

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

**Институт права и национальной безопасности
Факультет национальной безопасности
Кафедра государственного управления и национальной безопасности**

УТВЕРЖДЕНА
*на заседании кафедры государственного
управления и национальной безопасности*
Протокол от «18 » апреля 2019 г., № 8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**К.М.08.06 Организация оказания инклюзивных государственных и муниципальных
услуг**

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

направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Безопасность сферы предоставления государственных и муниципальных услуг

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма(ы) обучения)

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Старший преподаватель

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

кафедра КиМБ

(наименование кафедры)

(подпись)

Калинкина Т.В.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

Государственного управления и национальной безопасности

д.полит.н., профессор

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(подпись)

Шевченко А.В.

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических и астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических и астрономических часов, видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости

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

1.1. Дисциплина «Организация оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-24	– владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК – 24.1	способность применять современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК – 24.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сущности и содержания современных технологий, а также приёмов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; • правовых основ предоставления электронных государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; • содержание информационных угроз системе предоставления оказания государственных и муниципальных услуг; • методы анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг. <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать современные информационно-коммуникативные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; • осуществлять аудит угроз информационного характера в системе предоставления государственных и муниципальных услуг; • выявлять и анализировать источники информационных рисков в деятельности по

		оказанию государственных и муниципальных услуг;
		• использования информационных баз данных, электронных библиотек и ресурсов для решения профессиональных задач в рамках оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам
		-

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 16 а.ч., самостоятельная работа – 40 а.ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Организация оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг» (К.М.08.06) относится к дисциплинам социально-гуманитарного модуля и в соответствии с учебным планом осваивается студентами в 5-м семестре на 3-м курсе очной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

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

Структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Понятие «инклюзивные услуги» в контексте концепции «Государственного менеджмента»	12	2		4		6	О, Д
Тема 2	Координация мероприятий административной работы в области оказания инклюзивных	14	4		2		8	О, Д

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	государственных и муниципальных услуг							
Тема 3	Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	14	2		4		6	О, Д
Тема 4	Инструменты и технологии инклюзивных государственных и муниципальных услуг	14	4		2		8	О, Д
Тема 5	Государственное (муниципальное) задание	14	2		2		6	О, Д, Р
Тема 6	Государственный (муниципальный) заказ	12	2		2		6	О, Д, Р
Всего:		72	16		16		40	

Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), доклад (Д).

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие «инклюзивные услуги» в контексте концепции «Государственного менеджмента»

Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «государственного менеджмента». Характерные черты и основные идеи «государственного менеджмента» в инклюзии. Принципиал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология инклюзивных услуг.

Тема 2. Координация мероприятий административной работы в области оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг

Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления инклюзивных государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. 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 услуг, 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 инклюзивных государственных и муниципальных услуг

Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов инклюзивных услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления инклюзивных 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 инклюзивных государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления инклюзивных государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 5. Государственное (муниципальное) задание

Понятия и сущность государственного (муниципального) государственного (муниципального) задания. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на инклюзивные услуги. Особенности формирования государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания. Федеральный закон 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».

Тема 6. Государственный (муниципальный) заказ

Правовые основы государственного (муниципального) заказа. Проведение конкурса на размещение государственного (муниципального) заказа. Финансирование оказания услуг на условиях государственного (муниципального) муниципальных услуг на условиях муниципального гранта. Социально ориентированные некоммерческие организации.

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

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины К.М.08.06 «Организация оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении занятий семинарского типа: опрос, реферат, доклад.

- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание с помощью устного собеседования по узловым вопросам.

Умения и навыки обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете с опорой на положения основной, дополнительной и монографической литературы, показывает понимание специфики изучаемого материала, его структуру и социальную роль, которую оно играет в обществе.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточно высокую степень овладения программным материалом, уровень сформированности компетенций оценивается не ниже среднего по уровневой шкале и не ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент испытывает затруднения в применении современных технологий и приёмов в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке, уровень сформированности компетенций оценивается ниже среднего по уровневой шкале и ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1. Понятие «инклюзивные услуги» в контексте концепции «Государственного менеджмента»

Вопросы к опросу:

1. Понятие «инклюзивные услуги»
2. Концепция «Государственного менеджмента»
3. Особенности оказания инклюзивных услуг

Типовые оценочные материалы по теме 2. Координация мероприятий административной работы в области оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг

Вопросы к опросу:

