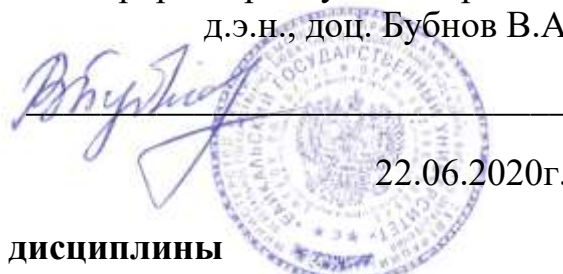


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.ДВ.8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	41-42	42
Лекции (час)	42	8
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	42	8
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	60	128
Курсовая работа (час)		
Всего часов	144	144
Зачет (семестр)	41	
Экзамен (семестр)	42	42

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.04
Государственное и муниципальное управление.

Автор Н.С. Девятова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
государственного управления и управления человеческими ресурсами

Заведующий кафедрой Б.Ж. Тагаров

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

1. Цели изучения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

- изучение теоретических основ и методов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- знакомство с практическими аспектами процесса регламентации и стандартизации деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- сформировать некоторые практические умения и навыки будущего специалиста в сфере государственного и муниципального управления.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-22	умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы аналитических технологий государственного и муниципального управления", "Основы государственного и муниципального управления", "Принятие и исполнение государственных решений"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	42	8
Практические (сем, лаб.) занятия	42	8
Самостоятельная работа, включая подготовку к	60	128

экзаменам и зачетам		
Всего часов	144	144

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	42	1	0	12		Устный опрос по теме 1
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	42	1	0	12		Самостоятельная работа по теме 2
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	42	0	2	12		Самостоятельная работа по теме 3
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	42	2	1	14		Самостоятельная работа по теме 4
5	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	42	0	1	16		Самостоятельная работа по теме 7
6	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	42	0	1	16		Самостоятельная работа по теме 10
7	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через	42	2	1	14		Самостоятельная работа

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	подведомственные учреждения						
8	Государственное (муниципальное) задание как инструмент планирования бюджетных ассигнований	42	2	1	16		Самостоятельная работа по теме 12
9	Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными) учреждениями	42	0	1	16		Устный опрос по теме 13
	ИТОГО		8	8	128		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	41	4	4	2		Устный опрос по теме 1
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	41	6	6	4		Устный опрос по теме 2. Самостоятельная работа по теме 2
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	41	6	6	4		Самостоятельная работа по теме 3
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	41	6	6	4		Устный опрос по теме 4. Самостоятельная работа по теме 4
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и	41	6	6	2		Самостоятельная работа по теме 5

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	муниципальных услуг						
6	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде и на базе многофункциональных центров	42	2	2	4		Самостоятельная работа по теме 6
7	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	42	2	2	6		Самостоятельная работа по теме 7
8	Организация досудебного (внесудебного) обжалования	42	2	2	6		Самостоятельная работа по теме 8
9	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	42	2	2	6		Самостоятельная работа по теме 9
10	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	42	2	2	6		Самостоятельная работа по теме 10
11	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	42	2	2	6		Устный опрос по теме 11
12	Государственное (муниципальное) задание как инструмент планирования бюджетных ассигнований	42	1	1	6		Самостоятельная работа по теме 12
13	Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными)	42	1	1	4		Устный опрос по теме 13

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	учреждениями						
	ИТОГО		42	42	60		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа». Теория общественных благ. Управленческий подход. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть». Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	Методика функционального анализа полномочий органа власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в электронном виде.
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Понятие и цели межведомственного информационного взаимодействия. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия: понятие, требования к оформлению, сроки предоставления. Участники межведомственного взаимодействия. Система электронного межведомственного взаимодействия. Требования к межведомственному информационному

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
6	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде и на базе многофункциональных центров	государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.
7	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.
8	Организация досудебного (внесудебного) обжалования	Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования. Организация системы досудебного (внесудебного) обжалования в электронном виде.
9	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Подходы к построению модели мониторинга государственных и муниципальных услуг. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.
10	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг,	Цели и основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти. Формула оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг,

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	предоставляемых органами публичной власти	предоставляемых органами публичной власти. Использование процессного подхода в оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы в оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
11	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения	Типы государственных (муниципальных) учреждений. Социально-значимые услуги. Перечень услуг, оказываемых в организациях и учреждениях, в которых размещается муниципальное задание. Организационные и финансовые основы обеспечения деятельности подведомственных учреждений. Государственное (муниципальное) задание. Стандарты качества услуг.
12	Государственное (муниципальное) задание как инструмент планирования бюджетных ассигнований	Понятие, цели, предназначение государственного (муниципального) задания. Порядок формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) государственными учреждениями финансового обеспечения выполнения государственного задания, предоставления субсидий бюджетным и автономным учреждениям на финансовое обеспечение выполнения ими государственного задания, рассчитанных с учетом нормативных затрат на оказание ими государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам и нормативных затрат на содержание государственного имущества, определения объема и условия предоставления субсидий бюджетным и автономным учреждениям на иные цели. Порядок формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями. Порядок проведения ежегодной оценки потребности в оказании государственных услуг (выполнении работ). Контроль за исполнением государственного (муниципального) задания.
13	Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными) учреждениями	Понятие стандарта качества. Роль стандартизации в повышении качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными) учреждениями. Нормативно-правовая база стандартизации качества государственных (муниципальных) услуг. Общие требования к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ). Типовая форма стандарта качества оказания государственных услуг (выполнение работ). Порядок изменения и признания утратившим силу Стандарта.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению. Устный

