

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.9 Государственные и муниципальные услуги

Направление подготовки/специальность: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль/направленность/специализация: Технологии государственного и муниципального управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат исторических наук, доцент Кузьмин Антон Вячеславович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «13» августа 2020 г. № 1016).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и менеджменты «25» июня 2021 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	22
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	23

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен планировать и организовывать деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: Сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-2 Способен планировать и организовывать деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов	Реализует функции и полномочий государственных и муниципальных органов

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен планировать и организовывать деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		6	7	8
1	Ознакомительная практика	+		
2	Организационно-управленческая практика			+
3	Планирование и прогнозирование в ГМУ		+	

4	Система государственного и муниципального управления	+		
5	Стратегия развития системы ГМУ			+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» изучается в 7 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 4 з.е.

Очная: 4 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>144</b>
Контактная работа	48
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	32
Самостоятельная работа (СР)	60
Экзамен	36

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
7 семестр					
1	Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента	2	4	6	Опрос
2	Координация мероприятий административной реформы	2	4	6	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	2	4	8	Опрос

4	Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	2	4	8	Опрос; Тестирование
5	Государственное (муниципальное) задание	2	4	8	Опрос
6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	2	4	8	Опрос
7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	2	4	8	Опрос
8	Электронное правительство	2	4	8	Опрос; Тестирование

## **Тема 1. Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента (ПК-2)**

### **Лекция.**

Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности перехода к «публичному менеджменту». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента». Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора.

### **Практическое занятие.**

Опрос

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).
2. Два подхода к понятию «публичная услуга».
3. Типология услуг общественного сектора.

## **Тема 2. Координация мероприятий административной реформы (ПК-2)**

### **Лекция.**

Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

### **Практическое занятие.**

Опрос

Выполнение практических заданий

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.
2. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

## **Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг (ПК-2)**

### **Лекция.**

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

### **Практическое занятие.**

Опрос

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.
2. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
3. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.
4. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

## **Тема 4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг (ПК-2)**

### **Лекция.**

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

### **Практическое занятие.**

Опрос

Контрольный срез №1

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1.Порядок разработок и утверждения административных регламентов.
- 2.Требования к структуре административных регламентов.
- 3.Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
- 4.Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
- 5.Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.
- 6.Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 7.Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

## **Тема 5. Государственное (муниципальное) задание (ПК-2)**

### **Лекция.**

Понятие и сущность государственного (муниципального) задания. Содержание государственного (муниципального) задания. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания.

### **Практическое занятие.**

Опрос

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) оказываемых государственных (муниципальных) услуг (выполняемых работ)
2. Порядок контроля за исполнением государственного (муниципального) задания, в том числе условия и порядок его досрочного прекращения
3. Требования к отчетности об исполнении государственного (муниципального) задания
4. Ответственность за невыполнение государственного (муниципального) задания

## **Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-2)**

### **Лекция.**

Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

### **Практическое занятие.**

Опрос

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1.Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
- 2.Требования к соглашениям о взаимодействии.
- 3.Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.



4.Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.

5.Информатизация многофункциональных центров.

## **Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг (ПК-2)**

### **Лекция.**

Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

### **Практическое занятие.**

Опрос

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1.Критерии оценки качества конечного результата услуги.
- 2.Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
- 3.Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

## **Тема 8. Электронное правительство (ПК-2)**

### **Лекция.**

Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

### **Практическое занятие.**

Опрос

Контрольный срез 2

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Подходы к реализации электронного правительства.
2. Зарубежный опыт по предоставлению электронных услуг
3. Этапы эволюции электронного правительства.
4. Реализация государственной программы «Информационное общество».

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

7 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
2.	Координация мероприятий административной реформы	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Выполнение практических заданий	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>8 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

3.	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
4.	Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

5.	Государственно е (муниципально е) задание	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
6.	Организация предоставлен я государственн ых и муниципальны х услуг	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
7.	Организация предоставлен я государственн ых и муниципальны х услуг	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>

8.	Электронное правительство	Опрос	5	<p>5 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>3 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
9.	Премияльные баллы		20	<p>Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов;</li> <li>- полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов;</li> <li>- участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов;</li> <li>- публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20</li> </ul>
10.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и Задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо».</p> <p>25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».</p>
11.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

## 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Выполнение практических заданий

#### Тема 2. Координация мероприятий административной реформы

Составление таблицы «Система правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации».

### Опрос

#### Тема 1. Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента

1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».
2. Особенности перехода к «публичному менеджменту».
3. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».

#### Тема 2. Координация мероприятий административной реформы

1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.
2. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. План мероприятий по совершенствованию государственного управления.

#### Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.
2. Сводный реестр услуг (функций).
3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.

#### Тема 4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг

1. Административные регламенты: понятие и сущность.
2. Предпосылки административных регламентов.
3. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.

#### Тема 5. Государственное (муниципальное) задание

1. Содержание государственного (муниципального) задания.
2. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.
3. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.

#### Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
2. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
3. Модели управления многофункциональными центрами.

## Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.
2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.

