

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления

профессор В.Г. Кудряков

21 апреля 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

Государственные и муниципальные услуги

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»
(программа прикладного бакалавриата)

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная, заочная

Краснодар

2020

Рабочая программа дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2014 г. № 1567.

Автор:

канд. экон. наук, доцент



С.Ю. Бунтовский

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры государственного и муниципального управления от 15.04.2020 г., протокол № 34.

Заведующий кафедрой,
д-р экон. наук, профессор



Е.Н. Белкина

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления 16.04.2020 г., протокол № 4.

Председатель
методической комиссии
канд. экон. наук, доцент



М. А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д-р экон. наук, профессор



Е. Н. Белкина

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» является овладение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Задачи дисциплины:

- формирование способности использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности, в том числе и в области предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка способности находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

3 Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (программа прикладного бакалавриата), направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины(72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа в том числе:	27	9
— аудиторная по видам учебных занятий	26	9
— лекции	14	4
— практические (лабораторные)	12	4
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа в том числе:	45	63
— курсовая работа (проект)	-	-
— прочие виды самостоятельной работы	45	63
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса студенты сдают зачет.

Дисциплина изучается в очной форме: 4 курс, 7 семестр.

в заочной форме: 5 курс, 9 семестр

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
1	Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 1.1. Проблема определения понятия «публичная услуга». 1.2. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг. 1.3. Принципы предоставления государственных и муниципаль-	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	7	2	2	9

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
	ных услуг.					
2	Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг 2.1. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг 2.2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг 2.3 Международный опыт оказания государственных и муниципальных услуг	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	7	4	2	9
3	Органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги 3.1. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.2. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.3. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.4 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	7	4	4	9
4	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. 4.1 Общие требования к использо-	ОК-3 ОПК-2 ПК-	7	2	2	9

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
	ванию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 4.2 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 4.3 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.	24				
5	Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг 5.1 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 5.2 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. 5.3 Методические подходы к оценке удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги. 5.4 Методические подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг	ОПК-2 ПК-24	7	2	2	9
Итого				14	12	45

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
1	Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 1.1. Проблема определения понятия «публичная услуга». 1.2. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг. 1.3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	9	2	2	9
2	Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг 2.1. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг 2.2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг 2.3 Международный опыт оказания государственных и муниципальных услуг	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	9	2	2	9
3	Органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги 3.1. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.2. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.3. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг 3.4 Обязанности органов, предоставляющих государственные	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	9	-	-	9

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
	услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций					
4	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. 4.1 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 4.2 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 4.3 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.	ОК-3 ОПК-2 ПК-24	9	-	-	18
5	Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг 5.1 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 5.2 Выявление факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. 5.3 Методические подходы к оценке удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.	ОПК-2 ПК-24	9	-	-	18

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практические занятия (лаборатор- ные занятия)	Самостоя- тельная работа
	5.4 Методические подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг					
Итого				4	4	63

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (собственные разработки)

1. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания по подготовке контрольных работ для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_vypolneniju_KR_GIMU_519416_v1_.PDF

2. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания для выполнения семинарских занятий для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_k_ceminarskim_zanjatijam_GIMU_519414_v1_.PDF

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы*

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	
1,2	Экономическая теория
3	Статистика
3	Методы принятия управленческих решений
3	Государственные и муниципальные финансы

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
4	Бухгалтерский учет в бюджетных организациях
4	Основы маркетинга
4	Основы математического моделирования социально-экономических процессов
5	Информационные технологии в управлении
5	Экономика государственного и муниципального сектора
6	Государственное регулирование экономики
6	Маркетинг территорий
6	Экономический анализ хозяйственной деятельности
6	Управленческий анализ в отраслях
7	Прогнозирование и планирование социально-экономического развития территории
7	Контроллинг в государственном и муниципальном управлении
7	Экономика предприятия
7	Государственные и муниципальные услуги
7	Коммуникационный менеджмент
8	Управление проектами
8	Бизнес-планирование
8	Управленческий консалтинг
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ОПК-2- способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	
1	Основы технологии и управления отраслями в отрасли растениеводства
1	Управление отраслями агропромышленного комплекса (технические культуры)
2	Основы технологии и управления отраслями в отрасли животноводства
2	Государственное управление племенным животноводством
3,4	Теория управления
3	Методы принятия управленческих решений
4	Безопасность жизнедеятельности
4	Основы маркетинга
5	Система государственного управления
6	Принятие и исполнение государственных решений
6	Маркетинг территорий
6	Исследование социально-экономических и политических процессов
6	Этика и культура управления
7	Государственные и муниципальные услуги
7	Коммуникационный менеджмент
8	Муниципальный менеджмент
8	Стратегический менеджмент
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	
7	Государственные и муниципальные услуги
7	Коммуникационный менеджмент
8	Научно-исследовательская работа
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

