

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ярошенко Федор Ильич

Должность: проректор по учебно-методической деятельности

Дата подписания: 09.06.2026 08:56:57

Уникальный программный ключ: **МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ**
25cc77c6d2a242799b1569189212ec549db4bb3f

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДЕНО
Председатель УМС
факультета государственной
культурной политики
Единак А. Ю.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки *38.03.04 Государственное и муниципальное
управление*

Профиль *Государственное и муниципальное управление в социально-
культурной сфере*

Квалификация: бакалавр

*(РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов.*

Форма обучения: очная

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе;
- ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к базовой части ОПОП ВО для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля «Государственное и муниципальное управление в социально-культурной сфере». Дисциплина основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплины «Информационные технологии в управлении», «Основы государственного и муниципального управления», «История государственного управления», «Принятие и исполнение управленческих решений». Знания, полученные в процессе изучения данной дисциплины, необходимы при изучении дисциплины «Этика государственной и муниципальной службы». написания курсовой и выпускной квалификационной работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК 5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.

ПК-5. Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю..

Компетенция (код и наименование.	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК 5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно коммуникационные	ОПК-5.1. Использует Информационно коммуникационные технологий, а также государственные и муниципальные	Знать: современные информационные технологии, включая технологии Blockchain и Big Data, возможности их использования при реализации публичных функций; - перечень и возможности применения методов и программных средств обработки информации

<p>технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.</p>	<p>информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг). ОПК-5.2. Применяет методы и программные средства обработки информации государственных и муниципальных информационных систем в профессиональной деятельности.</p>	<p>государственных и муниципальных информационных систем.</p>
		<p>Уметь: применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования; - использовать современные информационные технологии обработки информации государственных и муниципальных информационных систем</p>
		<p>Владеть: навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности; - навыками и приемами использования обработки информации государственных и муниципальных информационных систем</p>
<p>ПК-5. Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.</p>	<p>ПК 4 Понимает и анализирует направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления ПК-3.2. Владеет навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления ПК-4.2. Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими</p>	<p>Знать: - нормативную базу организации государственного и муниципального управления в Российской Федерации; систему органов государственного управления в Российской Федерации; опыт становления и состав органов местного самоуправления; организационную структуру местной администрации; принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки;</p>
		<p>Уметь: - анализировать направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления; осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставлять информацию из реестров, баз данных, выдавать справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривать запросы, ходатайства, уведомления, жалобы;</p>

	<p>эффективное оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	<p>Владеть: - навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, навыками анализа политической и управленческой информации; навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги, технологиями работы с обращениями граждан.</p>
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы - 144 академических часа, из них контактных 68 академических часа, СРС – 49 академических часа, форма контроля – экзамен 27 часов в 5 семестре.

4.2. Структура дисциплины для очной формы обучения.

№ п / п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах./ с указанием занятий ,проводимых в интерактивных формах				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра.- опросы, тесты и т.д., Форма промежуточной аттестации (по семестрам. – рубежный контроль, зачеты, экзамены
			Лекции	Семинары/практические	ИР	СРС	
1	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	5	4	4		6	Опрос, доклады, тест
2	Тема 2 Координация мероприятий административной реформы	5	4	4		6	Опрос, доклады

3	Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	5	4	4	6	Опрос, тест, доклады,
4	Тема 4. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	5	4	4	6	Тест, доклады,
5	Тема 5. Государственное (муниципальное) задание	5	6	6	7	Опрос. доклады, тестирование.
6	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	5	4	4	6	Опрос, деловая игра, кейс-задания
7	Тема 7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	5	4	4	6	Тест, доклады, кейс-задания
8	Тема 8. Электронное правительство		4	4	6	Тест, кейс-задания, доклады
10	Итого		34	34	49	Экзамен (+27 часов контроль)

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента

Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности перехода к «публичному менеджменту» различия классической модели государственного управления». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».

Основные и «нового публичного менеджмента». Принципиал-агентская модель

вза

Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора.

Тема 2 Координация мероприятий административной реформы

Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.

Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. 4. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Тема 4. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

.Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 5. Государственное (муниципальное) задание

Понятия и сущность государственного (муниципального) задания. .Содержание государственного (муниципального) задания. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания.

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

Тема 8 Электронное правительство

Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция Тестирование, доклады. Консультирование
2	Тема 2 Координация мероприятий административной реформы	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Проблемная лекция. Доклады, тестирование. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС.
3	Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная	Лекция-презентация Доклады, тестирование. Консультирование и проверка

		работа	домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС
4	Тема .4 Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Лекция- презентация Доклады, тестирование. Рубежное тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС
	Тема 5. Государственное (муниципальное) задание	Семинар 5 Семинар 6. Самостоятельная работа	Лекция- презентация Доклады, тестирование. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС
5	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Лекция 5 Семинар 6. Самостоятельная работа	Лекция- презентация Дискуссия, деловая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС
6	Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Лекция 6. Семинар 7. Самостоятельная работа	Лекция- презентация Дискуссия, презентации, доклады, кейс-задания. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС
7	Тема 8 Электронное правительство	Лекция 7. Семинар 8. Самостоятельная работа	Лекция- презентация Дискуссия, тестирование, кейс-задания. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты/ЭИОС

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль выполнения заданий (контроль формирования компетенций) осуществляется регулярно, начиная с первой недели семестра (входящий контроль.. Контроль и оценивание выполнения письменных заданий осуществляется на неделе семестра. Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи выполнения письменных заданий, устного опроса, тестового материала, решения задач и др. в завершении изучения каждого раздела. Система текущего контроля успеваемости служит не только оценке уровня компетентностной подготовки обучающегося и способствует в дальнейшем наиболее качественному и объективному оцениванию его в ходе промежуточной аттестации, но и самооценке обучающегося, стимулируя его усилия.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в 5 семестре.

6.1. Система оценивания

Форма контроля	Компетенция	Оценка
Текущий контроль:		
- тестирование	ОПК-5; ПК-5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
- рефераты	ОПК-5; ПК-5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
- доклады	ПК-5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
Практические задания	ОПК- 5; ПК-5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
кейс-задания	ОПК-5 ПК- 5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
рубежный контроль	ОПК-5; ПК-5	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен.)	УК-2 ОПК-2, ОПК-6	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно

6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть. в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
«неудовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

6.3. Оценочные средства (материалы для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)

Темы для докладов и сообщений на практические занятия :

Для формирования компетенции ПК-5,

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. Опыт внедрения универсальных электронных карт.
13. Доступность обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих услуги.
14. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
15. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
16. Подходы к определению нормативных затрат на оказание государственных и муниципальных услуг.
17. Проблема определения понятия «публичная услуга».
18. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
19. Программные документы в сфере развития технологий предоставления государственных и муниципальных услуг.
20. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.
21. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для формирования компетенции ОПК-5

23. Порталы государственных и муниципальных услуг.
24. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
25. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
26. Подходы к реализации электронного правительства.

ОПК-5

Готов к педагогическому творчеству, принятию и созданию нового, нестандартному мышлению, генерированию большого числа оригинальных и полезных идей, и их реализации в процессе осуществления педагогической деятельности в системе общего и профессионального образования

Задания с выбором одного правильного ответа

Внимательно прочтите задания и выберите 1 верный вариант ответа на предлагаемые задания.

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:

- а. В электронной форме
- б. В письменной форме

2. Портал государственных услуг Российской Федерации это - ...

- а. Предприятие по предоставлению государственных услуг;
- б. Организация по предоставлению муниципальных услуг;
- в. Справочно-информационный Интернет-портал (сайт..)

3. Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:

- а. с 1 марта 2012 года
- б. с 1 января 2011 года
- в. с 1 января 2012 года

4. Универсальная электронная карта – это ...

- а. пластиковая карта, объединяющая в себе платёжное средство;
- б. российская пластиковая карта, объединяющая в себе идентификационное и платёжное средство;
- в. пластиковая карта, объединяющая в себе паспортные данные и платёжное средство.

5. Определение государственной и муниципальной услуги впервые появилось в Федеральном законе Российской Федерации:

- а. 2012 г.
- б. 2010 г.
- в. 2009 г.
- г. 2011 г.

