

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Воронежский филиал**

---

---

Международно-правовой факультет  
Кафедра государственной и муниципальной службы и кадровой политики

Утверждена  
решением кафедры  
Протокол от «26» сентября 2016 г.  
№ 3

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.06.02 «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам»

по направлению подготовки

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль «Управление в государственной и муниципальной службе и кадровая политика»

Квалификация бакалавр

очная форма обучения

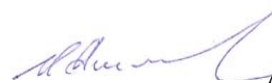
(набор 2014 года)

Воронеж, 2016 г.

**Автор–составитель:**

Доцент, кандидат  
экономических  
наук, доцент

Государственной и  
муниципальной службы и  
кадровой политики



Ашмаров И.А.

Заведующий кафедрой

Государственной и  
муниципальной службы и  
кадровой политики

Профессор, доктор  
экономических наук



Соломахин А.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	10
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	16
6.1. Основная литература (библиотечный фонд). .....	16
6.2. Дополнительная литература.....	17
6.3. Нормативные правовые документы.....	17
6.4. Интернет-ресурсы. ....	18
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	18

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

### **1.1 Дисциплина «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам» обеспечивает овладение следующей компетенцией:**

*ПК – 24 владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам*

Формирование ПК-24 осуществляется в рамках одного этапа, включает в себя:

- Способность владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим лицам;
  - Способность владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг юридическим лицам
- Формирование компетенции завершается в течение изучения данной дисциплины.

### **1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:**

*- сформированы знания:*

- в области основных категорий, понятий и проблем предоставления муниципальных услуг;
- представлять различия в дефинициях «услуга», «функция», «работы»;
- понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
- принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
- требования к разработке административных регламентов услуг;
- формы предоставления государственных и муниципальных услуг.

*- сформированы умения:*

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг;
- ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;
- разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.

*- сформированы навыки:*

- владения методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;
- экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

## **2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б.1. Дисциплин ОП ВО направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Освоение дисциплины осуществляется в 8 семестре 4 курса. Общая трудоёмкость дисциплины 4 ЗЕ. Дисциплина «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам» логически связана с такими дисциплинами: «Региональная социально-экономическая политика», «Гендерные аспекты управления» и др.

Общее количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем:

Таблица 1

## Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.								
		Всего	Семестр							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Очная форма обучения										
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		50								50
лекционного типа (Л)		20								20
практического (семинарского) типа (ПЗ)		30								30
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		58								58
Промежуточная аттестация	форма	экзамен								экз.
	час.	36								36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		144/4								144/ 4

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом– экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемо- сти**, промежуто- чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Муниципальная (государственная) услуга: подходы к определению	10	2	-	2	-	6	О
Тема 2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	10	2	-	2	-	6	О, Э
Тема 3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	12	2	-	4	-	6	О, ПЗ
Тема 4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	20	4	-	6	-	10	О, ПЗ, КР
Тема 5	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ).	12	2	-	4	-	6	Д, ПЗ, И

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемос ти**, промежудо чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.							
Тема 6	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	2	-	4	-	8	Т
Тема 7	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	14	2	-	4	-	8	И, КР
Тема 8	Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	16	4	-	4	-	8	О, ПЗ, Т
Промежуточная аттестация		36						Экзамен
Всего:		144	20	0	30	0	58	36

примечание:

\*\* - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д), игра (И), практическое задание (ПЗ), эссе (Э) и др.

### Содержание дисциплины

*Тема 1 Муниципальная (государственная) услуга: подходы к определению*

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

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

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

*Тема 3 Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг*

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

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

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

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

Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания муниципальных (государственных) услуг в электронном виде.

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

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

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

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

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

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

подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

#### **4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

*- при проведении занятий лекционного типа:*

- ✓ наблюдение за поведением студентов во время занятий, за проявлением заинтересованности к содержанию занятия лекционного типа;
- ✓ вопросы студентам и ответы студентов на понимание новой терминологии, с которой знакомятся студенты на занятии (по ходу занятия);
- ✓ задания студентам для подготовки конспекта занятия в виде опорных сигналов;

*- при проведении занятий семинарского типа:*

Занятие 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению.

Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Занятие 2 Административная реформа: цели, задачи, предварительные итоги, их оценка населением.

Устный опрос. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии. Эссе.

Занятия 3. Оптимизация функций органа власти и формирование реестра государственных и муниципальных услуг.

*Устный опрос по материалам лекции. Практическое задание «Формирование реестров полномочий, функций, услуг» Практическое задание «Экспертиза реестра муниципальных услуг».*

Занятие 4. Регламентация и стандартизация деятельности органов государственной и муниципальной власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Устный опрос. Мастер-класс «Разработка проекта административного регламента государственной (муниципальной) услуги» Практическое задание «Схема административных процедур предоставления государственной (муниципальной) услуги

Контрольная работа «Экспертиза административного регламента государственной (муниципальной) услуги на соответствие требованиям 210-ФЗ». Тестирование.

Занятие 5. Формы и способы предоставления государственных и муниципальных услуг

Доклады по проблемам организации предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ и в электронном виде.

Практическое задание «Оцените качество организации предоставления муниципальных услуг в электронном виде на примере». Деловая игра «Создаем МФЦ».

Занятие 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Тренинг «Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг»



Самостоятельная работа «Разработка системы показателей оценки качества и доступности государственных (муниципальных) услуг на примере»

Занятие 7. Мониторинг эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Проводится в форме интерактивной работы с результатами мониторинга на официальном сайте Минэкономразвития РФ.

Контрольная работа «Оценка муниципальных образований Воронежской области».

Занятие 8. Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений по оказанию социально-значимых услуг.

Устный опрос. Практическое задание «Разработка проекта муниципального задания на оказание ..... услуг».

Тестирование.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Методические материалы, обеспечивающие оценивание знаний, умений, навыков при текущем контроле определены порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденным приказом от 01.09.2016 № 114-217/1.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Шкала и процедура оценивания определены порядком применения балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся в Воронежском филиале РАНХиГС, утвержденным приказом от 09 сентября 2016 года № 114-228/1.

#### *Вопросы к экзамену*

1. Основные подходы к определению муниципальной (государственной) услуги.
2. Что понимается под муниципальной (государственной) услугой?
3. Виды и возможные классификации муниципальных услуг.
4. Основные направления административной реформы в России.
5. Что такое «функция» органа власти?
6. Что такое «административный регламент»?
7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
8. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
10. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
11. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
12. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
13. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
14. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
15. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
16. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
17. Каковы основные требования к структуре административного регламента?

18. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
19. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
20. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
21. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
22. Как описать административную процедуру?
23. Что такое подуслуга?
24. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
25. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
26. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
28. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
29. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
30. Типы учреждений. Особенности их организационно-правового статуса.
31. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений
32. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.

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

*Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного типа*

Лекция 1 Муниципальная (государственная) услуга: подходы к определению

1. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право.
2. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ.
3. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Лекция 2 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

1. Цели, задачи и направления административной реформы.
2. Промежуточные итоги административной реформы.
3. Основные методы и технологии проведения административной реформы.

Лекция 3 Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг

1. Методика функционального анализа полномочий органа власти.
2. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования.
3. Примерный перечень услуг муниципалитетов.

Лекция 4 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

1. Административный регламент: понятие, структура, общие требования.
2. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

### 3. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Лекция 5 Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ). Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

1. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
2. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах.
3. Порталы государственных и муниципальных услуг.
4. Зарубежный опыт оказания муниципальных (государственных) услуг в электронном виде.

Лекция 6 Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг

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

Лекция 7 Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг

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

Лекция 8 Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения

1. Типы государственных (муниципальных) учреждений и социально-значимые услуги.
2. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание.
3. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.

#### **Темы для самостоятельных работ, докладов и творческих работ (эссе):**

- 1.Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в федеральных органах власти
- 2.Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах власти субъекта федерации
- 3.Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления
4. Разработка целевых и процессорных технологий повышения исполнительской дисциплины в органах власти
5. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
- 6.Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

7. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

8. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.

9. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Текущий контроль

а) Промежуточный контроль осуществляется одним из следующих способов:

а) промежуточное тестирование;

б) выполнение заданий, охватывающих 2-3 темы, с требованием изложить по возможности исчерпывающий ответ дома самостоятельно;

в) на практических занятиях проводится устный опрос по темам и вопросам, объявленным к самостоятельной подготовке за 1 неделю до опроса.

Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

1. По какому принципу происходит описание деловых процессов в процессном подходе?

а) Снизу вверх.

б) Сверху вниз.

в) Возможны оба варианта в зависимости от характера деловых процессов.

2. Как соотносятся между собой административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги» и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?

а) Это два самостоятельных документа.

б) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента.

в) Административный регламент является одним из разновидностью стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Выберите из перечисленных верное высказывание:

а) Должностной регламент (инструкция) должен представлять собой технологию исполнения операций для каждого служащего, отражать, в первую очередь, процедуры и сроки выполнения должностных обязанностей.

б) При работе над проектом административного регламента целесообразно указывать должность, кто выполняет каждое действие.

в) Виды регламентов – административный и должностной – различаются по объектам: в одном случае это процесс, в другом – это должность, а также по критериям регламентации.

4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента?

а) Описание результатов исполнения функции (предоставления услуги), а также указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение функции (предоставление услуги), в том числе при наличии – отказ в предоставлении услуги.

б) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования.

в) Перечень получателей услуги, в том числе их специальных категорий.

5. Срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), без участия в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) не должен превышать:

а) пятнадцати дней.

б) одного месяца.

в) десяти дней.

6. Построение модели делового процесса можно представить в виде действий: определяется исходная информация для выполнения функции (1), определяется внешний пользователь функции (2), определяются исполнители функции и их роли (3). Определите их последовательность.

- а) 1, 2, 3.
- б) 2, 3, 1.
- в) 1, 3, 2.

7. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти?

- а) в случае обращения в ненадлежащий орган.
- б) в случае непредоставления всех надлежащих документов в электронном виде.
- в) в случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

8. В случае если орган местного самоуправления, являющийся разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то:

- а) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.
- б) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти.
- в) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.

9. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться:

- а) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента.
- б) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.
- в) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

10. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг?

- а) Метод контрольной закупки.
- б) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими.
- в) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

11. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае:

- а) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции).
- б) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции (предоставление услуги).
- в) оба ответа верны.

#### Шкала оценивания

(при общем количестве вопросов в контрольном задании – 11)

Количество правильных ответов	1-3	4-5	6-8	9-11
Оценка	2	3	4	5

*Методические указания по планированию и организации времени, отведенного на освоение дисциплины, последовательности действий обучающегося*

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

- Работа с литературой – 1 час в неделю;
- Подготовка к практическому занятию – 1 час;
- Подготовка к экзамену – 5 часов.

*Методические указания по использованию учебно-методических материалов*

УММ предназначены для самостоятельного изучения дисциплины студентом. В состав УММ включены следующие элементы:

- выписка из федерального государственного образовательного стандарта ВО;
- рабочая программа дисциплины;
- учебное пособие;
- материалы для промежуточной аттестации;
- гlossарий.

Рекомендации по использованию учебно-методических материалов (УММ)

Для того чтобы эффективно использовать УММ при изучении дисциплины автор советует вам действовать в следующем порядке.

- 1.Ознакомьтесь с требованиями ФГОС ВО по данной дисциплине вашего направления.
- 2.Познакомьтесь с Пояснительной запиской к рабочей программе дисциплины (цели и задачи изучения дисциплины, ее направленность, определите, что в результате изучения дисциплины вы должны знать, что уметь, о чем иметь представление).
- 4.Познакомьтесь с рабочей программой дисциплины.
- 5.Весь материал распределен по темам. Следует изучать дисциплину в том порядке, который реализован в УММ, так как он подчиняется логике расположения материала, следовательно, более эффективен.
6. После знакомства с теоретическими положениями ответьте на вопросы (вопросы по теме), в случае затруднений вновь обратитесь к теории, к гlossарию.
7. Выполните задания по изучаемой теме. Обратитесь к предложенным спискам основной и дополнительной литературы, указанным справочным системам, сайтам, электронным словарям.