*Номер семестра соответствует этапам формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности					
Знать: базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов; условия функционирования национальной экономики, методы анализа и регулирования экономических явлений и процессов	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения), вопросы и кейс-задания для проведения зачета
Уметь: анализировать экономическую и финансовую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; ориентироваться в способах применения информации экономиче-	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ского содержания в профессиональной деятельности.			объеме, но некоторые с недочетами	все задания в полном объеме	
Владеть: навыками поиска и анализа информации экономического содержания; методами анализа экономических процессов; технологией использования информации экономического содержания при осуществлении профессиональной деятельности	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	

ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Знать: основные понятия, профессиональную терминологию в области принятия организационно-управленческих решений; общий процесс, технологии, принципы и методы принятия организационно-управленческих решений и оценки их последствий; основные критерии и ограничения выбора организационно-управленческих решений; формы ответственности за принятые организационно-управленческие ре-	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения), вопросы и кейс-задания для проведения зачета
---	---	--	---	---	---

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

<p>шения.</p> <p>Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду социально-экономической системы, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на процесс принятия организационно-управленческих решений; обосновывать выбор принимаемых организационно-управленческих решений; анализировать принимаемые организационно-управленческие решения и оценивать их последствия; нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения.</p> <p>Владеть: навыками принятия организационно-управленческих решений в профессиональной сфере; методами и технологиями принятия организационно-управленческих решений; приемами выбора оптимальных организационно-управленческих решений; методами оценки их последствий и несе-</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p>	
	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ния ответственно-сти.					
-----------------------	--	--	--	--	--

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

<p>Знать: технологии и приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг; особенности и специфику технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p>Уметь: использовать основные технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p> <p>Владеть: навыками применения технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения), вопросы и кейс- задания для проведения зачета</p>
--	---	--	--	---	---

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

1. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
2. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
3. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
4. Реестры государственных и муниципальных услуг.
5. Федеральный реестр государственных услуг.
6. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
7. Административные регламенты.
8. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
9. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
10. Аутсорсинг государственных и муниципальных услуг.
11. Отличие функций органов власти от публичных и административных услуг.
12. Проблемы предоставления композитных услуг.
13. Опыт внедрения универсальных электронных карт.
14. Доступность обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих услуги.
15. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
16. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
17. Подходы к определению нормативных затрат на оказание государственных и муниципальных услуг.
18. Проблема определения понятия «публичная услуга».
19. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг.
20. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
21. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае.
22. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
23. Программные документы в сфере развития технологий предоставления государственных и муниципальных услуг.

24. Опыт государственно-частного партнерства в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

25. Практика борьбы с очередями при оказании государственной услуги по получению гражданства РФ.

26. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

27. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

28. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

29. Порталы государственных и муниципальных услуг.

30. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

31. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

32. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.

Доклады

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в США.

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Великобритании.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг во Франции.

4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в ФРГ.

5. Административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

7. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае.

8. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Опыт государственно-частного партнерства в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. Практика борьбы с очередями при оказании государственной услуги по получению гражданства РФ.

12. Направления реформирования сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

13. Система потребностей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
14. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
15. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
16. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
17. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
18. Исследовательские методы, используемые для получения сведений о качестве государственных и муниципальных услуг.

Деловая игра

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание. Группа делится на команды по 5-7 человек, каждая из которых изучает и обобщает опыт оказания государственных и муниципальных услуг в России, США, Европейском Союзе, Китае, после чего делает презентацию. Затем в ходе общего обсуждения докладов обучающиеся находят аналогии, отличия и национальные особенности в национальных системах предоставления государственных услуг. После чего представители команд анализируют возможность и целесообразность заимствования иностранного опыта

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Деловая игра «Получение государственной услуги в электронном виде» проводится для получения знаний о технологиях получения электронной государственной и муниципальной услуги и приобретения умений и навыков по работе с государственными и муниципальными интернет-ресурсами, посредством которых можно получить услуги.