6. Электронный документ - это

- а. любой документ, созданный и хранящийся на компьютере, будь то письмо, контракт или финансовый документ, схема, чертеж, рисунок или фотография;
- б. документ, аналог бумажному документу; в. копия, бумажного документа.

7. Максимальный срок действия сертификата соответствия на средство электронно-цифровой подписи

- а. 1 год
- б. 2 года;
- в. 3 года.

8. Инфомат это

- а. электронное терминальное устройство для получения информации о государственных услугах;
- б. терминал для совершения различных платежей банковскими картами и наличными денежными средствами.

№	1	2	3	4	5	6	7	8
Вопроса								

Ответы	а	в	г	б	б	а	в	а
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Задания с выбором нескольких ответов

Внимательно прочтите задания и выберите все верные варианты ответов.

При выполнении задания выделите жирным цифру или цифры ответов, являющиеся, по вашему мнению, правильными.

1. С помощью портала государственных услуг вы можете:

- а. получить услугу в электронном виде;
- б. получить услугу о погоде в любом городе;
- в. получить информацию о государственной услуге, в том числе место получения, стоимость, сроки оказания и образцы документов;
- г. получить информацию о государственных и муниципальных учреждениях.

2. Информация, необходимая для успешной регистрации на портале государственных услуг:

- а. паспортные данные гражданина РФ;
- б. номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования; в. адрес электронной почты;
- г. номер мобильного телефона, который ранее не использовался при регистрации на портале государственных услуг;
- д. номер мобильного телефона;
- е. адрес электронной почты, который ранее не использовался при регистрации на портале.

3. Виды электронно-цифровой подписи:

- а. простая;
- б. квалифицированная;
- в. усиленная квалифицированная;
- г. усиленная неквалифицированная.

4. Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде:

- а. повышение конфиденциальности государственных услуг;
- б. повышение доступности государственных услуг;
- в. упрощение процедуры предоставления государственных услуг;
- г. сокращение сроков оказания государственных услуг;
- д. расширение возможностей самообслуживания граждан.

5. Функции многофункциональных центров я:

- а. прием запросов;
- б. информирование заявителей о порядке предоставления услуг;
- в. выдача документов;
- г. совершать различные платежи банковскими картами и наличными денежными средствами.

Ключи к тестовому заданию

№	1	2	3	4	5
Вопрос					
Ответы	а, в, г	а, б, г, е	а, в, г	б, в, г	а, б, в

ПК-5

Владение навыками планирования и организации деятельности органов

Задания с выбором одного правильного ответа

Внимательно прочтите задания и выберите 1 верный вариант ответа на предлагаемые задания.

1. Имеют ли право заявители на получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями:

- а) Да
- б) Нет

2. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) От 26 июля 2013 г
- б) От 27 июля 2010 г
- в) От 30 июня 2011г

3. Видами государственных услуг являются:

- а) Все ответы верны
- б) Государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
- в) Государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;

4. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

- а) Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
- б) Сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
- в) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования;
- г) Требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги))

5. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять:

- а. Менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;
- б) Менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет;
- в) Менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

6. Административные регламенты, включенные в план подготовки административных регламентов, ежегодно утверждаемый Правительственной комиссией по проведению административной реформы, обязательно согласовываются:

- а) С Министерством экономического развития Российской Федерации;
- б) С Министерством финансов Российской Федерации

7. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется:

- а) В случае изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги)
- б) В случае изменения структуры органов исполнительной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей государственной функции (предоставление государственной услуги)
- в) Если применение утвержденного стандарта государственной услуги требует пересмотра административных процедур административного регламента
- г) По предложениям органов исполнительной власти, основанным на результатах анализа практики применения административных регламентов
- д) Все перечисленное верно

8. В раздел, касающийся требований к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), не входит подраздел:

- а) Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- б) Сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)
- в) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования
- г) Требования к местам исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)

9. Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, а также предложений, поступающих от заинтересованных граждан и организаций, не может составлять