*Методические указания по работе с литературой*

Наиболее предпочтительна последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с настоящими рекомендациями;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по дисциплине настолько обширен, что им не удастся

овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

#### *по конспектированию*

Одним из важнейших средств, содействующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного.

Конспект – это краткое связное изложение содержания произведения или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану произведения. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если произведение разделено на мелкие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Предлагаем ознакомиться с требованиями для написания конспекта:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова.
- содержательность записи. Записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объем конспекта, как правило, меньше объема изучаемого текста в 7-15 раз. Конспект может быть как простым, так и сложным по структуре. Это зависит от содержания книги и цели ее изучения.
- методические рекомендации по конспектированию. Их суть заключается в следующем:
- прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой (разделом, темой), прочитать ее сначала и до конца, понять прочитанное.
- на обложке тетради записываются название конспектируемого произведения и имя его автора, - фамилия учащегося.

Составляется план конспектируемого текста.

Запись лучше всего делать по прочтении не одного – двух абзацев текста, а целого параграфа или главы (если она небольшая).

Конспектирование ведется не с целью иметь определенные записи, а для более полного овладения содержанием изучаемой книги.

В записях отмечается и выделяется все то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание.

После того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать ее, затем вновь обратиться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено основное его содержание.

#### Конспектирование лекций

Устное изложение учебного материала или какого-либо вопроса на занятиях, должно конспектироваться.

Слушать лекцию надо уметь: поддерживать свое внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции учащийся должен выяснить все непонятные вопросы.

Записывать содержание лекции надо обязательно – это студенты должны усвоить очень четко. Записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические советы по конспектированию лекций:

Запись должна быть системной, представлять собой сокращенный вариант лекции преподавателя. Необходимо научиться слушать, думать и записывать одновременно.

Запись ведется очень быстро, четко, по возможности короткими выражениями.

Не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказываемую мысль преподавателем, следует ее понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного.

При записи необходимо пользоваться сокращением слов и предложений, как общеупотребительными, так и своими собственными.

Даты, имена, названия, выводы, определения записываются точно.

Следует обратить внимание студентам на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится отдельная тетрадь. Отличным от остального цвета выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приемы стенографического сокращения слов.

Предусмотрена учебным планом в объеме, соответствует ФГОС, способствует, более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

*Методические указания студентам по подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации*

1. Придерживайтесь основного правила: «Не теряй времени зря». Перед началом подготовки к экзаменам необходимо просмотреть весь материал и отложить тот, что хорошо знаком, а начинать учить незнакомый, новый.

2. Используйте время, отведенное на подготовку, как можно эффективнее. Новый и сложный материал учите в то время суток, когда хорошо думается, то есть высокая работоспособность. Обычно это утренние часы после хорошего отдыха.

3. Подготовьте место для занятий: уберите со стола лишние вещи, удобно расположите нужные учебники, пособия, тетради, бумагу, карандаши. Можно ввести в интерьер комнаты желтый и фиолетовый цвета, поскольку они повышают интеллектуальную активность.

4. Начинайте готовиться к экзаменам заранее, понемногу, по частям, сохраняя спокойствие. Составьте план на каждый день подготовки. При этом необходимо четко определить, что именно сегодня будет изучаться. А также необходимо определить время занятий с учетом биологических ритмов организма.

5. К трудно запоминаемому материалу необходимо возвращаться несколько раз, просматривать его в течение нескольких минут вечером, а затем еще раз - утром.

6. Очень полезно составлять планы конкретных тем и держать их в уме, а не зазубривать всю тему полностью «от» и «до». Можно также практиковать написание вопросов в виде краткого, тезисного изложения материала.

7. Заучиваемый материал лучше разбить на смысловые куски, стараясь, чтобы их количество не превышало семи. Смысловые куски материала необходимо укрупнять и обобщать, выражая главную мысль одной фразой. Текст можно сильно сократить, представив его в виде схемы типа «звезды», «дерева» и т.п. При этом восприятие и качество запоминания значительно улучшаются за счет большей образности записи.

8. Пересказ текста своими словами приводит к лучшему его запоминанию, чем многократное чтение, поскольку это активная, организованная целью умственная работа. Любая аналитическая работа с текстом приводит к его лучшему запоминанию. Это может быть перекомпоновка материала, нахождение парадоксальных формулировок для него, привлечение контрастного фона или материала.

9. Всегда, а во время подготовки к экзаменам особенно, заботьтесь о своем здоровье. В это время нужно хорошо и вовремя питаться. Не забывайте о прогулках и спортивных развлечениях, делайте перерывы, активно отвлекайтесь. Хорошо отдыхайте - сон вам необходим. Ни в коем случае не засиживайтесь допоздна перед экзаменом!

10. Ежедневно выполняйте упражнения, которые способствуют снятию внутреннего напряжения, усталости, достижению расслабления.

Экзамен - это стресс. Хорошо выработать конструктивное отношение к нему и научить воспринимать экзамен не как испытание, а как возможность проявить себя, приобрести экзаменационный опыт, стать более внимательными и организованными.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература (библиотечный фонд).**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об



организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

2. Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ (ред. от 07.05.2013) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений".

3. Ахинов, Г.А. Экономика общественного сектора: учебник [для бакалавров и магистров] : допущено УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / Г. А. Ахинов, И.Н. Мысляева. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 330 с.

4. Вопросы реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [Текст] : [сб. ст.] / отв. ред. М. Е. Николаев ; М-во финансов РФ ; Междунар. банк рекон-струкции и развития. – М. : Ленанд, 2011. - 300 с.

5. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. - М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2012. – 18 с.

## 6.2 Дополнительная литература.

1. Головщинский К.И. Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг / К.И. Головщинский и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. – 104 с.

2. Жигалов Д. В., Канивец А. В. Оценка деятельности автономных и бюджетных учреждений / Д. В. Жигалов, А. В. Канивец. – М.: Институт экономики города, 2012. – 24 с.

3. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://dom-hors.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>

4. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг // Власть. 2011, июль, с. 126-130. □электронный ресурс□– Режим доступа: [http://www.isras.ru/vlast\\_2011\\_07.html](http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html)

5. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. – М., 2012. – 321 с.

6. Право на доступ к информации: возможности и ограничения в электронной среде: сб. материалов междунар. науч.-практ. конференции / науч. ред. Н. А. Шевелёва ; редкол.: К. Н., Княгинин, В. Б. Наумов. – СПб. : Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина, 2012. – 298 с. – (Сборники Президентской библиотеки. Серия "Электронное законодательство"; вып. 2). Пономаренко Н. Повышение эффективности оказания государственных услуг □электронный ресурс□. Режим доступа: <http://www.gosbook.ru/node/27373>

7. Рябова Л.А., Дидык В.В. Социальная лицензия на деятельность ресурсодобывающих компаний как новый инструмент муниципального развития // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 3. С. 61-82.

## 6.3 Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации. С изм. и доп. на 2015 г. С комментариями юристов. – М.: Эксмо, 2015. – 80 с.

2. Федеральный закон "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ (действующая редакция, 2016). // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_48601/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/)

3. Федеральный закон "О муниципальной службе в Российской Федерации" от 02.03.2007 N 25-ФЗ (действующая редакция, 2016) // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_66530/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/)

4. Собрание законодательства Воронежской области. – Воронеж, 2015.

#### 6.4. Интернет-ресурсы.

1. Электронная библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотечная система <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система <https://www.biblio-online.ru>

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

В учебном процессе используются следующие программные продукты: Microsoft Project 2010, Microsoft Word, MS Power Point.