



**Частное учреждение высшего образования  
«Институт государственного администрирования»**

---

**Кафедра государственного администрирования**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«26» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ»**

**Направление подготовки:**

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

**профиль:**

**«Управление государственной и муниципальной собственностью»**

**Квалификация – бакалавр**

**Форма обучения: очная, заочная**

Москва 2022 г.

Рабочая программа по дисциплине **«Организация предоставления государственных услуг»** составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель:

к.э.н., профессор Скрынченко Б.Л.

**РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА**

на заседании кафедры

«Государственное администрирование»

«25» августа 2022 г., протокол № 1

Б.Л. Скрынченко

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... 4  
.....
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы..... 5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... 6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий..... 7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... 10
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... 15
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)..... 16
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... 17
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)..... 18
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... 18
11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)..... 20

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>ПК-5</b>	<p>умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами разработки методических и справочных материалов по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях.</li> </ul>
<b>ПК-23</b>	<p>владением навыками планирования и организации деятельности органов</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и систему государственной власти и управления, местного самоуправления.</li> </ul>

	<p>государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций</p>	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать эффективные решения в сфере государственного и муниципального управления;</li> <li>- планировать и организовывать деятельность органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций.</li> </ul>
<p><b>ПК-24</b></p>	<p>владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывать государственные и муниципальные услуги.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</li> </ul>

## 2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Б1.В.15 Дисциплина «Организация предоставления государственных услуг» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Процесс изучения дисциплины строится на основе знаний и умений, ранее полученных студентами в ходе освоения ряда разделов следующих предшествующих дисциплин: «История государственного управления», «Введение в специальность», «Методы принятия управленческих решений».

Изучение дисциплины «Организация предоставления государственных услуг» происходит согласовано с дальнейшим освоением ОП ВО в курсах дисциплин: «Управление государственным и муниципальным заказом», «Управление инвестициями».

*Целью* изучения дисциплины является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

*Задачи* изучения дисциплины:

- формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;

- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;

- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

По окончании изучения курса студент должен:

*знать:*

- нормативные правовые основы оказания государственных услуг гражданам и юридическим лицам;

- современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях;

- критерии оценки качества государственных услуг;

- административный регламент оказания государственных услуг;

- порядок обеспечения внутреннего контроля безопасности медицинской деятельности.

*уметь:*

- правильно оформлять документацию;

- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных услуг;

- организовывать эффективную систему мониторинга и контроля качества государственных услуг;

*владеть:*

- экспертной оценки по международному стандарту менеджмента качества;

- предотвращения нарушений при предоставлении государственных услуг недолжного качества.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) для заочной формы обучения составляет 6 зачетные единицы (ЗЕ), 216 академических часов.

**Очная форма обучения**

Виды учебной работы	час.	по семестрам	
		7	8
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторные работы (в часах):</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>48</b>
Лекции (Л)	44	22	22
Практические занятия (ПЗ)	52	26	26

Виды учебной работы	час.	по семестрам	
		7	8
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	93	60	33
Подготовка к экзамену	27	-	27
Форма итогового контроля по дисциплине		зачет	экзамен

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	курс
	5
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	216
Аудиторные работа (в часах):	20
Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПЗ)	12
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	183
Зачет	4
Подготовка к экзамену	9
Форма итогового контроля по дисциплине	экзамен

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

##### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Всего (час)	Контакт-ная ра-бота	Л	ПЗ	СР
7 семестр					
Тема 1. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.	33	16	8	8	17
Тема 2. Предоставление государственных услуг в электронной форме.	29	12	6	6	17
Тема 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве.	34	16	8	8	18
Зачет	12	4		4	8
<b>Всего в семестре:</b>	<b>108</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>60</b>
8 семестр					
Тема 4. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы.	27	16	8	8	11
Тема 5. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих.	25	14	6	8	11
Тема 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве.	29	18	8	10	11
Экзамен	27				
<b>Всего в семестре:</b>	<b>108</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>33</b>
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>216</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>93</b>

##### Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Всего	Контакт-	Л	ПЗ	СР
---------------------------------------	-------	----------	---	----	----

	(час)	ная ра- бота			
Тема 1. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.	24	4	2	2	20
Тема 2. Предоставление государственных услуг в электронной форме.	32	2	-	2	30
Тема 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве.	24	4	2	2	20
Тема 4. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы.	32	2	-	2	30
Тема 5. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих.	44	4	2	2	40
Тема 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве.	47	4	2	2	43
Зачет	4				
Экзамен	9				
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>216</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>183</b>

### Содержание разделов и тем дисциплины

#### **Тема 1. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.**

Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **Тема 2. Предоставление государственных услуг в электронной форме.**

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг. Федеральный закон



от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).

### **Тема 3. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве.**

Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011г. № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве». Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

### **Тема 4. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы.**

Предпосылки создания МФЦ. Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц.

### **Тема 5. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих.**

Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

### **Тема 6. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве.**

Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги. Разра-

ботка 8 предложений по повышению качества услуг.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа (конспектирование, реферирование литературы, доклад, реферат, контрольная работа);
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает:

- работу на лекции;
- работу на практических и семинарских занятиях;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловых игр.

Основными видами самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;
- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;
- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;
- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;
- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;
- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной литературе. Проверка выполнения заданий оценивается на практических занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения студенческой экспертной группой.

Важной формой организации учебной деятельности бакалавров является проведение занятия в режиме конференции с докладами бакалавров и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы бакалавров является написание творческой работы (реферата) по заданной или согласованной с преподавателем теме.

В целях организации активной и результативной самостоятельной работы ЧУ ВО «ИГА» размещает на сайте необходимые учебные и методические материалы: рабочая программа дисциплины, контрольные задания, сценарии занятий. Предусмотрен вебинар по основной проблематике дисциплины.

ЧУ ВО «ИГА» предоставляет электронные учебно-методические материалы для самостоятельной работы по дисциплине в режиме e-learning.

Для самоконтроля также предлагается электронное кросс-тестирование по дисциплине.

Рекомендовано студентам архивирование в электронном портфолио отработанных (и откорректированных при необходимости) выполненных заданий. Структура портфолио задается студентом самостоятельно в виде индивидуальной образовательной траектории. Отправным пунктом здесь служит ранняя профессиональная ориентация в тематике дипломного проектирования в рамках осваиваемой образовательной программы. Способствует также участие в студенческой исследовательской программе «Одаренный ребенок».

Самостоятельная работа формирует творческую активность студентов, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

*Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе*

1. Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Эссе оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Структура эссе:

1. Титульный лист.

2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

## 2. Реферат.

*Реферат* – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

Тему реферата студенты выбирают по желанию. Основным критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес студента.

*Цель* написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Студенту при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

*Структура* реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;
- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения студента. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

*Реферат оформляется* на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список используемых источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты. В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

## 3. Подготовка информационного сообщения.

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

#### *4. Дискуссия (в режиме онлайн).*

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение студентами (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме студентам предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

#### *5. Опрос.*

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. Обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

#### *6. Участие в научно-практической конференции.*

Участие в научной студенческой конференции имеет своей целью дать студенту возможность приобрести навыки научной работы, связанные со

способностью публично высказывать на высоком теоретическом уровне свои суждения и делать обоснованные теоретические выводы, основанные на глубоком изучении и обобщении мнений, высказанных в научно-теоретической литературе различными авторами, а также анализе нормативного материала и правоприменительной практики. Участие студентов в таких конференциях не предполагает массовости. Привлечение студентов к данной форме самостоятельной работы осуществляется преподавателем на основании признания в соответствующей группе определенного студенческого реферата лучшим, материалов подготовленной курсовой (ряда курсовых) или дипломной работы, мнения руководителя научного студенческого клуба о сделанном студентом докладе как о лучшем.