- а) Менее 5 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет
- б) Менее 10 дней с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет
- в) Менее 2 месяцев с момента публикации проекта административного регламента в сети Интернет

10. Административный регламент федерального органа исполнительной власти состоит из:

- а) Совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- б) Регламента федерального органа исполнительной власти и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- в) Должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- г) Положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг;
- д) Регламента федерального органа исполнительной власти, административных регламентов исполнения государственных функций, административных регламентов предоставления государственных услуг и должностных регламентов гражданских государственных служащих;
- е) Положения о федеральном органе исполнительной власти, совокупности положений о структурных подразделениях и должностных регламентов гражданских государственных служащих.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вопроса										
Ответы	а	б	а	в	б	а	д	в	б	д

Задания с выбором нескольких ответов

Внимательно прочтите задания и выберите все верные варианты ответов.

При выполнении задания выделите жирным цифру или цифры ответов, являющиеся, по вашему мнению, правильными.

1. Назовите три основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
- б) Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
- в) Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- г) Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
- д) Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы
- е) Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2. Какие из следующих органов чаще всего отвечают за предоставление государственных услуг?

- а) Государственные органы исполнительной власти
- б) Муниципальные органы власти
- в) Федеральные службы и агентства
- г) Юридические консультации

3. Какие документы являются обязательными при обращении гражданина за государственной услугой?

- а) Паспорт или иной удостоверяющий личность документ
- б) Свидетельство о рождении
- в) Документ, подтверждающий право на получение услуги (при необходимости)
- г) Имущественные документы (в зависимости от услуги)

4. Какие гарантии предоставления государственных и муниципальных услуг установлены законодательством?

- а) Бесплатность (в случае соответствующих услуг)
- б) Возможность получения услуги в электронном виде
- в) Обязательство предоставления услуги в определённые сроки
- г) Бесплатный консультационный центр

5. Какая сфера регулирует ответственность за нарушение прав при предоставлении государственных и муниципальных услуг?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Административный кодекс РФ
- в) Уголовный кодекс РФ
- г) Федеральный закон «Об основах организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

6. Какие документы регулируют порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации?

- а) Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Восстановите *логическую последовательность* разделов *административного регламента*

услуги (указать ответы в правильной очерёдности, например: в, а, д).

Ответ.

- 1) общие положения;
- 2) описание потребителей услуги;
- 3) элементы услуги и их характеристика (стандарт);
- 4) порядок информирования потребителей об услуге;
- 5) формы контроля исполнения регламента;
- 6) досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) исполнителей;
- 7) состав, последовательность сроки выполнения процедур предоставления услуги.

Внесите правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7

Правильные ответы:

№ вопроса	Правильный ответ
1	1,2,3,4,6,9,8,5,10,7
2	1,2,4,3,6,7,5

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Как статья 7 Конституции РФ определяет назначение публичной власти в РФ?
2. В чём состоит назначение публичных (государственных и муниципальных) услуг в процессе удовлетворения публичных потребностей.
3. Назовите виды публичных услуг
4. Опишите существенные признаки публичной услуги.

Правильные ответы

№ вопроса	Правильный ответ
1	Создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.
2	Обеспечение равенства граждан в потреблении публичных благ
3	1) материальные; 2) социальные (гуманитарные); 3) информационные (культурные); 4) административные (организационно-правовые).
4	1) общественное благо; 2) деятельность третьих лиц; 3) полезный эффект - нематериальный результат деятельности, который невозможно отделить от процесса предоставления услуги; 4) изменение состояния потребителя услуги; 5) является обязанностью органа власти

Критерии оценивания:

- Полный правильный ответ на задание - 2 балла;
- Допущена одна ошибка/ неточность/ ответ правильный, но неполный — 1 балл;
- Допущено более одной ошибки/ ответ неправильный/ ответ отсутствует — 0 баллов.

Практические задания

Кейс-задание 1. Рассмотрение жалоб граждан

Ситуация:

Гражданин В. обратился с жалобой в Управление Федеральной антимонопольной службы России по Республике Н. (Республика Н. входит в состав РФ). Через неделю после обращения гражданину пришел ответ, что обращение не может быть рассмотрено, так как в УФАС отсутствует регламент государственной услуги «Рассмотрение жалоб граждан». Дайте пояснения гражданину В.