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	опрос по теме
2	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России. Устный опрос по теме Самостоятельная работа
3	Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.. Самостоятельная работа
4	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти. Устный опрос
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Самостоятельная работа
6	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде и на базе многофункциональных центров. Самостоятельная работа
7	Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Самостоятельная работа
8	Организация досудебного (внесудебного) обжалования. Самостоятельная работа
9	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. Самостоятельная работа
10	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти. Самостоятельная работа
11	Организация предоставления органами власти социально- значимых услуг через подведомственные учреждения. Устный опрос
12	Государственное (муниципальное) задание как инструмент планирования бюджетных ассигнований. Самостоятельная работа
13	Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственными (муниципальными) учреждениями. Устный опрос

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению	ПК-22	З.Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Устный опрос по теме 1	5 баллов за верные ответы (5)
2	2. Концепция нового	ПК-22	З.Знать методы оценки соотношения	Самостоятельная работа по теме 2	Критерии оценивания:

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	государственного управления и административная реформа в современной России		планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов		соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 15 баллов, ответ на дополнительные вопросы – 5 балл. (20)
3		ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Устный опрос по теме 2	5 баллов за верный ответ (5)
4	3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Самостоятельная работа по теме 3	Выполненное задание в соответствии с требованиями - 25 баллов (25)
5	4. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения	Самостоятельная работа по теме 4	Критерии оценивания: соответствие требованиям структуры работы и качество проработки

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	государственной и муниципальной власти		планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов		материала – 20 баллов, ответ на дополнительные вопросы – 5 балла. (25)
6		ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Устный опрос по теме 4	5 баллов за верный ответ (5)
7	5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Самостоятельная работа по теме 5	Задание, выполненное в соответствии с требованиями - 15 баллов (15)
				Итого	100
8	6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде и на базе многофункциональных центров	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками	Самостоятельная работа по теме 6	Верное задание - 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов		
9	7. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	ПК-22	З.Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У.Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н.Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Самостоятельная работа по теме 7	верно выполненное задание - 15 баллов (15)
10	8. Организация досудебного (внесудебного) обжалования	ПК-22	З.Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У.Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н.Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Самостоятельная работа по теме 8	верно выполненное задание - 10 баллов (10)
11	9. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных	ПК-22	З.Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых	Самостоятельная работа по теме 9	верно выполненное задание - 15 баллов (15)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	и муниципальных услуг		ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов		
12	10. Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами публичной власти	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Самостоятельная работа по теме 10	Критерии оценивания: соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 10 баллов, качество презентации – 10 баллов, ответ на дополнительные вопросы – 5 балла. (25)
13	11. Организация предоставления органами власти социально-значимых услуг через подведомственные учреждения	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Устный опрос по теме 11	верные ответы - до 5 баллов (5)
14	12. Государственное (муниципальное) задание как инструмент планирования бюджетных ассигнований	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов У. Уметь выполнять оценку соотношения планируемого	Самостоятельная работа по теме 12	Критерии оценивания: соответствие требованиям структуры работы и качество проработки материала – 8

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			результата и затрачиваемых ресурсов Н. Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов		баллов, качество презентации – 5 балла, ответ на дополнительные вопросы – 2 балла. (15)
15	13. Порядок разработки стандартов качества оказания государственных (муниципальных) услуг государственным и (муниципальным и) учреждениями	ПК-22	З. Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Устный опрос по теме 13	верный ответ 5 баллов (5)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 2 балла за 1 верный ответ на тестовый вопрос, всего 20 вопросов - 40 баллов.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Знание: Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

1. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
2. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
3. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
4. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?

5. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
7. Основные направления административной реформы в России?
8. Основные подходы к определению государственной услуги.
9. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
10. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
11. Особенности предоставление государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
12. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
13. Что понимается под государственной услугой?
14. Что понимается под муниципальной услугой?
15. Что такое «административный регламент»?
16. Что такое «функция» органа власти?

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 30 баллов за верно выполненное задание.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Умение: Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Задача № 1. Задание на разработку показателей результатов предоставления государственных/муниципальных услуг

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 30 баллов за верно выполненное задание.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Навык: Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Задание № 1. Задание на построение процессной модели предоставления государственных/муниципальных услуг

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль - Государственное и муниципальное управление Кафедра государственного управления и управления человеческими ресурсами Дисциплина - Организация
---	--

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Задание на разработку показателей результатов предоставления государственных/муниципальных услуг (30 баллов).
3. Задание на построение процессной модели предоставления государственных/муниципальных услуг (30 баллов).