Ход игры. Группа делится на команды по 5-7 человек, каждая из которых в порядке жеребьевки получает задание (оформить заявку в детский сад, записаться на прием к врачу, подать заявление на замену паспорта, заполнить налоговую декларацию...). Каждой группе ставится цель: получить информацию об алгоритме действий при получении данной услуги в электронном виде, а также о документах, которые необходимы для этого.

С помощью имеющих доступ в интернет смартфонов обучающиеся должны найти раздел, посвященный этой услуге на портале государственных услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru или сайте соответствующего ведомства и получить максимально возможную информацию о правилах оказания услуги в электронном виде и имитировать подачу заявления о предоставлении услуги.

После того как все команды справятся с задачей проводится обсуждение, призванное дать ответ на такие вопросы

Какие возникли проблемы при поиске услуги в интернете? Насколько удобен сайт и какие изменения можно внести для его совершенствования? Как узнать, в полном ли объеме и качественно ли Вам предоставили услугу.

Тема 5. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание. Проанализировать наиболее востребованные муниципальные услуги, предоставляемые в МО город Краснодар. Изучить отзывы на качество работы муниципальных служащих со стороны заявителей, представленные в СМИ и соцсетях.

Выявить факторы, оказывающие негативное влияние на качество муниципальных услуг. Предложить практические рекомендации по совершенствованию предоставления муниципальных услуг

Тестовые задания

Тема 1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. 210 ФЗ РФ от 27.07 2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» регулирует отношения возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг :

- федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, администрацией и иными органами местного самоуправления;
- федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов ;
- исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, администрацией и иными органами местного самоуправления;

2. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, открытость деятельности органов, доступность, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг.

-правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, открытость деятельности органов, доступность, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется:

- органами государственной власти субъектов Российской Федерации.
- Федеральными органами государственной власти.
- органами МСУ.

4. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

- предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;
- обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию;
- исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
- верно все

5. Реестр муниципальных услуг содержит сведения:

- о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления в соответствующем муниципальном образовании;
- об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и включены в перечень, утвержденный ФЗ;
- об услугах, указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона и оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств местного бюджета;
- иные сведения, состав которых устанавливается местной администрацией.
- верно все

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Выделите «правильные» признаки публичных услуг:
 - обеспечивают деятельность общезначимой направленности;
 - имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими;
 - осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;
 - основываются на частной собственности.
2. В процессе предоставления «публичных услуг», государственные органы власти могут:
 - исполнять их самостоятельно;
 - делегировать их исполнение органам местного самоуправления;
 - организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями;
 - не имеют права использовать принцип аутсорсинга
3. По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как:
 - государственную услугу простую;
 - государственная услуга сложная;
 - государственные нормативно-правовые услуги;
 - финансовые услуги.
4. Выделите «правильные» отличительные признаки государственной административной услуги:
 - индивидуальность предоставления;
 - обращение пользователей государственных услуг в государственный орган;
 - осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям.
 - предоставление услуги непосредственно в государственном органе
5. По содержанию результата выделяют такие государственные услуги, как:
 - информационно-консультационные;
 - коммуникационные;
 - финансовые;
 - предоставление правообеспечивающих документов.
 - программные

Тема 3. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

1. По условиям оказания выделяют такие государственные услуги,

как:

- информационно-консультационные;
- нормативно-правовые;
- финансовые;
- предоставление правообеспечивающих документов.
- программные

2. По доступности оказания выделяют такие государственные услуги,

как:

- Доступные;
- Малодоступные;
- Массовые;
- Индивидуальные

3. По количеству услугополучателей выделяют такие государственные услуги, как:

- Доступные;
- Малодоступные;
- Массовые;
- Индивидуальные

4. По наличию стандартов выделяют такие государственные услуги,

как:

- стандартизированные;
- нерегламентированные;
- не стандартизированные;
- регламентированные.

5. Назовите формы земельных платежей в РФ.

- Кадастровая (нормативная) стоимость.
- Земельный налог.
- Земельная рента.
- Арендная плата.
- Плата за право пользования землей.