Вопросы:

1. Является ли рассмотрение обращений граждан государственной услугой?
2. Правомерен ли отказ УФАС?

Ответы:

1. Рассмотрение обращений граждан является государственной услугой. Согласно федеральному законодательству, граждане имеют право обращаться в органы государственной власти и органы местного самоуправления, и эти обращения подлежат обязательному рассмотрению. Этот процесс, включающий в себя прием, рассмотрение обращений, принятие решений и направление ответов, соответствует определению государственной услуги.

2. Отказ УФАС в рассмотрении жалобы на основании отсутствия регламента государственной услуги «Рассмотрение жалоб граждан» является неправомерным. Согласно федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», граждане имеют право подавать жалобы и обращения в органы власти и органы местного самоуправления, а такие обращения должны рассматриваться независимо от наличия или отсутствия специально оформленных регламентов государственной услуги. Отказ в рассмотрении обращения только по причине отсутствия названного регламента противоречит принципам прозрачности и доступности государственных услуг и правам граждан обращаться с жалобами.

3.

Кейс-задание 2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Ситуация:

Гражданин Н. обратился в МФЦ для получения некоторой муниципальной услуги. В результате гражданину Н. было отказано в предоставлении услуги. Гражданин Н. обратился в суд в порядке административного судопроизводства, в качестве административного ответчика указал МФЦ.

Вопросы:

1. Оцените правомерность действий гражданина?
2. Какова роль МФЦ в процедуре предоставления публичных услуг?

Ответы:

1. Действия гражданина Н. в данном случае являются правомерными, поскольку гражданин вправе обратиться в суд для защиты нарушенных прав или законных интересов, связанных с получением муниципальной услуги. В рамках административного судопроизводства ответчиком может выступать МФЦ, если оспариваемое действие или бездействие связано именно с его деятельностью по предоставлению муниципальной услуги.

2. Многофункциональные центры (МФЦ) играют ключевую роль в упрощении процедуры получения государственных и муниципальных услуг, выступая в качестве посредника между заявителями и органами власти. МФЦ предоставляют "одно окно" для граждан, где они могут получить широкий спектр услуг, избегая необходимости обращаться в различные инстанции.

Кейс-задание 2

Ситуация:

Гражданин Н. хочет получить универсальную электронную карту. Однако его знакомый В. считает, что универсальные электронные карты не имеют смысла и совершенно не нужны. Гражданин Н. пришел к Вам за консультацией и интересуется:

Вопросы

1. Что такое универсальная электронная карта и какова правовая основа её использования?
2. Каковы преимущества использования такой карты?

Ответы

1. Универсальная электронная карта (УЭК) — это пластиковая карта, которая объединяет в себе функции идентификации личности и платежного средства. Она призвана заменить собой ряд документов и упростить доступ к государственным, муниципальным и коммерческим услугам. Правовую основу использования УЭК составляют федеральные законы, в частности, Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
2. Универсальная электронная карта (УЭК) предоставляет ряд преимуществ, включая упрощение получения государственных услуг, снижение бюрократических процедур, повышение удобства и безопасности при совершении платежей, а также доступ к различным электронным сервисам.

Промежуточная аттестация

Вопросы к экзамену

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
6. Реестры государственных и муниципальных услуг.
7. Федеральный реестр государственных услуг.
8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
9. Административные регламенты.
10. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
11. Функции МФЦ.
12. Права и обязанности МФЦ.
13. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
14. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
15. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
16. Портал государственных и муниципальных услуг
17. Универсальная электронная карта.

18. Электронное приложение универсальной электронной карты.
19. Формы контроля за исполнением административного регламента.
20. Электронный документ.
21. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
22. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
23. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
24. Основные положения «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»
25. Нормативная правовая база использования электронных документов в России
26. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
27. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг.
28. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
29. Реализация основных государственных функций с использованием информационно - телекоммуникационных технологий.
30. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
31. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
32. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
33. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
34. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития.
35. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
36. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
37. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
38. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
39. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
40. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг.

Пример практического задания :

Кейс-задание 1.

Ситуация:

Гражданка К. обратилась в МФЦ города N. с вопросом о назначения пособия по уходу за своим несовершеннолетним ребенком-инвалидом. Оператор МФЦ принял у нее

документы по описи, однако, впоследствии, гражданке К. было отказано в выплате пособия. Гражданка К. написала жалобу на оператора МФЦ.

Рассмотрев ситуацию, ответьте на **вопросы**:

1. Имела ли права гражданка К. подавать жалобу по данному вопросу?
2. Предложите возможные пути решения конфликтной ситуации.
3. Назовите возможные причины отказа в выплате пособия.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Список литературы и источников

Основная:

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги. Полный курс : учебник для вузов / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 512 с. — ISBN 978-5-507-52379-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/495017> (дата обращения: 05.07.2025)

Дополнительная:

1. *Горный, М. Б.* Муниципальная политика и местное самоуправление в России : учебник и практикум для вузов / М. Б. Горный. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13228-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561272> (дата обращения: 06.07.2025).
2. Денисов И. В., Петренко Е. С., Пизиков С. В. Менеджмент качества государственных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Библио-Глобус, 2018. - 152 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573>
3. *Иншакова, Е. Г.* Электронное правительство в публичном управлении : учебное пособие для вузов / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 138 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19892-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557295> (дата обращения: 05.07.2025).
4. Основы государственного и муниципального управления (Public Administration) : учебник и практикум для вузов / под редакцией Г. А. Меньшиковой, Н. А. Пруеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2846-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560603> (дата обращения: 05.07.2025).

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. <http://www.gov.ru> - Федеральные органы власти.
2. <http://президент.рф> - Сайт Президента Российской Федерации.
5. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ.
6. <http://www.government.ru> - Сайт Правительства Российской Федерации.
7. <https://www.consultant.ru/> - Справочная правовая система «КонсультантПлюс».
8. <http://www.all-pravo.ru/> - Вопросы правового регулирования наследования, дарения, пожизненной ренты.
9. <http://window.edu.ru/> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
10. <https://www.openaire.eu> - международная научная реферативная база данных.
11. www.gosuslugi.ru - .

Доступ в ЭБС:

ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ».

ООО «Издательство Лань».

ООО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ».

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Планы семинарских/ практических занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Итого часов на	ВИД РАБОТЫ
1	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	2	Вопросы для обсуждения: 1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». 2. Особенности перехода к «публичному менеджменту». 3. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». <i>Практические задания:</i> - представление устного доклада, сопровождаемого презентацией
2	Тема 2 Координация мероприятий административной реформы	2	Вопросы для обсуждения 1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. 2. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. 3. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. 4. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). 5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. 6. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. 7. Указ Президента Российской

			<p>Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p>
3	<p>Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг</p> <p>.</p>	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. 2. Сводный реестр услуг (функций). 3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. 4. Участники информационного взаимодействия. 5. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. 6. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. 7. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. 8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. 9. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме. <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p> <p>- кейс-задания</p>
4	<p>Тема 4</p> <p>Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</p>	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Административные регламенты: понятие и сущность. 2. Предпосылки административных регламентов. 3. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. 4. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления

			<p>государственных и муниципальных услуг.</p> <p>5.Основные разделы административного регламента</p> <p>Порядок разработок и утверждения административных регламентов.</p> <p>6.Требования к структуре административных регламентов.</p> <p>7.Общие требования к разработке проектов административных регламентов.</p> <p>8.Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.</p> <p>9.Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.</p> <p>10.Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>11.Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).</p> <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p> <p>- задачи</p>
5	Тема 5. Государственное (муниципальное) задание	2	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Понятия и сущность государственного (муниципального) задания. 2.Содержание государственного (муниципального) задания.</p> <p>3.Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.</p> <p>4.Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.</p> <p>5.Финансовое обеспечение выполнения задания.</p> <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p>
6	Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1.Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).</p> <p>2.Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.</p> <p>3.Развитие нормативно-правового регулирования</p> <p>4.Модели управления многофункциональными центрами.</p> <p>5.Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>6.Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра</p> <p>7.Обязанности органов, предоставляющих</p>