Основой доклада на научной студенческой конференции являются материалы реферата, одной или нескольких курсовых либо даже дипломной работы, однако поскольку доклад представляет собой устную форму изложения, он не может быть превращен в пересказ этих работ.

Кроме того, необходимо иметь в виду, что время доклада на научной студенческой конференции строго ограничено (не более 10-15 минут), поэтому указанные ранее материалы всегда представляют собой лишь основу для доклада, но не его содержание.

Подготовка доклада студентом для выступления на научной студенческой конференции предполагает тщательный отбор материалов, содержащихся в реферате, курсовой (нескольких курсовых) или дипломной работе с точки зрения их актуальности, новизны и не изученности в науке, а также дискуссионное поставленной проблемы. В связи с этим в докладе студента после чрезвычайно краткого вступления с изложением актуальности, предлагаемой вниманию аудитории проблемы, должны быть представлены положения научного характера, подтверждающиеся анализом высказанных в научной литературе точек зрения, тенденций соответствующей правоприменительной практики, а также иных практических материалов. Изложение положений научного характера в докладе, связанное с критикой имеющихся в научной литературе мнений или складывающейся правоприменительной практики, должно осуществляться чрезвычайно корректно и доказательно. Студент, делающий доклад на научной студенческой конференции, должен быть готов к вопросам, которые будут задавать ему слушатели, что делает необходимым при подготовке к докладу тщательное обдумывание дополнительной аргументации высказываемой в нем авторской позиции.

Главная особенность доклада заключается в том, что перед студентом стоит задача продемонстрировать своё ораторское искусство, умение в течение 7-10 минут кратко изложить основные положения изученного материала, быть готовым ответить на заданные вопросы.

Процедура доклада позволяет студенту подготовить раздаточный материал, иллюстрирующий содержание его сообщения, показать умение работать с доской, компьютерной техникой в аудитории.

Как форма свободного общения с группой, доклад позволяет студенту

продумать возможность организации обратной связи в работе с группой – задать вопросы по теме доклада, попросить студентов группы высказать своё мнение по рассматриваемой проблеме развития современного общества, организовать мини-обсуждение.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

### ***Вопросы для подготовки к зачету (экзамену):***

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.

2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.

3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».

4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.

5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве.

7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

8. Реализация основных государственных функций с использованием информационно- телекоммуникационных технологий.

9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных

ных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

12. Итоговый доклад Президенту РФ Рабочей группы по подготовке предложений по формированию в РФ системы «Открытое правительство» от 05 мая 2012 г.

13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.

14. Основные положения Государственной программы города Москвы «Открытое правительство 2012-2016 гг».

15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).

16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Москве: критерии качества, рекомендации, перспективы.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### ***а) основная литература:***

1. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управления : учебник и практикум для вузов / Г. Л. Купряшин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 500 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05764-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450573>.

2. Основы государственного и муниципального управления (Public Administration) : учебник и практикум для вузов / Г. А. Меньшикова [и др.]; под редакцией Г. А. Меньшиковой, Н. А. Пруеля. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 340 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-2846-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450610>.

### ***б) дополнительная литература:***

1. Государственное и муниципальное управление в 2 ч. Часть 1. Государственное управление: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под ред. С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 276 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03605-3.

2. Государственное и муниципальное управление в 2 ч. Часть 2. Муниципальное управление: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под ред. С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 194 с. – (Серия : Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03607-7.

3. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.]; под редакцией С. Е. Прокофьева,



О.В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 608 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13133-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/449256>.

## **8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. [www.e-executive.ru](http://www.e-executive.ru) – обучающееся сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsocman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

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

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучающихся и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;

- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;

- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;

- проектор с возможностью подключения к разъёму D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;

- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;

- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

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

При реализации образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04. необходимо использовать следующие компоненты материально-технической базы Института для изучения дисциплины «Основы государственного и муниципального управления».

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, PowerPoint, InternetExplorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест студентов;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

- библиотечный фонд ЧУ ВО «ИГА»;
- компьютерный класс с выходом в Интернет;
- мультимедийное оборудование для чтения лекций-презентаций.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

#### **11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)**

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.