

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой государственного и
муниципального управления
Протокол № 1 от «11» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.21 Организация предоставления 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))

«Эффективное государственное управление»
(направленность (профиль))

Бакалавр
(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная
(форма(ы) обучения)

Москва 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

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

Заведующий выпускающей кафедрой

профессор с возложением обязанностей заведующего кафедрой государственного и
муниципального управления, доктор юридических наук В.К. Ботнев

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	7
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	17
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	18
6.1. Основная литература	18
6.2. Дополнительная литература	18
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	19
6.4. Нормативные правовые документы	19
6.5. Интернет-ресурсы	19
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

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

1.1. Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом 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-24.4	Владение технологиями, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
ДПК-4	Умение моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления.	ДПК-4.3	Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей).
ДПК-5	Умение разрабатывать административные регламенты, методики использования и применения нормативных правовых актов органов государственного и муниципального управления.	ДПК-5.4	Уметь на практике разрабатывать методики использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Аналитическое обеспечение организации, разработки быстро адаптируемого исследовательского инструментария рассматривается как коммуникационная система управления, основанная на изучении качества информационных процессов, профессиональных, деловых и личностных качеств работников с целью рационального их использования.</p>	ПК-24.4	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знать в области федерального законодательства и подзаконных актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; · знать в сфере определения проблемных аспектов нормативного обеспечения процесса реформирования предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · обладать умениями по планированию мероприятия органа публичной власти в концепции с общей стратегией развития государства; · обладать умениями по использованию различных источников информации для проведения анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · владеть навыками по использованию компьютерных методов сбора, хранения и обработки (редактирования) информации; · быть компетентным в сфере планирования и анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений.
<p>Способность моделировать административные процессы и процедуры опирается на сформированное умение выявлять и формулировать цели и задачи управления</p>	ДПК-4.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знание математического инструментария для формализации конкретного социально-экономического процесса; · знание основ подготовки,

<p>социально-экономическими процессами, навыки применения норм конституционного, муниципального и административного права.</p>		<p>организации и применения технологий оценки качества административных регламентов государственных и муниципальных органов.</p> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · уметь использовать возможности математического моделирования и статистические данные в управлении социально-экономическими процессами; · уметь применять нормы административного и гражданского права при моделировании административных процедур и процессов. · уметь работать с информационными системами и базами данных при моделировании административных процедур и процессов; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · быть в состоянии анализировать и моделировать административные процессы и процедуры; · владеть навыком по применению методов и способов моделировании административных процедур и процессов, в том числе, с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей.
<p>Умение разрабатывать административные регламенты, методики использования и применения нормативных правовых актов органов государственного и муниципального управления опирается на сформированные навыки применения норм конституционного, муниципального и административного права,</p>	<p>ДПК-5.4</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знать нормативную основу, регламентирующую использование и применение нормативных правовых актов органов государственного и муниципального управления в деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и негосударственных предприятий, учреждений, организаций; · знать нормы

законодательства о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.		<p>административного права, применимые при разработке административных регламентов;</p> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · уметь пользоваться различными логическими методами исследования нормативных правовых актов; · уметь участвовать в разработке административных регламентов, методик использования и применения нормативных правовых актов органов государственного и муниципального управления; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · владеть навыками участия в разработке проекта административного регламента; · владеть навыками подготовки методики использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 а.ч. (3 з.е.).

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

- очная форма обучения: лекции – 20 а.ч., практические занятия – 20 а.ч., самостоятельная работа – 32 ч.

- очно-заочная форма обучения: лекции – 10 а.ч., практические занятия – 10 а.ч., самостоятельная работа – 52 ч.

- заочная форма обучения: лекции – 4 а.ч., практические занятия – 12 а.ч., самостоятельная работа – 83 ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору и в соответствии с учебным планом осваивается на 4 курсе очной формы обучения (на 3 курсе заочной формы обучения и 4 курсе очно-заочной).

Для освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов:

Очная форма обучения: Б1.В.ОД.1 Логика, Б1.В.ОД.20 Административные регламенты государственных и муниципальных органов, Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Б1.Б.25 Муниципальное право, Б1.В.ОД.11 Государственная и муниципальная социальная политика, Б1.В.ОД.12 Оценка регулирующего воздействия.

Очно-заочная форма обучения: Б1.В.ОД.1 Логика, Б1.В.ОД.20 Административные регламенты государственных и муниципальных органов, Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Б1.Б.25 Муниципальное право, Б1.В.ОД.11 Государственная и муниципальная социальная политика, Б1.В.ОД.12 Оценка регулирующего воздействия.

Заочная форма обучения: Б1.В.ОД.1 Логика, Б1.В.ОД.20 Административные регламенты государственных и муниципальных органов, Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Б1.Б.25 Муниципальное право, Б1.В.ОД.11 Государственная и муниципальная социальная политика, Б1.В.ОД.12 Оценка регулирующего воздействия.

Для успешного освоения дисциплины студент должен овладеть общепрофессиональными и универсальными/общекультурными компетенциями, формируемыми при изучении дисциплин:

Предшествующие знания по дисциплинам:

Кроме того до начала занятий по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» студент должен овладеть основными информационными технологиями, применяемыми в юридической деятельности, научиться пользоваться электронными базами данных, получать и перерабатывать правовую информацию.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины

№ 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	Основные принципы	14	4		4		6	

¹ Примечание:

1	предоставления государственных и муниципальных услуг.							
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	16	4		4		8	
Тема 3	Административные регламенты.	14	4		4		6	
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	14	4		4		6	
Тема 5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	14	4		4		6	
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		108	20		20		32	36
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	2		2		12	
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	14	2		2		10	
Тема 3	Административные регламенты.	14	2		2		10	
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	14	2		2		10	
Тема 5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и	14	2		2		10	

	муниципальных услуг.							
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		108	10		10		52	36
Заочная форма обучения								
Тема 1	Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	20	2		2		16	
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	20			4		16	
Тема 3	Административные регламенты.	21			2		19	
Тема 4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	20	2		2		16	
Тема 5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	18			2		16	
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		108	4		12		83	9

3.2. Содержание дисциплины (модуля)

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 представлении 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 (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.21 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

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

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам.

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 (дискуссиям);
- участие в обсуждении докладов.

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, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов 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 опросам (дискуссиям) (темы докладов):

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

ПК-24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	ПК-24.4	Владение технологиями, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
ДПК-4	Умение моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления.	ДПК-4.3	Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей).
ДПК-5	Умение разрабатывать административные регламенты, методики использования и применения нормативных правовых актов органов государственного и муниципального управления.	ДПК-5.4	Уметь на практике разрабатывать методики использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ПК-24.4 Владение технологиями, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Определяет права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг, а также обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги физическим и юридическим	Определены права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг, а также обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги физическим и юридическим

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
	<p>лицам. Оценивает требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Проводит анализ практических проблем, возникающих при межведомственном информационном взаимодействии по предоставлении государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p>	<p>лицам. Оценены требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Проведён анализ практических проблем, возникающих при межведомственном информационном взаимодействии по предоставлении государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.</p>
<p>ДПК-4.3 Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей</p>	<p>Моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей</p>	<p>Смоделированы административные процессы и процедуры в органах государственной власти, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей</p>

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ДПК-5.4 Уметь на практике разрабатывать методики использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг	Применяет нормы административного права, административных регламентов при разработке методик использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг	Разработан проект методики использования и применения нормативных правовых актов, определяющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг

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 предоставлении 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

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 (модуля)

Методические указания по самостоятельной подготовке 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):

Методические указания по подготовке докладов:

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

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

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

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

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

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

6.1. Основная литература

1. 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>.
2. Волкова, В. В. Административный процесс: учебное пособие для вузов / В. В. Волкова. М.: ЮНИТИ - ДАНА: Закон и право, 2013.
3. 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, 2013.
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; РАГС при Президенте РФ, Ин-т научных исследований и информации. М.: Изд-во РАГС, 2013.
2. Райзберг, Б.А. Государственное управление экономическими и социальными процессами: учебное пособие / Б. А. Райзберг. М.: ИНФРА-М, 2013.

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

4. 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

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

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

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 оргсредства: 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: СПС «Консультант Плюс», «Гарант».