			<p>государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>8. Требования к соглашениям о взаимодействии</p> <p>9. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.</p> <p>10. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.</p> <p>11. Информатизация многофункциональных центров.</p> <p><i>Практические задания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - представление устного доклада, сопровождаемого презентацией; - деловая игра, кейс-задания .
7	<p>Тема 7</p> <p>Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки</p>	4	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. 2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. 3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. 4. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. 5. Критерии оценки качества конечного результата услуги. 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 7. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. <p><i>Практические задания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - представление устного доклада, сопровождаемого презентацией; - деловая игра, кейс-задания
8	<p>Тема 8 Электронное правительство</p>	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие электронного правительства. 2. Цели и задачи электронного правительства. 3. Принципы электронного правительства. 4. Подходы к реализации электронного правительства. 5. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).

			<p>6. Этапы эволюции электронного правительства. 7. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».</p> <p><i>Практические задания:</i> кейс-задания 8.</p>
--	--	--	---

Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний. Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где в процессе конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности и движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

Практические занятия по дисциплине призваны обеспечить развитие творческого мышления студентов, познавательной мотивации и профессионального использования знаний в учебных условиях.

Студенты должны научиться выступать в роли докладчиков и оппонентов, владеть умениями и навыками постановки и решения интеллектуальных проблем и задач, доказательства и опровержения, отстаивания своей точки зрения, демонстрации достигнутого уровня теоретической подготовки. Другие частные цели и задачи, которые ставит преподаватель перед практическими занятиями, - повторение и закрепление знаний, контроль – должны быть подчинены этой главной цели.

Практические занятия являются гибкой формой обучения, предполагающей наряду с направляющей ролью преподавателя интенсивную самостоятельную работу студентов. Практическое занятие связано со всеми видами учебной работы, и, прежде всего с лекционным преподаванием и самостоятельными знаниями студентов. Поэтому эффективность его во многом зависит от качества лекций и самоподготовки студентов.

С целью производства оперативного и промежуточного контроля знаний студентов возможно проведение контрольных опросов и тестов.

Рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену, выполнение домашних практических заданий (рефератов, докладов, презентаций, оформление отчетов по практическим заданиям, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение и т.д.).

Методические рекомендации к подготовке докладов и рефератов

Изучение курса предусматривает участие студентов в научно-исследовательской работе, включая подготовку сообщений, докладов, рефератов. Тему работы студент определяет самостоятельно, посоветовавшись с преподавателем. Примерные темы работ приводятся в качестве приложений к планам семинарских.

Выполнение работы требует: тщательного анализа нормативно-правовой базы, регламентирующей процессы развития региона; широкого использования статистического материала, монографий, статей из экономических журналов; знания и самостоятельной оценки фактических данных; умения собирать и обрабатывать статистические данные, характеризующие развитие региона; владения навыками выявления тенденций в развитии социально-экономических процессов; максимальной самостоятельности и творчества.

При оформлении работы на титульном листе указывается название вуза, факультета, кафедры; курс, фамилия, имя, отчество автора работы и научного руководителя; тема работы, место и год её защиты.

Во введении обосновывается актуальность, формулируются задачи и цели исследования. В заключении излагаются выводы и предложения автора. В основной части работы аргументированно, логично и последовательно раскрываются содержание темы, основные её теоретические и практические проблемы.

Каждый раздел работы начинается с названия. В тексте обязательны ссылки на источники. При этом указывается автор, название работы, место и год издания, страница

В конце работы составляется список использованной литературы. Вначале указываются государственные документы, законодательные акты, статистические сборники. Названия всех других источников располагаются по алфавиту фамилий их авторов или названий сборников.

Защита работы происходит на семинарском занятии, на научной конференции либо в другой форме. При этом в краткой форме (7 – 15 минут) излагаются основные положения работы и выводы автора.

Лучшие научные работы студентов могут быть рекомендованы для участия в институтском конкурсе научных студенческих работ, в факультетской или межвузовской научной конференции, а также для участия во Всероссийском конкурсе студенческих научных работ.

Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;

- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

Тест – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

Виды тестовых заданий

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развёрнутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

Закрытое тестовое задание

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуется пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

Открытое тестовое задание

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

Тестовое задание на установление правильной последовательности

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

Требования к тестовым заданиям

Для обеспечения адекватности оценки знаний тесты должны обладать следующими свойствами:

- тест должен быть **репрезентативным** с точки зрения изучаемого материала (ответы на вопросы, поставленные в тесте, не должны выходить за пределы данной учебной дисциплины);
- тест должен быть **уместным**: формулировка и состав вопросов должны соответствовать основной цели дисциплины (при тестировании по определенной теме вопросы должны соответствовать одной из основных задач дисциплины, упомянутых в программе курса);
- тест должен быть **объективным**, что заключается в неизбежности выбора правильного варианта ответа различными экспертами, а не только преподавателем, оставившим тест;
- тест должен быть **специфичным**, т.е. в тесте не должно быть таких вопросов, на которые мог бы ответить человек, не знающий данной дисциплины, но обладающий достаточной эрудицией;
- тест должен быть **оперативным**, что предусматривает возможность быстрого ответа на отдельный вопрос, поэтому вопросы формулируются коротко и просто и не должны включать редко используемые слова, конечно, если эти слова не являются понятиями, знание которых предусмотрено в учебной дисциплине.

Перечисленные свойства тестовых заданий обеспечивают необходимый качественный уровень проведения итогового контроля, к которому предъявляются следующие требования.

Процесс тестирования должен быть **валидным** (значимым), когда результаты подтверждают конкретные навыки и знания, которые экзамен подразумевает проверить.

Тестирование является **объективным**, если результаты не отражают мнения или снисходительность проверяющего.

Убедиться в **надежности** тестирования можно, если результаты повторно подтверждены последующими контрольными мероприятиями.

Эффективность тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий.

Рекомендации по проведению деловых игр по курсу

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.

Деловая игра «Получение государственной услуги 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.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

При изучении дисциплины обучающимися используются следующие информационные технологии:

-аудиовизуальное представление обучающимся с помощью компьютера содержания отдельных тем дисциплины на лекционных занятиях;

-предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-фиксация хода образовательного процесса по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института;

-формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Word, Excel, Power Point;

Adobe Photoshop;

Adobe Premiere;

Power DVD;

Media Player Classic.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Обучающимся по ОПОП обеспечен доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mgik.org); ход образовательного процесса по дисциплине фиксируется посредством электронной информационно-образовательной среды института (www.mgik.org); обеспечено формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института (www.mgik.org).

Аудитории для самостоятельной работы обучающихся оснащены персональными компьютерами, имеющими выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», принтерами, сканерами и пр. в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение: Word, Excel, PowerPoint.

Учебные занятия по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Таблица 3

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием
Занятия семинарского типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием
Самостоятельная работа студентов	Научно-техническая библиотека

11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (при наличии)

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Составитель: кандидат социологических наук, доцент Устюжанина Л.В.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наименование направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социально-культурной сфере

Цель освоения дисциплины - формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе;
- ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК 5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.

ПК-5. Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: современные информационные технологии, включая технологии BlockChain и Big Data, возможности их использования при реализации публичных функций; перечень и возможности применения методов и программных средств обработки информации государственных и муниципальных информационных систем; нормативную базу организации государственного и муниципального управления в Российской Федерации; систему органов государственного управления в Российской Федерации; опыт становления и состав органов местного самоуправления; организационную структуру местной администрации; принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки;

Уметь: применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь и перспективы использования; - использовать современные информационные технологии обработки информации государственных и муниципальных информационных систем; анализировать направления и тенденции развития системы государственного и муниципального управления; осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставлять информацию из реестров, баз данных, выдавать справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривать запросы, ходатайства, уведомления, жалобы;

Владеть: навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности; навыками и приемами

использования обработки информации государственных и муниципальных информационных систем; навыками планирования деятельности и формирования управленческих структур органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, навыками анализа политической и управленческой информации; навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги, технологиями работы с обращениями граждан

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 4 зачетные единицы