов уровня удовлетворенности гражданами качеством услуг согласно стандарту оказания госуслуг?

7.1. 3 балла;

7.2. 4 балла;

В) 5 баллов;

7.3. Стандарта нет.

8. Чем измеряется доступность электронной услуги?

8.1. Процент доступного покрытия сети Интернет;

8.2. Удобством интерфейса портала;

8.3. Средним временем загрузки страницы сайта;

8.4. Всему вышеперечисленному.

9. Может ли заявитель отказаться от результата оказанной госуслуги, полученной через портал Госуслуги?

9.1. Нельзя, решение вступает в силу автоматически;

9.2. Можно только в течение первых суток;

9.3. Можно, подав соответствующее заявление;

9.4. Отказ возможен только через суд.

10. Что является основной целью системы мониторинга качества государственных услуг?

10.1. Контроль количества принятых заявок;

10.2. Оценка эффективности работы чиновников;

10.3. Повышение удовлетворённости граждан качеством услуг;

10.4. Обеспечение полного контроля над деятельностью организаций.

Тестовые задания по темам 6-7

1. Что является основной целью мониторинга государственных и муниципальных услуг?

- 1.1. Оценка эффективности и выявление проблемных зон;
- 1.2. Определение уровня удовлетворенности граждан услугами;
- 1.3. Обеспечение прозрачности работы органов власти;
- 1.4. Нет правильного ответа.

2. Как называется метод сбора данных, при котором граждане сами оценивают качество услуги?

- 2.1. Анкетирование;
- 2.2. Экспертная оценка;
- 2.3. Наблюдение;
- 2.4. Экспертиза.

3. Какие показатели используются для оценки доступности государственных услуг?

- 3.1. Время ожидания услуги;
- 3.2. Удобство интерфейсов сервисов;
- 3.3. Уровень информированности населения;
- 3.4. Нет правильного ответа.

4. Какой показатель характеризует эффективность организации оказания госуслуг?

- 4.1. Процент выполненных запросов;
- 4.2. Количество жалоб граждан;
- 4.3. Удовлетворенность пользователей качеством обслуживания;
- 4.4. Нет правильного ответа.

5. Какая форма обратной связи наиболее распространена среди граждан при оценке качества услуг?

- 5.1. Телефонные опросы;
- 5.2. Онлайн анкеты;
- 5.3. Очные интервью;
- 5.4. Цифровой аватар.

6. Какие виды организаций относятся к подведомственным органам власти?

- 6.1. Государственные бюджетные учреждения;
- 6.2. Частные коммерческие предприятия;
- 6.3. Некоммерческие партнёрства;
- 6.4. Нет правильного ответа.

7. Кто несет ответственность за организацию качественного предоставления социальных услуг населению?

- 7.1. Руководитель органа власти;
- 7.2. Подведомственное учреждение;
- 7.3. Обе стороны совместно;
- 7.4. Нет правильного ответа.

8. Что входит в понятие «социально значимая услуга»?

- 8.1. Только медицинские и образовательные услуги;
- 8.2. Любые государственные услуги, востребованные гражданами;
- 8.3. Социальные, культурные, спортивные и образовательные услуги;
- 8.4. Нет правильного ответа.

9. Почему важно обеспечивать доступность услуг для всех категорий граждан?

- 9.1. Это повышает доверие к государству;
- 9.2. Требуется законом;

9.3. Повышается уровень социальной защищенности населения;

9.4. Нет правильного ответа.

10. Что такое механизм координации действий органов власти и подведомственных учреждений?

10.1. Процесс согласования планов развития;

10.2. Механизм распределения полномочий и ответственности;

10.3. Система регулярного взаимодействия и отчетности;

10.4. Нет правильного ответа.

КТ 4 - практико - ориентированные задания

Тема 3

Постановление Правительства РФ от 26.06.2015 N640 «О ПОРЯДКЕ ФОРМИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ НА ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ) В ОТНОШЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ И ФИНАНСОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ» устанавливает правила формирования государственного задания на оказание государственных услуг и выполнение работ федеральными государственными учреждениями, а также определяет механизмы финансового обеспечения выполнения этого задания. Однако существуют определенные трудности, связанные с формированием и исполнением государственного задания. К ним относятся сложности в определении нормативных затрат, недостаточная прозрачность процесса принятия решений и проблемы с контролем за использованием выделяемых средств. На основании проведенного анализа сделать выводы о том, что требуется для решения этих проблем?

Ответ оформить в табличной форме (проблема/решение).

Тема 4

Функционирование МФЦ регулируется Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376, согласно которому МФЦ обязаны обеспечивать выполнение ряда условий, направленных на повышение удобства и доступности услуг для граждан. Несмотря на значительные достижения в развитии МФЦ, существует ряд проблем, препятствующих эффективному функционированию этих центров:

- 1) Недостаточная квалификация персонала;
- 2) Ограниченная инфраструктура;
- 3) Отсутствие четкого правового статуса сотрудников.

Опишите способы минимизации этих проблем.

Тема 5

Анализ судебной практики показывает, что большинство дел, связанных с оценкой государственных и муниципальных услуг, касаются следующих вопросов:

- Нарушения сроков предоставления услуг;
- Некачественное оказание услуг;
- Незаконные действия или бездействие органов власти;
- Затягивание сроков рассмотрения жалоб и заявлений.

Примером может служить случай, когда государственный регистратор нарушил законодательно установленные сроки государственной регистрации перехода права собственности, что было признано незаконным решением суда. Кроме того, значительное количество дел связано с нарушениями порядка предоставления государственных и муниципальных услуг. Например, истребование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, или отказ в приеме документов, предоставление которых

предусмотрено законодательством, также становятся предметом судебных разбирательств. Ответ оформить с приведением примеров нескольких судебных решений по описываемым проблемам в табличной форме (год рассмотрения/номер дела/решение).

Тема 6

Мониторинг качества предоставления государственных услуг представляет собой систематическое наблюдение за процессом оказания услуг, которое направлено на выявление недостатков и определение путей их устранения. Его основными целями являются:

- обеспечение прозрачности процессов предоставления услуг;
- улучшение качества обслуживания граждан;
- повышение доверия граждан к государственным структурам;
- создание условий для постоянного совершенствования административных процедур.

Согласно постановлению Правительства РФ от 25 мая 2022 г. N 951, мониторинг охватывает все виды государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти разных уровней, а также услугами, доступными через Единый портал государственных услуг.

Приведите развернутые примеры мониторинга качества в 2-3 регионах в России в табличной форме (регион/инструменты мониторинга с их описанием).

Тема 7

Несмотря на законодательные нормы, допускающие участие коммерческих и некоммерческих организаций в предоставлении социальных услуг (социально-значимых услуг), на практике существует множество препятствий для полноценного включения этих организаций в данный процесс. Среди них бюрократическая сложность процедуры подачи заявки, недостаток ясности требований и ограниченный доступ к ресурсам. Следует расширить перечень доступных форм поддержки для негосударственных организаций, включая гранты, субсидии и налоговые льготы. Это создаст дополнительные стимулы для активного участия бизнеса и общественных объединений в процессе оказания социальных услуг.

Приведите в 4-5 примеров предоставления социальных услуг (социально-значимых услуг) коммерческими и некоммерческими организациями в табличной форме (услуга/организация).

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Показатели и критерии оценивания КТ 1 - доклада - презентации

	Показатели и критерии оценивания доклада - презентации	Диапазон баллов при оценивании доклада - презентации	
		Очная форма обучения	Очно - заочная форма
1	Соответствие содержания доклада заявленной теме	0 - 2,0	0 - 4,0
2	Качество собранной информации, глубина проработки материала	0 - 2,0	0 - 4,0
3	Информативность выступления; чёткость, логичность и	0 - 2,0	0 - 4,0

	последовательность в изложении материала		
4	Обоснованность выводов; полнота и аргументированность ответов на вопросы	0 - 2,0	0 - 4,0
5	Качество визуальной и содержательной частей презентации: наглядность (таблицы, графики, схемы..), структурированность текста; правильность оформления (соответствие стандарту и пр.)	0 - 1,0	0 - 2,0
6	Соблюдение регламента при представлении Д-П в аудитории и оформление доклада в соответствии с требованиями СЗИУ РАНХиГС	0 - 1,0	0 - 2,0
	ИТОГО	10 x 2 = 20 2 доклада по курсу = 20 баллов	20 1 доклад по курсу

Критерии оценивания КТ 2 - участие в дискуссии

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание
Понимание проблемы, информативность, аргументированность комментариев и ответов на вопросы по теме обсуждения.	2 - 3 балла	Полное понимание темы обсуждения; грамотное и логически стройное построение ответа, чёткость формулировки аргументов и контраргументов; полные, развёрнутые и обоснованные комментарии по теме обсуждения и ответы на вопросы;
	0,5-1,5 балла	Частичное понимание темы обсуждения; логически стройное построение ответа при незначительных ошибках, нечёткая формулировка аргументов и контраргументов; вывод недостаточно обоснован
	0 баллов	Непонимание темы обсуждения; отсутствие чёткости в формулировке аргументов и контраргументов; неверные ответы на вопросы.
10 баллов - максимальное число баллов за участие в дискуссиях для студентов очной и очно - заочной форм обучения		

Критерии оценивания тестовых заданий КТ 3

Тестирование с открытыми и закрытыми вопросами по материалам лекций и темам для самостоятельного изучения может проходить в аудитории или в системе LMS (СДО).

Обучающемуся предложено определённое количество тестовых заданий, на выполнение которых выделяется фиксированное время.

Оценка (баллы) выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.

6 баллов – максимальная оценка за 1 тестирование. Для текущего контроля успеваемости обучающихся очной и очно - заочной форм обучения в рамках данной дисциплины предусмотрено 3 тестовых задания, общая сумма баллов за которых равна 18 баллам.

Процент правильных ответов	баллы	Описание критерия
95-100%	6 баллов	Свыше 80% правильных ответов. Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
85-94%	5 баллов	
75 -84%	4 балла	Свыше 70% правильных ответов. Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
65 -74%	3 балла	
55% – 64%	2 балла	Свыше 50% правильных ответов. Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0- 55%	0 баллов	Менее 50% правильных ответов. Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания КТ 4 - практико - ориентированных заданий

	Показатели и критерии оценивания	Диапазон баллов и показатели оценивания
1	Полнота и информативность;	4-6 баллов - Использование адекватных заданию кейса методов и формы представления ответа; - продемонстрировано владение навыками анализа и обработки информации; умение логически мыслить; - предложены нестандартные решения и альтернативы, которые раньше оставались без внимания. -предложен определённый план действий или план воплощения решения для регламентации кросс -функциональных административных процессов или оптимизации административных регламентов; - определены существенные элементы, которые должны учитываться при анализе данного кейса. - принято заметное участие в обработке количественных данных, проведении расчётов. 1 - 3 балла - использование метода и формы представления ответа

	частично отвечают заданиям кейса; - проведено максимально возможное количество расчётов; - были сделаны собственные выводы на основании информации о практическом задании, которые отличаются от выводов других студентов; - продемонстрированы адекватные аналитические методы обработки информации, регламентации кросс-функциональных административных процессов, оптимизации административных регламентов; - заключения, которые приведены в результате анализа ситуации, находятся в соответствии с ранее выявленными проблемами, сделанными выводами, оценками и использованными аналитическими методами. 0 баллов Даны неверные ответы, сделаны неверные выводы; ответы на вопросы задания не представлены. Не продемонстрировано владение аналитическими и прикладными инструментами обработки информации
--	--

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

При выполнении заданий открытого типа (практико - ориентированных заданий) обучающийся может пользоваться текстами нормативно - правовых документов.

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме ЭКЗАМЕНА.

Экзамен проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами 3-х заданий различного типа. На выполнение заданий даётся 40-60 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в письменном виде, подробно изложив ход выполнения задания, сделать выводы (при необходимости).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ - в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО - в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

Вопросы для подготовки к экзамену

При ответе на указанные вопросы изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) своё отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Опишите повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, как необходимый фактор улучшения качества жизни.
2. Расскажите, что такое реформа публичной власти для предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Назовите полномочия органов государственной (муниципальной) власти при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
4. Расскажите о совершенствовании организационно-финансовых механизмов предоставления государственных (муниципальных) услуг.
5. Расскажите о совершенствовании регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг.
6. Опишите опыт разработки регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг за рубежом.
7. Расскажите о предоставлении государственных и муниципальных услуг в РФ на базе многофункциональных центров.
8. Назовите методы оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Расскажите о совершенствовании системы электронного документооборота в органах государственной и муниципальной власти.
10. Расчетно-нормативное (и иные формы) финансирование государственных и муниципальных услуг
11. Стандартизация государственных и муниципальных услуг.
12. Совершенствование методов и способов предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.
13. Особенности предоставления государственных услуг в 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 Санкт-Петербурга.
17. Минимизация факторов коррупции в органах власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
18. Показатели эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Применение информационных технологий для повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг.
20. Мониторинг и оценка эффективности деятельности органов МСУ на примере Ленинградской области при предоставлении муниципальных услуг.
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 государственных и муниципальных услуг на примере Ленинградской области
24. Совершенствование информационного обеспечения управления муниципальным образованием в регионах Северо-Запада РФ
25. Совершенствование организации документооборота при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
26. Оценка эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
27. Способы повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.
28. Стратегия реализации административной реформы в регионах (на примере Санкт-Петербурга и Ленинградской области).
29. Развитие информационно-коммуникационных технологий при предоставлении региональных государственных услуг.

30. Разработка административных регламентов для предоставления государственных и муниципальных услуг: проблемы и перспективы.

Вопросы для самопроверки

Тема 1.

1. Что представляет собой государственная услуга?
2. Чем отличаются государственные услуги от муниципальных?
3. Назовите основные принципы предоставления государственных услуг согласно законодательству Российской Федерации.

Тема 2.

1. Опишите структуру нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг.
2. Какие категории граждан имеют право на первоочередное получение государственных услуг?
3. Какие меры предусмотрены государством для повышения прозрачности процесса предоставления государственных услуг?

Тема 3.

1. Какие этапы включает процедура предоставления государственной услуги?
2. Каковы обязанности сотрудников государственного органа при взаимодействии с заявителем?
3. Какова роль информационных технологий в повышении эффективности предоставления государственных услуг?

Тема 4.

1. Какие функции выполняют многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)?
2. Какие преимущества дает гражданам электронная форма подачи заявления на государственную услугу?
3. Зачем нужна электронная цифровая подпись?

Тема 5.

1. Какие меры предусмотрены государством для повышения прозрачности процесса предоставления государственных услуг?
2. Какие показатели используются для оценки качества предоставляемых государственных услуг?
3. Какова роль информационных технологий в повышении эффективности предоставления государственных услуг?

Тема 6.

1. Какие правовые механизмы обеспечивают защиту персональных данных граждан при получении государственных услуг?
2. Какие дополнительные гарантии предоставляются инвалидам и маломобильным группам населения при получении государственных услуг?
3. Почему важно соблюдать установленный законом срок предоставления государственной услуги?

Тема 7.

1. Какие организации участвуют в предоставлении социально-значимых услуг

населению?

2. Каковы обязанности сотрудников организаций при взаимодействии с заявителем при оказании социально-значимых услуг?

3. Каковы основания для обжалования в предоставлении социально-значимых услуг

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тип задания	Сценарии выполнения	Типовые задания	
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2.Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер выбранного варианта ответа.	1. Какая форма обратной связи наиболее распространена среди граждан при оценке качества услуг? 1.1. Телефонные опросы; 1.2. Онлайн анкеты; 1.3. Очные интервью; 1.4. Цифровой аватар.	
		1. Какие услуги предоставляются в МФЦ? 1.1. Только государственные услуги; 1.2. Государственные и муниципальные услуги; 1.3. Только муниципальные услуги; 1.4. Только коммерческие услуги.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	3. Установите соответствие между понятиями и их определениями.	
		Государственная услуга	Услуга, предоставляемая органами государственной власти гражданам и организациям для реализации их прав и законных интересов
		Муниципальная услуга	Услуга, оказываемая органами местного самоуправления населению муниципального образования в рамках полномочий и компетенции
		4. Установите соответствие между основными видами административных процессов и их описаниями.	
		Вид административного процесса	Описание
		Регистрационный процесс	Процесс внесения сведений о юридических лицах, физических лицах-предпринимателях и иных субъектах права в государственные реестры.

		Контрольный процесс	Осуществление контроля государственными органами за соблюдением субъектами установленных норм и требований. Включает проверки, мониторинг и инспекционные мероприятия.
		Разрешительный процесс	Выдача разрешений, лицензий и согласований для осуществления определенных видов деятельности, строительства объектов, эксплуатации оборудования и т.п.
		Исполнительный процесс	Реализация решений органов власти и должностных лиц путем принудительного исполнения обязательств, наложенных на субъектов.
		Досудебный административный процесс урегулирования споров	Рассмотрение жалоб, заявлений и обращений граждан и организаций относительно действий государственных органов и должностных лиц, включая процедуру обжалования.
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа).	<u>5. Все административные регламенты должны включать в себя как минимум следующие основные элементы:</u> 5.1. Показатели результативности деятельности; 5.2. Формы отчётности о совершении действий или принятии решений и др. 5.3. Организационные и функциональные процедуры; 5.4. Нормативы (пределы) использования ресурсов, необходимых для совершения действия или принятия решения; 5.5. Последовательность действий и решений органа исполнительной власти, а также его структурных подразделений и их должностных лиц, ответственных за совершение действия или принятие решения; 5.6. Формы и порядок контроля над совершением действий и принятием решений; 5.7. Сроки совершения отдельных действий и принятия решений, максимальный срок в различных случаях. <u>1. В ФЗ №210-ФЗ разрешение проблемы регламентации предоставления муниципальных услуг было осуществлено за счёт:</u> 1.1. Определения требований к разработке проектов АР; 1.2. Определение требования к предоставлению муниципальных услуг только в соответствии с АР; 6.3. Закрепления единых требований к структуре административных регламентов; 6.4. Определения требований к стандарту предоставления муниципальной услуги.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.	<u>7. Развитие электронного правительства, по мнению экспертов ООН, проходит через такие стадии (или этапы формирования), как А) интегрированные услуги, Б) начальное присутствие, В) расширенное присутствие, Г) транзакционное присутствие, Д) цифровое правительство.</u>	

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Расставьте в правильном порядке этапы развития электронного правительства.
		8.Выделяются следующие формы электронных административных регламентов: А) «Сценарная» - формализованное по формату, структуре и лексике описание на естественном языке последовательности действий (процедур и процессов). Сценарная форма - результат взаимодействия ИТ-специалистов и юристов, разрабатывающих АР. Ее прообраз - блок-схемы административных процедур и административных действий, устанавливаемые, как правило, в приложениях к АР ФОИВ. Б) «Модельная» форма - независимая от любой конкретной информационной технологии запись на специальном формальном стандартизированном языке моделирования деловых процессов. Создаётся специалистами по моделированию и оптимизации бизнес - процессов) В) «Гипертекстовая» форма ЭАР - перевод текста обычных АР ФОИВ в машиночитаемую (электронную) форму; Г) «Программная» - «высший» этап развития электронного АР - запись на языке конкретного ИТ - инструмента реализации средств поддержки деловых процессов. Расставьте в правильном порядке этапы развития электронного правительства.
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	9. . Регламентацию рассматривают как: 9.1. Способ снижения энтропии организационной системы; 9.2. Инструмент оптимизации и стандартизации организационных процессов; 9.3. Нет ответа.
		10. Предмет административных регламентов: 10.1. Административные процедуры как нормативно установленные порядки последовательного осуществления уполномоченными органами действий по реализации их компетенции, законодательных и иных правовых актов; 10.2. Регулирование деятельности органов исполнительной власти, связанной с решением поставленных задач 10.3. Стандарты предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций; 10.4. Деятельность органов исполнительной власти по исполнению государственных функций / предоставления услуг.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки. 4.В случае расчётной задачи, записать решение и ответ	Оформите пошагово процедуру замены паспорта гражданина РФ при достижении возраста 45 лет.
		Представьте подробный процесс регистрации права собственности на недвижимость (квартиру).

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем.

Обучающимся дан полный, в логической последовательности развёрнутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объёме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса; решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развёрнутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретённые на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу. Логичность, последовательность и аргументированность ответа. При этом были допущены неточности при ответе на вопросы и в решении предложенных практических заданий.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьёзных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Дополнительные материалы и оборудование, необходимые для выполнения проверочных заданий.

Для выполнения практико - ориентированных заданий студенту разрешается пользоваться нормативно - правовыми документами.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно - телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивая подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создаётся свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к практическим занятиям, а также к экзамену; работу над тестами, выполнение практико - ориентированных заданий, представленными в данной рабочей программе.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как самоконтроль и контроль со стороны преподавателя. Типовые оценочные средства текущего контроля, показатели и критерии оценивания представлены в разделах 4 и 5 настоящей программы, промежуточной аттестации - в разделе 6.

8. Учебная литература и ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. Государственное управление: теория, функции, механизмы : учебное пособие / Н. Е. Дмитриева, А. С. Калгин, А. В. Клименко [и др.] ; под науч. ред. А. В. Клименко ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. – 277 с. – ISBN 978-5-7598-2434-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2156403>. – Режим доступа: по подписке.
2. Зубарев С. М. Система контроля в сфере государственного управления: монография / С. М. Зубарев. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2023. — 152 с. - ISBN 978-5-91768-659-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1984927>. – Режим доступа: по подписке.
3. Попов, Л. Л. Административные процедуры: монография / отв. ред. Л. Л. Попов, С. М. Зубарев. — Москва: Норма: ИНФРА-М, 2021. — 240 с. - ISBN 978-5-91768-806-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1173602> – Режим доступа: по подписке.

8.2. 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
2. Арзуманян 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. Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги. Полный курс, Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2025, 512 с. Электронный ресурс
5. Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги, Санкт-Петербург: Лань, 2024, 154 с.
6. Гварамия Л.Ю. Административная реформа и регламентное регулирование в Российской Федерации // "Юридический мир", 2008, N 2. С. 30-40
7. Добролюбова Е. И. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность: монография / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. Н. Старостина. - Москва: Дело (РАНХиГС), 2021. - 282 с. - ISBN 978-5-85006-304-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1862429>. – Режим доступа: по подписке.
8. Камолов С.Г. Цифровое государственное управление, Москва:Юрайт, 2025, 287 с. Электронный ресурс
9. Качество российского государственного управления: проблемы и приоритеты: монография / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, Ю. А. Тихомиров, А. Н. Старостина. - Москва: Дело (РАНХиГС), 2022. - 444 с. - ISBN 978-5-85006-394-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1920384>. – Режим доступа: по подписке.
10. 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.

11. Кирсанов С.А., Ошурков А.Т., Истомин Е.П., Резанов Л.В. Муниципальное управление: эффективность муниципального менеджмента. Учебник. – СПб.: ООО «Андреевский издательский дом», 2008 – 317 с.
12. Кирсанов С.А. Проблемы и перспективы деятельности МФЦ в регионах / журнал «Практика муниципального управления» №12, 2010 с.34-40
13. Маслов Д.В., Дмитриев М.Э., Айвазян З.С. Отдельные аспекты трансформации государственного управления: процессы и качество. Ред. Комина М.О. - https://www.csr.ru/uploads/2018/02/Gosupravlnie_Web.pdf
14. Савельев И.И. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества, Москва:РУСАЙНС, 2023, 135 с.
15. Сардарян Г.Т. Государственное управление в России и зарубежных странах, Москва:КноРус, 2025, 144 с. Электронный ресурс
16. 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.
17. Щепачев В.А. Участие местного самоуправления в оказании публичных услуг населению: некоторые проблемы // "Конституционное и муниципальное право", 2009, N 3. С. 54.

8.3. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Федеральный закон от 21.12.2021 N 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) // <https://base.garant.ru/403266160/>
3. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция) // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/
4. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция) // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
5. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 N 79-ФЗ (последняя редакция) // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/ <https://base.garant.ru/12152272/>
6. Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) // <https://base.garant.ru/12152272/>
7. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ (последняя редакция) // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/
8. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция). Реализация положений данного документа (в ред. ФЗ от 04.08.2023 N 480-ФЗ) в части использования Единого портала для направления обращений и ответов на них осуществляется не позднее 01.01.2025. // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/
9. Паспорт национального проекта "Национальная программа "Цифровая экономика Российской Федерации" (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 N 7) // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328854/
10. «Государство для людей» — Федеральный проект // <https://государстводлялюдей.рф/>

8.4. Интернет - ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а так же через сайт научной библиотеки к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «ZNANIUM.COM»
- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «BOOK.RU»
- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «IPR SMART»

8.5. Иные источники

Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.

Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащённые персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн - коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн -инструменты для построения интеллект - карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/