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

1. Под условием оказания государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;
- заявление потенциального потребителя, договор;
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

2.Под основанием для оказания государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;
- заявление потенциального потребителя, договор;
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

3.Под составом оказываемой государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;
- заявление потенциального потребителя, договор;
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

4.Под промежуточным результатом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга;
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

5.Под конечным результатом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей, заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

Тема 5. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Под эффектом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;
- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;
- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;
- только получение трансфертных платежей получателями государственных и муниципальных услуг.

2. Исходя из целей услугополучателей государственных (муниципальных) услуг по закону, на какие виды их можно разделить:

- бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;
- бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;
- услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе;
- обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи.

3. Под административным регламентом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.
- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

4. Под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

5. Под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

6. Государственные (муниципальные) услуги физическим и юридическим лицам – это услуги оказываемые ...

- физическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

- юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

- физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения). Государственные и муниципальные услуги : метод. указания по подготовке контрольных работ для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 17 с.

Для промежуточного контроля

ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

Вопросы к зачету

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.
4. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
5. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
6. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
7. Реестры государственных и муниципальных услуг.
8. Федеральный реестр государственных услуг.
9. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
10. Административные регламенты.
11. Классификация государственных и муниципальных услуг.
12. Порядок межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Кейс-задание

1. В положении о бюджетном процессе муниципального образования N приведены следующие функции одного из участников бюджетного процесса:
 - рассматривает и утверждает бюджет муниципального образования и отчет о его исполнении;
 - организует осуществление предварительного, текущего и последующего контроля за исполнением бюджета муниципального образования;
 - формирует и определяет правовой статус органов, осуществляющих контроль за исполнением бюджета муниципального образования, утверждает порядок формирования контрольного органа муниципального образования;
 - устанавливает, изменяет и отменяет местные налоги и сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

- устанавливает налоговые льготы по местным налогам, основания и порядок их применения и др.

Определите, что это за орган местного самоуправления.

ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Вопросы к зачету

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
2. Функции МФЦ.
3. Права и обязанности МФЦ.
4. Использование информационно - телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
5. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
6. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
7. Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края.
8. Универсальная электронная карта.
9. Электронное приложение универсальной электронной карты.
10. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.
11. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
12. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
13. Варианты аутсорсинга государственных и муниципальных услуг.
14. Отличие функций органов власти от публичных и административных услуг.
15. Проблемы предоставления композитных услуг.
16. Порядок обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
17. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
18. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Кейс-задание

«Вовлечение населения в организацию управления и развития инфраструктуры города»

Описание ситуации. Правительство Москвы решило повысить уровень вовлечения населения в управлении городом и решение вопросов повышения эффективности организации досуговой работы. Для этого правительство города разработало и внедрило ряд новых интернет-проектов, одним из которых стал проект «Активный гражданин». Он создан для проведения городских референдумов и затрагивает большой круг актуальных вопросов. Мэр г. Москвы С. С. Собянин охарактеризировал его так: «Вместе с вами мы решаем, как будут выглядеть улицы и новые станции метро, как развивать велоинфраструктуру и центры госуслуг, как улучшить работу поликлиник и организацию досуга москвичей от мала до велика...»

Разместив рекламу в Интернете и общественном транспорте, чиновники добились реакции населения в виде регистрации в проекте 1 млн 288 тыс. 860 человек, что составляет 12% от общего числа населения. Граждане активно участвуют в голосовании, выбирая те или иные варианты досуга, изменения памятников архитектуры и пр.

Задание. Вовлеченность населения напрямую зависит от его информированности о проводимых мероприятиях органов власти по вопросам развития территории и организации досуговой деятельности. Необходимо найти решение, которое поможет задействовать минимум 50% населения.

ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Вопросы к зачету

1. Порталы государственных и муниципальных услуг.
2. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
4. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Направления реформирования сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
6. Система потребностей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
7. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
8. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
9. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
10. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

11. Исследовательские методы, используемые для получения сведений о качестве государственных и муниципальных услуг.

Кейс - задание

Школа оказывает следующие муниципальные услуги.

- Зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение и муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Тамбова.

- Предоставление информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

- Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальном общеобразовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

- Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

- Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена.

- Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

Перечислите электронные информационные системы, через которые:

- а) можно **подать заявление на зачисление в школу;**

- б) получить информацию по организации муниципальных услуг на зачисление в школу.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» проводится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 - 2016 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация студентов». Текущий контроль по дисциплине позволяет оценить степень восприятия учебного материала и проводится для оценки результатов изучения разделов/тем дисциплины. Текущий контроль проводится как контроль тематический (по итогам изучения определенных тем дисциплины) и рубежный (контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем, как приступить к изучению очередной части учебного материала).

Реферат.

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение опре-

деленной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	есть несоответствия (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
	рассказ с обращением к тексту	1
	чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
	доступно с уточняющими вопросами	1
	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна	2
	целесообразность сомнительна	1
	не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюждён (не превышен)	2
	превышение без замечания	1
	превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные	2
	некоторые ответы нечёткие	1
	все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно	2
	иногда был неточен, ошибался	1
	не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы	2
	ответил на большую часть вопросов	1
	не ответил на большую часть вопросов	0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Деловая игра.

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может носить мультикомпетентностный характер.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки деловой игры.

Результат выполнения деловой игры оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота достижения поставленной цели;
- умение обосновать выбранный вариант решения и аргументированно отстаивать свою позицию;
- активность обучающихся;
- умение найти и использовать дополнительных материалов;
- умение взаимодействовать в команде, взаимопомощь, уровень межличностных отношений в команде.

Если результат выполнения деловой игры соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Тест.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучающихся при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения).

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного ответа на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержание разделов дисциплины.

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Критериями оценки контрольной работы являются: степень раскрытия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторон-

ние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Заключительный контроль

Заключительный контроль (промежуточная аттестация) подводит итоги изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен зачет.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов не позднее, чем за месяц до сдачи зачета.

Зачет - форма проверки успешного выполнения студентами контрольных работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе лабораторных занятий, самостоятельной работы.

Оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а **«незачтено»** — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется

обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

2. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации : учебное пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-93916-732-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86268.html>

3. Пикулькин, А. В. Система государственного управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080504 «Государственное и муниципальное управление» / А. В. Пикулькин. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 639 с. — ISBN 978-5-238-01139-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81848.html>

Дополнительная учебная литература

4. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (4-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс]/ Р.В. Амелин [и др.].—Электронно-текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 235 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27500>

5. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 133 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72152.html>

6. Местное самоуправление и муниципальное управление : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и «Юриспруденция» / И. В. Мухачев, И. А. Алексеев, А. С. Прудников [и др.] ; под редакцией А. С. Прудников, Д. С. Белявский. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 399 с. — ISBN 978-5-238-01571-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74893.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень интернет сайтов:

- Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Выборы» - <http://www.cikrf.ru/gas/>
- информационная система Фонда социального страхования РФ - <http://fss.ru/ru/statistics/index.shtml>
- информационная система Пенсионного фонда РФ - <http://www.pfrf.ru/opendata/>
- государственная информационная система обязательного медицинского страхования - <https://portal.eskigov.ru/fgis/259>
- база данных Федерального агентства по управлению государственным имуществом - https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat_reestr
- <http://president.kremlin.ru/> - Президент России
- <http://www.council.gov.ru/> - Совет Федерации

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания по подготовке контрольных работ для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_vypolneniju_KR_GIMU_519416_v1_.PDF

2. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания для выполнения семинарских занятий для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_k_ceminarskim_zanjatijam_GIMU_519414_v1_.PDF

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая пе-

речень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

11.1 Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
-------	--	--	--

1	Государственные и муниципальные услуги	<p>Помещение №410 ЭЛ, посадочных мест — 147; площадь — 106,1 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Сплит-система — 2 шт.;</p> <p>Специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); Технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office</p> <p>Помещение №506 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 42,2 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №110 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 51,5 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>доступ к сети «Интернет»;</p> <p>доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №402 МХ, посадочных мест — 242; площадь — 224,4 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.</p> <p>сплит-система — 2 шт.;</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №2 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 129,6 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3 кв.м.; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9 кв.м.; помещение для самостоятельной работы.</p> <p>технические средства обучения</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
---	--	---	--

		<p>(компьютер персональный — 13 шт.);</p> <p>доступ к сети «Интернет»;</p> <p>доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	
--	--	---	--