

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

**Балахнинский филиал ННГУ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением ученого совета ННГУ  
30 ноября 2022 г.  
протокол № 13

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

**38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

Направленность (профиль) образовательной программы

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

Квалификация (степень)

**БАКАЛАВР**

Форма обучения:

**ОЧНАЯ, ОЧНО-ЗАОЧНАЯ**

Балахна  
2022

## Лист актуализации

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 20\_\_ - 20\_\_ учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 20\_\_ - 20\_\_ учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 20\_\_ - 20\_\_ учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 20\_\_ - 20\_\_ учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.04 «Предоставление государственных и муниципальных услуг» относится к части ООП направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Государственное региональное и муниципальное управление»), формируемой участниками образовательных отношений.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-13. Способен принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности	ПК-13.1. Участвует в проектировании организационных действий и оценивает их последствия	Знать теорию проектирования действий. Уметь участвовать в проектировании организационных действий. Владеть навыками оценки последствий организационных действий	Тесты, эссе, собеседование, рефераты, практические задания, вопросы к экзамену
	ПК-13.2. Демонстрирует знания и умения эффективного исполнения служебных (трудовых) обязанностей	Знать показатели эффективности исполнения служебных обязанностей. Уметь эффективно исполнять служебные обязанности. Владеть навыками демонстрации знаний и умений исполнения служебных обязанностей	
ПК-17. Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК-17.1. Применяет на практике принципы, технологии и требования к предоставлению государственных услуг, порядок предоставления	Знать процедуру предоставления государственных услуг. Уметь применять принципы, технологии и требования к предоставлению	Тесты, эссе, собеседование, рефераты, практические задания, вопросы к экзамену

	государственных услуг в электронной форме, понятие и принципы функционирования, назначение портала государственных услуг	государственных услуг. Владеть навыками предоставления услуг через портал государственных услуг	
	ПК-17.2. Осуществляет прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, осуществляет выдачу справок, выписок, документов, разъяснений и сведений	Знать порядок приема и согласования документации. Уметь принимать заявки и заявления. Владеть навыками выдачи документов и сведений	
	ПК-17.3. Применяет на практике процедуру рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; процедуру проведения экспертизы; проведения консультаций; процедуру выдачи разрешений, заключений и других документов по результатам предоставления государственной услуги	Знать порядок осуществления документальных процедур. Уметь осуществлять документальные процедуры. Владеть навыками выдачи документов по результатам предоставления государственных услуг	

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Трудоемкость дисциплины

	<b>Очная форма обучения</b>	<b>Очно-заочная форма обучения</b>
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ	5 ЗЕТ
Часов по учебному плану,	180	180
в том числе:		
аудиторные занятия (контактная работа):	66	38
- занятия лекционного типа	32	16

- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	20
самостоятельная работа	78	106
КСР	2	2
Промежуточная аттестация – экзамен		

### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),  форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе, очная форма				
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	
Тема 1. Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг	28	6	7		13	15
Тема 2. Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	28	6	7		13	15
Тема 3. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	28	6	6		12	16
Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	29	7	6		13	16
Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	29	7	6		13	16
КСР	2				2	
Контроль	36					
Промежуточная аттестация – Экзамен						

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),  форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе, заочная форма				
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	
Тема 1. Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг	29	3	4		7	22

Тема 2. Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	29	4	4		8	21
Тема 3. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	28	3	4		7	21
Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	28	3	4		7	21
Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	28	3	4		7	21
КСР	2				2	
Контроль	36					
<b>Промежуточная аттестация – Экзамен</b>						

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий на основе реальных или условных материалов и данных.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 6 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП:
- 1. Организация процесса коллективного решения управленческих задач;
- 2. Проектирование организационных структур и делегирование полномочий;
- 3. Осуществление государственной управленческой политики;
- 4. Анализ политической ситуации;
- 5. Разработка методических и справочных документов в сфере государственного управления;
- 6. Анализ состояния экономики и общества;
- 7. Взаимодействие с другими лицами по служебным вопросам;
- 8. Повышение имиджа органов государственной власти;
- 9. Разработка проектов и программ развития;
- 10. Управление реализацией проектов государственного управления;
- 11. Выполнение ежедневных служебных обязанностей;
- 12. Планирование эффективности деятельности;
- 13. Ведение служебного делопроизводства;
- 14. Технологическое обеспечение функционирования органов власти;
- 15. Оказание государственных услуг заявителям;
- 16. Анализ качества управленческих решений и процесса их реализации;
- 17. Контроль исполнения решений;
- компетенций Пк-13 и ПК-17.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работа над основной и дополнительной литературой;
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

##### **Изучение понятийного аппарата дисциплины**

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена осмыслению категорий общего управления, усвоению понятийного аппарата курса, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Попытка понять природу профессиональной работы специалиста вне изучения соответствующего «языка», на уровне бытовых представлений обречена на провал.

Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в соответствующих темах дисциплины.

##### **Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану**

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ курса, раскрытия сущности основных категорий управления, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

##### **Работа над основной и дополнительной литературой**

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Записи как бы контролируют восприятие прочитанного. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

### **Самостоятельная работа студента в библиотеке**

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Это работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов так и заочной формы обучения, в том числе:

- получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
- изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
- возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
- получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

При подготовке письменных работ студентов, представляемых ими на семинарских занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации: учебные пособия для вузов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале.

Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

### **Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет**

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Предоставление государственных и муниципальных услуг», созданный в системе электронного обучения ННГУ (<https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=7159>).

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний	Уровень знаний ниже минимальны	Минимально допустимый уровень	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,



	теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	х требований. Имели место грубые ошибки	знаний. Допущено много негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	соответствующем программе подготовки, без ошибок	превышающую программу подготовки
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»

<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

### Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных и муниципальных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными и муниципальными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных и муниципальных услуг
6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных и муниципальных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг
9. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
10. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг
11. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и подведомственных государственным и муниципальным органам организаций
12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг
13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг
14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг
16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг
17. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
18. Реестры государственных и муниципальных услуг
19. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, либо государственного и муниципального служащего
20. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
21. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
22. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
23. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги

24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
25. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
26. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
27. Требования к соглашениям о взаимодействии
28. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
29. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
30. Порталы государственных и муниципальных услуг
31. Правила использования электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг
32. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
33. Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
34. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
35. Роль информации в осуществлении государственных и муниципальных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации

### **Примерные тесты для оценки компетенций ПК-13, ПК-17**

#### **ПК-13**

1. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:
  - в электронной форме
  - в письменной форме
2. Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:
  - с 1 марта 2012 года
  - с 1 января 2011 года
  - с 1 января 2012 года
3. Участником размещения государственного заказа может быть:
  - юридическое лицо
  - все ответы верны
  - физическое лицо,
  - индивидуальный предприниматель.

#### **ПК-17**

4. Действие настоящего Федерального закона распространяется также на:
  - деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
  - деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
  - деятельность всех организаций и учреждений
5. Государственный или муниципальный контракт:
  - договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени

Российской Федерации, субъекта РФ

- совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета

### **Примерный перечень тем эссе для оценки компетенций ПК-13, ПК-17**

Цель работы: сформулировать основные понятия, разобраться с нормативно-правовыми документами.

Объем работы: 1 - 3 страницы А4.

#### **ПК-13**

1. Составить глоссарий по дисциплине «Предоставление государственных и муниципальных услуг»

2. Выявить особенности услуг, как результатов человеческой деятельности

3. Выявить различия между материальным продуктом и услугой

#### **ПК-17**

4. Сформулировать понятие публичной и социальной услуг

5. Выявить признаки публичной и социальной услуг и связь с государственными и муниципальными услугами

6. Разобраться с понятиями: регламентация, стандартизация и структурирование государственных и муниципальных услуг

### **Примерные вопросы для собеседования для оценки компетенций ПК-13, ПК-17:**

#### **ПК-13**

1. Понятие государственных и муниципальных услуг, их классификация

2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг

3. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

4. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

5. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и подведомственных государственным и муниципальным органам организаций

#### **ПК-17**

6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг

7. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг

8. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия

9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг

10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг

### **Примерные темы рефератов для оценки компетенций ПК-13, ПК-17**

#### **ПК-13**

1. Государственный взгляд информатизацию аппаратов публичной власти.

2. Правовое поле и нормативное регулирование создания электронного правительства.

3. Рынок информационных технологий и проекты электронных услуг для населения.

4. Порядок составления электронных регламентов для оказания услуг населению.

5. Технологии организации «электронных торгов» для государственных и муниципальных нужд.

## **ПК-17**

6. Построение систем мониторинга и контроля объектов жилищно-коммунальной и социальной сферы.

7. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance».

8. Социальные функции муниципального образования.

9. Привлечение частного капитала к производству муниципальных услуг.

10. Муниципальные услуги как вид публичных услуг.

## **Пример практических заданий для оценки компетенций ПК-13, ПК-17**

### **ПК-13**

1. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

2. Раскройте содержание соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации.

### **ПК-17**

3. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

4. Назовите и охарактеризуйте общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.

5. Раскройте содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### *а) Основная литература:*

1. Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для вузов / Л. С. Козлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 415 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00013-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438289> (дата обращения: 10.10.2019).

2. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сидорова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 166 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433937> (дата обращения: 10.10.2019).

### *б) Дополнительная литература*

1. Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432222> (дата обращения: 10.10.2019).

### *в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы*

- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office
- ЭБС «Юрайт». Режим доступа: <http://biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента». Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>
- ЭБС «Лань». Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Znanium.com». Режим доступа: [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

### *г) профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

- База данных рецензируемой литературы Scopus
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com>
- Научная электронная библиотека и [https://elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://elibrary.ru/project_risc.asp)
- Сайт Росстата <https://www.gks.ru/>
- Статистика России: информационно-издательский центр
- Правительство Российской Федерации <http://government.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru/>
- ГАРАНТ. Информационно-правовой-портал <http://www.garant.ru/>
- Правовая система «Консультант плюс» <https://gu.nnov.ru/>
- <http://elibrary.ru> - научная электронная библиотека.
- <http://gks.ru> - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.
- [http:// www.gov.ru](http://www.gov.ru) - официальный сайт федеральных органов исполнительной власти РФ.

*д) Нормативные правовые акты:*

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 г. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 г. – Дата первой официальной публикации: 30 июля 2010 г. Опубликовано: в «РГ» – Федеральный выпуск №5247 30 июля 2010 г.

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

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями действующего ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Автор:

доцент, к.ю.н. Балдин А.К.

Заведующий кафедрой:

Программа одобрена на заседании методической комиссии Балахнинского филиала ННГУ 25.11.2022 г. протокол № 3.