1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной работы в области оказания инклюзивных государственных и муниципальных услуг.
2. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления инклюзивных государственных и муниципальных услуг.
3. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

Вопросы к опросу:

1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.
2. Участники информационного взаимодействия.
3. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
4. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 4. Инструменты и технологии инклюзивных государственных и муниципальных услуг

Вопросы к опросу:

1. Административные регламенты: понятие и сущность.
2. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов инклюзивных услуг.
3. Стандарты комфортности предоставления инклюзивных государственных и муниципальных услуг.
4. Требования к структуре административных регламентов.
5. Требования к стандарту предоставления инклюзивных государственной или муниципальной услуги.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Государственное (муниципальное) задание

Вопросы к опросу:

1. Понятия и сущность государственного (муниципального) государственного (муниципального) задания.
2. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на инклюзивные услуги.
3. Особенности формирования государственных (муниципальных) заданий. Финансовое обеспечение выполнения задания.

Типовые оценочные материалы по теме 6. Государственный (муниципальный) заказ

Вопросы к опросу:

1. Правовые основы государственного (муниципального) заказа.
2. Финансирование оказания услуг на условиях государственного (муниципального) муниципальных услуг на условиях муниципального гранта.
3. Социально ориентированные некоммерческие организации.

Примерные темы для написания докладов, рефератов, презентаций

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;

5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-24	– владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК – 24.1	способность применять современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
ПК-24.1 способность применять современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Самостоятельно применяет современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Знает концепцию «Электронного правительства» в Российской Федерации, её возникновение и развитие, а также основные этапы перевода предоставления (получения) государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронную форму.	Корректно применяет современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Продемонстрировано знание концепцию «Электронного правительства» в Российской Федерации, её возникновение и развитие, а также основные этапы перевода предоставления (получения) государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронную форму.	Устное собеседование Защита презентаций

4.3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы для зачёта

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
6. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
7. Основные принципы предоставления инклюзивных государственных услуг
8. Права заявителей при получении государственных услуг

9. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
10. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении инклюзивных государственных услуг
11. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
12. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
13. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление инклюзивных государственных услуг («льготы»)
14. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
15. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
16. Реестры государственных услуг
17. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
18. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
19. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
20. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
21. Особенности организации предоставления инклюзивных государственных услуг в многофункциональных центрах
22. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
23. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
24. Требования к соглашениям о взаимодействии
25. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
26. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
27. Порталы государственных услуг
28. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
29. Государственная информационная система о государственных платежах
30. Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Рейтинговая оценка по дисциплине осуществляется по 50-балльной шкале и складывается из текущих оценок посещаемости занятий, защиты результатов работ (опрос, доклад, реферат), выполняемых на практических занятиях, знаний и умений на промежуточном контроле (устный ответ на вопросы) и итоговой оценки.

Текущий контроль оценивается по дисциплине в интервале от 14 до 25 баллов, а промежуточной аттестации – 0–25 баллов. Сумма баллов текущего контроля и промежуточной аттестации в интервале 14–50 баллов соответствует положительной оценке

знаний, умений, действий обучающегося и позволяет преподавателю поставить зачёт по дисциплине.

Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине

Таблица 2.

1 Оценка теоретической составляющей ответа (оценка знаний)	Max 25 баллов
2 Оценка практической составляющей ответа (оценка навыков и умений)	Max 25 баллов
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	
«зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректно применяет современные технологии и приёмы в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. - продемонстрировано знание концепции «Электронного правительства» в Российской Федерации, её возникновение и развитие, а также основные этапы перевода предоставления (получения) государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронную форму.
«не зачтено» (менее 14 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление о современных технологиях и приёмах в профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. - не может продемонстрировать знание концепции «Электронного правительства» в Российской Федерации, её возникновение и развитие, а также основных этапов перевода предоставления (получения) государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в электронную форму.

Опрос.

Опрос проводится по темам 1-6 и реализуется на основе разноуровневых задач и заданий:

а) **репродуктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Разные задания этого уровня оцениваются на основании следующих *критериев*:

- точность воспроизведения учебного материала (воспроизведение терминов, алгоритмов, методик, правил, фактов и т.п.);
- точность в описании фактов, явлений, процессов с использованием терминологии;
- точность различения и выделения изученных материалов.

б) **реконструктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерием оценки является:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать на основе данных новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.