Составитель _____ Н.С. Девятова

Заведующий кафедрой _____ Б.Ж. Тагаров

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 42.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: верный ответ - 40 баллов.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Знание: Знать методы оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

1. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
2. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.
3. Как описать административную процедуру?
4. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
5. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
6. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
7. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
8. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
10. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
11. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
12. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
13. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
14. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
15. Основные направления административной реформы в России?
16. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Основные подходы к определению государственной услуги.
18. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.

19. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
20. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
21. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений
22. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
23. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
24. Типы учреждений. Особенности их организационно-правового статуса.
25. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
26. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
27. Что понимается под государственной услугой?
28. Что понимается под муниципальной услугой?
29. Что такое «административный регламент»?
30. Что такое «функция» органа власти?
31. Что такое подуслуга?
32. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: верный ответ - 30 баллов.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Умение: Уметь выполнять оценку соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Задача № 1. Задание на определение состава документов необходимых для оказания государственных/муниципальных услуг

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: верный ответ - 30 баллов.

Компетенция: ПК-22 умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Навык: Владеть навыками оценки соотношения планируемого результата и затрачиваемых ресурсов

Задание № 1. Задание на выбор организационной-формы для организации предоставления услуг

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение

Направление - 38.03.04 Государственное
и муниципальное управление
Профиль - Государственное и

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Задание на определение состава документов необходимых для оказания государственных/муниципальных услуг (30 баллов).
3. Задание на выбор организационной-формы для организации предоставления услуг (30 баллов).

Составитель _____ Н.С. Девятова

Заведующий кафедрой _____ Б.Ж. Тагаров

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. учеб. [для вузов]. 2-е изд., стер./ Г. В. Атаманчук.- М.: ОМЕГА-Л, 2011.-525 с.
2. [Государственные и муниципальные услуги. Часть I \[Электронный ресурс\] : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / . — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2012. — 185 с. — 978-5-7749-0775-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50977.html](http://www.iprbookshop.ru/50977.html)
3. [Государственные и муниципальные услуги. Часть II \[Электронный ресурс\] : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / . — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2012. — 491 с. — 978-5-7749-0775-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50978.html](http://www.iprbookshop.ru/50978.html)
4. [Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72465.html](http://www.iprbookshop.ru/72465.html)
5. [Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" http://ivo.garant.ru/#/document/12185976/paragraph/744:1](http://ivo.garant.ru/#/document/12185976/paragraph/744:1)
6. [Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ \[Электронный ресурс\]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/)

б) дополнительная литература:

1. Николаев М. Е. Вопросы реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений". [сб. ст.]/ отв. ред. М. Е. Николаев.- М.: Ленанд, 2011.-300 с.

2. Жигалов Д. В. Дмитрий Владимирович, Коваленко Е. А. Елена Алексеевна Оценка полной стоимости государственных и муниципальных услуг: методология, практический опыт и прикладной инструментарий/ Жигалов Д. В., Коваленко Е. А.- М.: Фонд "Ин-т экономики города", 2008.-81 с.
3. Перцов Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ)/ Л. В. Перцов.- М.: Фонд "Ин-т экономики города", 2011.- 18 с.
4. [Гребенникова А.А. Технологии государственного и муниципального управления \[Электронный ресурс\] : словарь-справочник / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 90 с. — 978-5-4487-0055-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67838.html>](#)
5. [Гребенникова А.А. Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг \[Электронный ресурс\] : коллективная монография / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин, М.А. Подсумков. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 142 с. — 978-5-4487-0056-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67839.html>](#)
6. [Кайль Я. О необходимости стандартизации \(регламентации\) государственных \(муниципальных\) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. ?электронный ресурс?– Режим доступа: \[http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html\]\(http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html\)](#)
7. [Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг \[Электронный ресурс\] : на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2013. — 272 с. — 978-5-8354-0926-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49118.html>](#)
8. [Скрипкин Г.Ф. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» и «Государственное и муниципальное управление» / Г.Ф. Скрипкин. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — 978-5-238-01558-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71091.html>](#)
9. [Стахов А.И. Административные регламенты органов исполнительной власти. Часть 1 \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / А.И. Стахов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Всероссийский государственный университет юстиции \(РПА Минюста России\), 2011. — 111 с. — 978-5-89172-280-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41170.html>](#)
10. [Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ \(действующая редакция, 2016\) <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=210059&rnd=242442.184516876&from=209868-0#0>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Сайт Министерства экономического развития РФ, адрес доступа: <http://economy.gov.ru/minec/main/>. доступ неограниченный
- Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент», адрес доступа: <http://www.ecsoman.edu.ru>. доступ неограниченный
- ЭБС BOOK.ru - электронно-библиотечная система от правообладателя, адрес доступа: <http://www.book.ru/>. доступ неограниченный

- Электронная библиотека книг, адрес доступа: <http://aldebaran.ru/>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный
- Электронный журнал "Регион: экономика и социология", адрес доступа: <http://www.recis.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в сфере управления.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- КонсультантПлюс: Сводное региональное законодательство,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий