

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**Институт государственной службы и управления  
Кафедра информатики и прикладной математики**

**УТВЕРЖДЕНА**  
решением кафедры информатики  
и прикладной математики

Протокол от «26» августа 2019 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг**

---

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**ОПГМУ**

---

*(краткое наименование дисциплины)*

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

---

*(код, наименование направления подготовки)*

**Цифровое государство**

---

*(направленность (профиль))*

**бакалавр**

---

*(квалификация)*

**очная**

---

*(форма обучения)*

**2020 г.**

---

*(год набора)*

Москва, 2019 г.

**Автор-составитель:**

кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры правового обеспечения государственной и муниципальной службы Доронина О.Н.

**Заведующий кафедрой:**

кандидат технических наук, доцент, исполняющий обязанности заведующего кафедрой информатики и прикладной математики, заместитель директора Института государственной службы и управления Корчагин Р.Н.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	14
6.1. Основная литература.....	14
6.2. Дополнительная литература .....	15
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
6.4. Нормативные правовые акты .....	15
6.5. Интернет-ресурсы.....	16
6.6. Иные источники.....	16
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	17

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

1.1. Дисциплина Б.1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает овладение следующими компетенциями:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Наименование этапа освоения компетенции</b>
ДПК-2	способность создавать условия для обеспечения формирующихся институтов цифрового государства компетентными кадрами, подготовленными для решения задач по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах в т.ч. с целью формирования единой цифровой среды доверия и развития цифровой экономики	ДПК-2.2	Знание процедур организации предоставления государственных и муниципальных услуг, подбора и отбора кадров государственной (муниципальной) службы с целью обеспечения компетентными кадрами формирующиеся институты цифрового государства.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта, или по результатам форсайт-сессии)</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
Умение создавать условия для подготовки компетентных кадров для институтов цифрового государства.	ДПК-2.2	<p><b>На уровне знаний:</b> знает правила, формы и методы предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p><b>На уровне умений:</b> моделирует административные процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p><b>На уровне навыков:</b> применяет правила, формы и методы предоставления государственных и муниципальных услуг в профессиональной деятельности</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б.1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 32 часа: лекционные занятия – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов, контроль – 36 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б.1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрена на 4 курсе в 7 семестре.

Дисциплина Б.1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Освоение дисциплины опирается на Б1.В.10 Цифровой маркетинг (Digital маркетинг) (5 семестр).

Дисциплина служит основой для Б1.В.ДВ.01.01 Электронные технологии предоставления государственных услуг (8 семестр), Б1.В.ДВ.01.02 Электронная коммерция и цифровые рынки (8 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	4		2		8	О, Р
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	14	4		2		8	О, Р
Тема 3	Административные регламенты.	16	4		4		8	О, Р
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	14	2		4		8	О, Р
Тема 5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при	14	2		4		8	О, Р

	предоставлении государственных и муниципальных услуг.							
Промежуточная аттестация		36						Экз
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>16</b>		<b>16</b>		<b>40</b>	

*Примечание:*

*\* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р).*

*\*\* формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).*

### **Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

#### **Тема 2. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.**

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

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

Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.

#### **Тема 3. Административные регламенты.**

Требования к структуре административных регламентов.

Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

#### **Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.**

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.

#### **Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.**

Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.09 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Тема 1</b>	Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	опрос, реферат
<b>Тема 2</b>	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	опрос, реферат
<b>Тема 3</b>	Административные регламенты.	опрос, реферат
<b>Тема 4</b>	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	опрос, реферат
<b>Тема 5</b>	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	опрос, реферат

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в форме устных ответов на вопросы.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- выступление с докладами по вопросам к опросам;
- участие в обсуждении докладов,
- написание реферата.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы. 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступлений, участия в обсуждениях сообщений других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, защита реферата.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

***Вопросы темы для подготовки к опросу и написанию рефератов:***

**Тема 1. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.**

1. Сфера действия и основные понятия Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
5. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

**Примерные темы рефератов**

1. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
2. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
3. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

**Тема 2. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.**

1. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
4. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
6. Реестры государственных услуг.
7. Реестры муниципальных услуг.

**Примерные темы рефератов:**

1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
2. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги.
3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

**Тема 3. Административные регламенты.**

1. Требования к структуре административных регламентов.
2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

**Примерные темы рефератов**

1. Характеристика реестров государственных услуг.
2. Характеристика реестров муниципальных услуг.



3. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

**Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.**

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4. Требования к соглашениям о взаимодействии.

**Примерные темы рефератов:**

1. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.
3. Порталы государственных и муниципальных услуг.

**Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.**

1. Общие требования к использованию информационно - телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Порталы государственных и муниципальных услуг.
4. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
5. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
6. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

**Примерные темы рефератов**

1. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
2. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
4. Современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
-----------------	--------------------------	--------------------------------	---

ДПК-2	способность создавать условия для обеспечения формирующихся институтов цифрового государства компетентными кадрами, подготовленными для решения задач по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах в т.ч. с целью формирования единой цифровой среды доверия и развития цифровой экономики	ДПК-2.2	Знание процедур организации предоставления государственных и муниципальных услуг, подбора и отбора кадров государственной (муниципальной) службы с целью обеспечения компетентными кадрами формирующиеся институты цифрового государства.
-------	--	---------	---

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ДПК-2.2 Знание процедур организации предоставления государственных и муниципальных услуг, подбора и отбора кадров государственной (муниципальной) службы с целью обеспечения компетентными кадрами формирующиеся институты цифрового государства	Знает основы методы получения четкой и объективной информации с использованием цифровых каналов коммуникаций. Знает правила и процедуры поступления на государственную и муниципальную службу, а также процедуры подбора, отбора кадров	Имеет навыки получения четкой и объективной информации с использованием цифровых каналов коммуникаций. Полно и всесторонне знает правила и процедуры поступления на государственную и муниципальную службу, а также процедуры подбора, отбора кадров

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Вопросы к экзамену

1. Сфера действия и основные понятия Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
5. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

6. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
7. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
8. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
9. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
10. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
11. Реестры государственных услуг.
12. Реестры муниципальных услуг.
13. Требования к структуре административных регламентов.
14. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
15. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
16. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
17. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
19. Требования к соглашениям о взаимодействии.
20. Общие требования к использованию информационно - телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
21. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
22. Порталы государственных и муниципальных услуг.
23. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
24. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
25. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
26. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
27. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
28. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

### **Шкала оценивания**

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической

	литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «неудовлетворительно» если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 65 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 66 до 75 баллов;
- оценка «отлично» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 76 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

#### 4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. № 473), Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 30.01.2018 г. № 02-66), Порядке организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (утв. Приказом ректора от 22.01.2018 г. №02-28).

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Методические указания по самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:*

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

##### **Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):**

1. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
2. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
3. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги.
4. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
5. Характеристика реестров государственных услуг.
6. Характеристика реестров муниципальных услуг.
7. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
8. Требование к структуре административных регламентов
9. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
10. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
11. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
12. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
13. Современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

##### *Методические указания по подготовке докладов:*

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит выступление в форме устного сообщения (доклада) по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы.

2. Основное содержание:

- последовательно раскрываются тематические разделы.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

*Методические рекомендации по написанию рефератов*

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст реферата должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Реферат выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Бахрах, Д.Н. Административное право России: учебник: допущено М-вом образования и науки РФ для студентов вузов, обучающихся по специальности юриспруденция / Д.Н. Бахрах. - 6-е издание, переработанное и дополненное. – М.: Эксмо, 2014.

2. Волкова, В.В. Административный процесс: учебное пособие для вузов / В.В. Волкова. – М.: ЮНИТИ - ДАНА: Закон и право, 2014.

3. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / В.Н. Южаков [и др.]; под. ред. В.Н. Южакова, Е.И. Добролюбовой; РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Дело, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50979.html>.

4. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (3-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс] / Р.В. Амелин [и др.]. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23281.html>.

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Барциц И.Н. Публичные услуги и административный регламент их оказания / И.Н. Барциц Ин-т научных исследований и информации. М., 2014.

2. Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / М.: Дело, 2013. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977.html>.

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Агапов, В. С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов : монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. - М. : Макеев Игорь Вячеславович, 2016. - 163 с.

2. Афанасьев М.Ю. История: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы / Володина А.Ю., Костин И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 22 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Модель позиционного обучения студентов: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы. — Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 34 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

## **6.4 Нормативные правовые акты**

1. О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный Закон от 27.07.2004 N79-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2004. - N 31. - Ст. 3215.

2. О мерах противодействию коррупции: Указ Президента РФ от 19 мая 2008 года №815 // Собрание законодательства РФ. – 2008. – №21 – Ст.2429.

3. О противодействии коррупции: Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2008. – №52 (Ч.1). – Ст.6228.

4. О ратификации Конвенции Организации Объединенных Наций против коррупции: Федеральный закон от 08.03.2006 N 40-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2006. - N12. - Ст. 1231.

5. О ратификации Конвенции об уголовной ответственности за коррупцию: Федеральный закон от 25.07.2006 N 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2006. - N31 (1 ч.). - Ст. 3424.

6. Федеральный закон от 17.07.2009 N 172-ФЗ "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов"

7. Федеральный закон от 17.01.1992 N 2202-1 (ред. от 07.02.2011) "О прокуратуре Российской Федерации"

Статья 9.1. Проведение антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов

8. Решение Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 801 "О Положении о едином порядке проведения экспертизы правовых актов Таможенного союза в области применения санитарных, ветеринарных и фитосанитарных мер"

9. Постановление Правительства РФ от 29.07.2011 N 633 "Об экспертизе нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти в целях выявления в них положений, необоснованно затрудняющих ведение предпринимательской и инвестиционной деятельности, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"

10. Закон г. Москвы от 08.07.2009 N 25 (ред. от 01.06.2011) "О правовых актах города Москвы"

11. Закон Московской области от 05.12.2008 N 193/2008-ОЗ "О регистре муниципальных нормативных правовых актов Московской области" (принят постановлением Мособлдумы от 27.11.2008 N 14/61-П)

12. Постановление Правительства РФ от 26.02.2010 N 96 "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов"

13. Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ (ред. от 11.07.2011) "О противодействии коррупции"

14. Указ Президента РФ от 19.05.2008 N 815 (ред. от 12.09.2011) "О мерах по противодействию коррупции"

15. Указ Президента РФ от 13.04.2010 N 460 "О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010 - 2011 годы"

16. Приказ Росфиннадзора от 30.07.2010 N 401 "Об утверждении Порядка проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов Федеральной службы финансово-бюджетного надзора" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.09.2010 N 18423)

17. Постановление Правительства РФ от 19.08.2011 N 694 "Об утверждении методики осуществления мониторинга правоприменения"

## **6.5 Интернет-ресурсы**

1. Сообщество менеджеров [www.executive.ru](http://www.executive.ru)
2. Сайт консалтинговой компании И. Адизеса [www.adizes.com](http://www.adizes.com)
3. Сайт С.П. Курдюмова [www.spkurdyumov.ru](http://www.spkurdyumov.ru)
4. Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления» [www: // uttp.ru /](http://www.uttp.ru/)
5. Deloitte&Touche ЗАО Делойт и Туш <http://www.deloitte.com СНГ>
6. KPMG International (ЗАО «КПМГ») <http://www.kpmg.ru>
7. PricewaterhouseCoopers International Limited <http://www.pwc.com>
8. Портал компании Бизнес-студии. [Businesstudio.ru](http://www.Businesstudio.ru)
9. Сайт консалтинговой компании Инталев. <http://www.intalev.ru/>
10. Официальный сайт Президента РФ [www.kremlin.ru](http://www.kremlin.ru)
11. Официальный сайт Председателя Правительства России - [www.premier.ru](http://www.premier.ru)

## **6.6 Иные источники**

1. Райзберг, Б.А. Государственное управление экономическими и социальными процессами: учебное пособие / Б. А. Райзберг. М.: ИНФРА-М, 2013.



2. Широков, А.Н. Муниципальное управление: учебник: допущено Советом УМО по специальности "Государственное и муниципальное управление" / А. Н. Широков, С. Н. Юркова. М.: КНОРУС, 2013.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.