## Тема 8. Электронное правительство

1. Современные концепции электронного правительства (государства). Подходы к трактовке термина «электронное правительство»
2. Структура и этапы развития электронного правительства
3. Современная стадия развития электронного правительства в России

## Тестирование

### Тема 4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг

1. Из указанных услуг является муниципальной услугой:
  - а) присвоение объектам адресации адресов и аннулирование таких адресов;
  - б) предоставление техусловий подключения к сетям инженерно-технического обеспечения;
  - в) перевод земельных участков из одной категории в другую;
  - г) прием отчетов о воспроизводстве лесов и лесоразведении.
2. Платной является государственная услуга:
  - а) прекращение регистрации транспортного средства в связи с утилизацией;
  - б) государственная регистрация брака;
  - в) регистрация по месту жительства;
  - г) выдача справки об отсутствии судимости.
3. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не вправе требовать от заявителя следующие имеющиеся в их собственном распоряжении документы и/или информацию:
  - а) о государственных и ведомственных наградах заявителя;
  - б) об образовании и (или) о квалификации;
  - в) о воинском учете;
  - г) об отсутствии исполнительного производства.
4. Государственную услугу по выдаче заявителю выписки о предоставлении социальной помощи в виде набора социальных услуг предоставляет:
  - а) Фонд социального страхования Российской Федерации
  - б) Пенсионный фонд Российской Федерации;
  - в) орган соцзащиты по месту жительства заявителя;
  - г) органы местного самоуправления по месту жительства заявителя;
5. Предметом экспертизы проектов административных регламентов, проводимой уполномоченными органами государственной власти или уполномоченными органами местного самоуправления, в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» является, в частности:
  - а) оценка учета результатов независимой экспертизы в проектах регламентов;
  - б) выявление неэффективного расходования бюджетных средств;
  - в) определение наиболее эффективного регулирования;
  - г) оценка качества текста с точки зрения стандартов русского языка.

## Тема 8. Электронное правительство

1. В рамках какого подхода публичная услуга рассматривается как «услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов»?

- а) правового;
- б) интегрированного (прорыночного);
- в) маркетингового;
- г) процессного;

2. Назовите существующие в мировой практике принципы, на которых реализуется деятельность государственных органов и местного самоуправления, предоставляющих услуги, а также осуществляются конкретные обязательства:

- а) установление и соблюдение стандартов услуг;
- б) обеспечение открытости и полноты информации об организации и оказании услуг;
- в) обязательная платность услуг;
- г) ответ а) и б).

3. Способ организации правового регулирования общественных отношений посредством наделения их участников субъективными юридическими правами и обязанностями называется:

- а) регламентация государственных и муниципальных услуг;
- б) стандартизация государственных и муниципальных услуг;
- в) унификация государственных и муниципальных услуг;
- г) спецификация государственных и муниципальных услуг.

4. Какие процедуры включает оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг при разработке административных регламентов?:

- а) упорядочение административных процедур и административных действий;
- б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий;
- в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления государственной услуги;
- г) сокращение срока предоставления государственной услуги;
- д) ответы а), б), в), г).

5. Что не является преимуществом получения услуг в электронной форме для заявителя?:

- а) мобильность;
- б) снижение бюрократических барьеров;
- в) контроль;
- г) возможные технические проблемы с интернетом

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

### **Типовые вопросы экзамена (ПК-2)**

1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».

2. Особенности перехода к «публичному менеджменту».

3. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».

4. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента».

5. Принципиал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).

6. Два подхода к понятию «публичная услуга».

7. Типология услуг общественного сектора.

8. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.

9. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.



10. План мероприятий по совершенствованию государственного управления.
11. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне).
12. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.
13. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
14. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.
15. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.
16. Сводный реестр услуг (функций).
17. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
18. Участники информационного взаимодействия.
19. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.
20. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
21. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.
22. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.
23. Административные регламенты: понятие и сущность.
24. Предпосылки административных регламентов.
25. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.
26. Внедрение административных регламентов.
27. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
28. Основные разделы административного регламента.
29. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.
30. Требования к структуре административных регламентов.
31. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
32. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
33. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.
34. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
35. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).
36. Понятия и сущность государственного (муниципального) задания.
37. Содержание государственного (муниципального) задания.
38. Перечень требований к составу государственного (муниципального) задания на услуги.
39. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.
40. Финансовое обеспечение выполнения задания.
41. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
42. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
43. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
44. Модели управления многофункциональными центрами.
45. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
46. Муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
47. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

48. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
49. Требования к соглашениям о взаимодействии.
50. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
51. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.
52. Информатизация многофункциональных центров.
53. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.
54. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.
55. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
56. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
57. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
58. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
59. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
60. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
61. Понятие электронного правительства.
62. Цели и задачи электронного правительства.
63. Принципы электронного правительства.
64. Подходы к реализации электронного правительства.
65. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).
66. Этапы эволюции электронного правительства.
67. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

### Типовые задания для экзамена (ПК-2)

**Кейс 1 Заказчик – федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Коломенский государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник» (г. Москва) – разместил извещение о закупке (выполнение работ по реконструкции, реставрации и приспособлению под современное использование объекта). В качестве способа определения подрядчика был выбран открытый конкурс и в КД установлены следующие критерии оценки заявки:**

- 1) «Цена государственного контракта», значимость критерия – 40%;
- 2) «Качественные, функциональные и экологические характеристики объекта закупки», значимость критерия – 50%;
- 3) «Квалификация участников закупки», значимость критерия – 10%.

Вопросы по кейсу

1. Какими правовыми актами должен руководствоваться заказчик при выборе способа определения закупки и разработке документации о закупке?
2. К какому виду работ относятся работы, являющиеся предметом закупки?
3. Было ли допущено заказчиком нарушение законодательства о контрактной системе?
4. Правильно ли заказчик указал способ определения подрядчика?
5. Правильно ли заказчик установил значимость стоимостных и нестоимостных критериев?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе и Правил оценки заявок.

**Кейс 2** Заказчик осуществил закупку, предметом которой являлась поставка продуктов питания, путем проведения совместного конкурса с ограниченным участием. По условиям документации проводимая процедура являлась совместным конкурсом на поставку пищевых продуктов, где заказчиками выступали учреждения социального обслуживания. Начальная (максимальная) стоимость контракта составляла 6 270489 руб. Наибольшая начальная (максимальная) цена контракта среди всех заказчиков составляла 70359 руб. В КД установлено требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК. При проведении предквалификационного отбора заказчик принял решение о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что данный участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем. Участник № 2 в составе заявки представил копию контракта на сумму 50444 руб. Заказчик в процессе ПКО отклонил заявку участника № 2 на основании того, что сумма представленного контракта составляет менее 20% НМЦК, и принял решение о несоответствии участника № 2 дополнительным требованиям.

Вопросы по кейсу

1. Вправе ли заказчик установить дополнительное требование к участникам закупки о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?
2. На основании какого правового акта заказчик установил требование о наличии опыта исполнения контракта, стоимость которого должна составлять не менее 20% НМЦК?
3. Является ли законным решение заказчика о признании участника № 1 несоответствующим единым требованиям на основании того, что участник закупки являлся индивидуальным предпринимателем?
4. Каким правовым актом регламентируется порядок проведения совместных закупок?
5. Каким образом определяется НМЦК и обоснование такой цены при проведении совместной закупки?
6. Каковы особенности заключения контрактов при проведении совместной закупки?
7. Правильными ли были действия заказчика при расчете соотношения предельного значения дополнительного требования и НМЦК совместной закупки?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о контрактной системе, Правил оценки заявок и постановления Правительства РФ от 28.11.2013 № 1088 «Об утверждении Правил проведения совместных конкурсов и аукционов».

**Кейс 3** В рамках внеплановой проверки закупочной деятельности заказчика Управлением ФАС России выявлено в действиях заказчика нарушение ст. 17 Закона о защите конкуренции путем установления критерия оценки надежности и деловой репутации участника в виде места регистрации, действий и базирования персонала и материально-технической базы в г. Воронеж и Воронежской области.

Вопросы по кейсу

1. Уполномочено ли Управление ФАС России проверять деятельность заказчика на предмет нарушения Закона о защите конкуренции в рамках осуществления контроля закупочной деятельности?
2. Допустимо ли установление заказчиком такого критерия при оценке заявок участников и установление величины его значимости?
3. Имеет ли место в данном случае ограничение конкуренции путем ограничения права на участие в закупке участников из других регионов?
4. Являются ли действия заказчика нарушением законодательства о контрактной системе или законодательства о защите конкуренции?
5. Относится ли показатель «место регистрации, действий и базирования персонала и материально-технической базы в г. Воронеж и Воронежской области» к критериям оценки надежности и деловой репутации участника?
6. Вправе ли заказчик устанавливать разумные критерии, соответствующие его потребностям в силу законодательства о закупках?

7. Каково назначение показателя «место регистрации, действий и базирования персонала и материально-технической базы в г. Воронеж и Воронежской области» для обеспечения надежности и безопасности исполнения контракта?

Примечание: при ответе на вопросы необходимо сослаться на нормы Закона о закупках и Закона о защите конкуренции.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-2	Знает технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Умеет применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Владеет навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-2	Знает основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶В целом умеет применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Владеет основными навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-2	Знает единичные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Умеет применять отдельные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Владеет единичными навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶

«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-2	Не знает основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и их подразделений по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Не умеет применять основные технологии разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.¶Не владеет основными навыками разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти¶
--	------	---

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие. - 2024-05-31; Государственные и муниципальные услуги. - Омск: Издательство Омского государственного университета, 2018. - 224 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/108112.html>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан : научное издание. - Москва: Дело, 2014. - 337 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313>

2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан, 1. - Москва: Дело, 2012. - 186 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442879>

3. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан, 2. - Москва: Дело, 2012. - 492 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442880>

4. Киселева А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие. - Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2018. - 224 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

## 6.3 Иные источники:

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

Corel Draw SX13

Adobe Reader X (10.1.0) - Russian Adobe Systems Incorporated 25.07.2017 117,00 MB 10.1.0

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Skype

LiteManager Pro - Server

Statistica Base 10 for Windows RU

Консультант Плюс

Альт-Инвест сумм

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.