

## **ПК -24 Способность владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам**

### **1. Общая характеристика компетенции ПК 24**

Данная компетенция характеризуется способностью разрабатывать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в различных сферах деятельности организации (органов государственного или муниципального управления) (ПК-24).

Овладение данной ПК-24 основывается на следующих результатах освоения основной образовательной программы среднего общего образования: личностные результаты<sup>1</sup>:

1) навыки сотрудничества с контрагентами в управленческой, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;

метапредметные результаты<sup>2</sup>:

1) умение коммуницировать и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать возникающие текущие проблемы физических и юридических лиц, обращающихся в органы власти, т.е. органы государственного и муниципального управления.

ПК-24 осваивается в рамках дисциплин по общему направлению государственного и муниципального управления.

Формирование ПК-24 обеспечивается целенаправленным применением методов учебной деятельности, которые предполагают, что обучающийся не просто самостоятельно выполняет задание в контакте с преподавателем, а вынужден формировать собственную позицию в команде (игровые методы, тренинги, выполнение коллективных проектов и т.п.), в том числе через соответствующую постановку учебно-исследовательских задач и заданий.

Теоретическая база ПК-24 формируется в рамках изучения дисциплины «Оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам»

### **2. Состав (структура) и этапы освоения компетенции**

#### **2.1. Состав (структура) компетенции**

Алгоритм формирования компетенции ПК-24 осуществляется в рамках одного этапа, включает в себя:

---

<sup>1</sup>Подпункт 7) пункта 9 федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17 мая 2012 года № 413 (зарегистрирован в Минюсте России 7 июня 2012 года, регистрационный № 24480);

<sup>2</sup>Подпункт 8) пункта 9 федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17 мая 2012 года № 413 (зарегистрирован в Минюсте России 7 июня 2012 года, регистрационный № 24480);

- 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.

## 2.2. Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы

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.

## 3. Описание критериев и показателей оценивания компетенции на различных этапах ее формирования

| Этап освоения компетенции   | Показатели оценивания   | Критерии оценивания   | Средства (методы) оценивания  |
|---|---|---|---|
| Способность владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим лицам.  | Самостоятельно презентует результаты учебной деятельности: идеи/ точку зрения/ перед преподавателем и группой.<br>Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов.<br>Ориентируется в технологиях, приемах, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим лицам. | Адекватно и полно представлены идеи/ точку зрения/ перед группой.<br>Продемонстрированы несколько схем позиционирования результатов.<br>Демонстрирует осмысление полученных теоретических основ и применяет их в практической деятельности. | Выступление перед группой с докладом. Презентация доклада.<br><br>Тестирование<br><br>Взаимоопрос (самооценка, взаимооценка)<br><br>Групповое обсуждение, ответы на вопросы |
| Способность владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг юридическим лицам. | Анализирует принимаемые органами власти решения с позиций их социальной значимости.<br><br>Ориентируется в технологиях, приемах, обеспечивающих оказание государственных и  | Адекватно и полно представлены идеи/ точку зрения/ перед группой.<br>Продемонстрированы несколько схем позиционирования результатов.<br>Демонстрирует осмысление полученных теоретических основ и применяет их в                            | Выступление перед группой с докладом. Презентация доклада.<br><br>Тестирование  |

|  |  |                            |  |
|--|--|----------------------------|--|
|  | муниципальных услуг юридическим лицам. | практической деятельности. | Взаимоопрос (самооценка, взаимооценка)<br><br>Групповое обсуждение, ответы на вопросы<br><br>Экзамен |
|--|--|----------------------------|--|

В процессе формирования ПК-24 у обучающего 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.

**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.

**Уровень освоения ПК-24 подтверждается полученными навыками:**

- 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.