в) **творческого уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки:

- продемонстрирована способность оценивать, делать заключения с учетом внутренних условий или внешних критериев;
- продемонстрирован междисциплинарный подход к решению задачи, осуществлена интеграция знаний из разных научных областей;
- сформулированы критерии для оценки, создана система доказательств, убедительно аргументирующая выводы, положенные в основу решения задачи.

Оценка «5»	Задание выполнено полностью
Оценка «4»	Задание выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Обнаруживает знание и понимание большей части задания

При оценке доклада используются следующие критерии (каждый критерий - 1 балл):

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литературу);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Оценка «5»	Доклад соответствует всем критериям
Оценка «4»	Доклад выполнен с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Доклад соответствует большей части критериев оценки

Общая оценка за доклад учитывает также его презентацию, и ответы на вопросы.

Критерии оценки текста реферата и защиты.

- актуальность и прикладная значимость;
- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат и др.);

- наличие выраженной собственной позиции;
- оформление;
- адекватность и количество использованных источников (5 – 7);
- владение материалом;
- наличие и качество презентационного материала;
- полнота и качество ответов на вопросы.

Оценка «5»	Реферат соответствует всем критериям
Оценка «4»	Реферат выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Реферат соответствует большей части критериев оценки

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических рекомендаций – обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии по темам 1, 2, 4.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- представить доклад научному руководителю в письменной форме;

- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного доклада: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению реферата.

Реферат является результатом индивидуальной самостоятельной письменной работы студента на одну из предложенных тем. Цель написания реферата – развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. В реферате важны четкость, ясность и грамотность формулировок; умение структурировать информацию, выделять причинно-следственные связи, применять аналитический инструментарий, иллюстрировать суждения соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Написание реферата – это ответ на вопрос, который основан на классической системе доказательств. Для написания реферата рекомендуется использовать учебную, научную и специальную научно-практическую литературу.

Реферат состоит из следующих частей: введение, основная часть и заключение.

Во введении дается обоснование выбора данной темы и направления ее детализации, что достигается правильно сформулированными задачами, которые целесообразно раскрыть при построении реферата.

В основной части раскрываются теоретические основы изучаемой проблемы, и дается ответ на основной вопрос реферата. Подготовка этой части реферата предполагает развитие навыков аргументации и анализа, обоснование выводов и положений, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по изучаемому вопросу. В этом состоит основное содержание и это представляет собой главную трудность. Для четкости и формализации основной части следует использовать подзаголовки (разделы аргументации), так как именно структура основной части является обоснованием предлагаемой системы аргументации, иллюстрирует применяемые методы анализа. При необходимости в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

Большую часть реферата должен составлять самостоятельный авторский текст, опирающийся на изученную студентом литературу и его собственное видение проблемы. В то же время, при написании бывает целесообразно приводить соответствующие цитаты из используемых публикаций. Цитаты обычно применяются при необходимости подчеркнуть оценку той или иной проблемы определенным автором.

В заключении обобщаются выводы по теме с указанием области ее применения.

Общий объем реферата: максимально - 15 страниц машинописного текста формата А-4.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;
- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать

аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочесть быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (4-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс]/ Р.В. Амелин [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 235 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27500.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Коваленко С.В., Киричек А.И., Сазонова Л.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 109 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Рогозин Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: социальная критика и профессиональная экспертиза/ Рогозин Д.М., Шмерлина И.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2014.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51049.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература.

- 1.Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / И.А. Василенко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013 – 495 с. - (Бакалавр. Базовый курс).
- 2.Современный муниципалитет–фабрика услуг или платформа для гражданского общества?: сборник статей/ под ред. В.П. Мохова; Перм. нац.исслед. политехн. ун-т. -

Пермь: изд-во ПНИПУ, 2013 – 99 с.

3. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан/ В.Н. Южаков [и др.]. — Электрон. Версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014 — 336 с.

4. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза/ Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина. — Электрон. версия учебного пособия. — М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014 — 102 с.

5. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации/ С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой; под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. - Электрон. текстовые данные. - Москва, 2008-321с.

6.3. Нормативные правовые документы.

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» // URL: <http://www.consultant.ru>
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»

6.4. Интернет-ресурсы.

1. Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>
2. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru» // URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Полное собрание законов Российской империи [Электронный ресурс]. Национальная электронная библиотека. // URL: / http://www.nlr.ru/eres/law_r/content.html.
4. Сайт «Журнала Российского права»
//URL:http://lawlist.narod.ru/library/magazine/magazine_russian_pravo/

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и орг.средства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».