

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра регионального управления

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры регионального
управления

Протокол от «23» июня 2017 г. № 11

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.9 Муниципальные услуги

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

Муниц.услуги

(краткое наименование дисциплины)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки)

Стратегическое управление городом

(направленность (профиль))

магистр

(квалификация)

Очная, заочная

(формы обучения)

Год набора - 2018

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

профессор, доктор юридических наук, профессор Овчинников Иван Иванович

Заведующий кафедрой

И.о. заведующего кафедрой регионального управления, доктор политических наук,
профессор Штоль В.В.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы</u>	4
<u>2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО</u>	4
<u>3. Содержание и структура дисциплины</u>	5
<u>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине</u>	8
<u>5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</u>	13
<u>6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</u>	14
<u>6.1. Основная литература</u>	14
<u>6.2. Дополнительная литература</u>	14
<u>6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы</u>	15
<u>6.4. Нормативные правовые документы</u>	16
<u>6.5. Интернет-ресурсы</u>	16
<u>6.6. Иные источники</u>	16
<u>7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы</u>	17

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ОД.9 Муниципальные услуги обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	ПК-3.1	Способность к разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями
		ПК-3.2 (заочная форма)	Способность к критической оценке деятельности органа публичной власти.
ПК-8	владением принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности	ПК-8.3	Владение современными методами управления операциями в различных сферах деятельности.
ПК-19	владением методикой анализа экономики общественного сектора, макроэкономическими подходами к объяснению функций и деятельности государства	ПК-19.2	Способность использовать теоретические знания по рассматриваемой проблеме, явлении или процессе в рамках профессиональной деятельности.

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
осуществление	ПК-3.1	на уровне знаний: знает методы разработки

стратегического управления в интересах общества и государства, включая постановку общественно значимых целей, формирование условий их достижения, организацию работы для получения максимально возможных результатов		организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности, распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями, порядок управления муниципальной службой.
		на уровне умений: умеет осуществлять мониторинг выполнения функций, полномочий, осуществления различных видов деятельности
		на уровне навыков: владеет навыком исследовательской деятельности для поиска традиционных способов решения проблем; разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности, распределения функций, полномочий и ответственности
	ПК-3.2	на уровне знаний: знает алгоритмы анализа, критической оценки деятельности органа публичной власти
		на уровне умений: умеет обобщать, критически оценивать информацию о деятельности органа публичной власти
		на уровне навыков: владеет навыками работы с административными регламентами и стандартами муниципальных услуг, навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти
	ПК-8.3	на уровне знаний: знает алгоритмы, методы и инструменты управления процессами в общественно-политической сфере
		на уровне умений: умеет выявлять проблему и условия ее решения
		на уровне навыков: владеет навыком разработки стратегий, проектов, программ в общественно-политической сфере
	ПК-19.2	на уровне знаний: знает алгоритм поиска необходимой информации для анализа рассматриваемой проблемы, явления или процесса в рамках своей профессиональной деятельности
		на уровне умений: умеет обобщать информацию, полученную из различных источников и оценивать ее значимость
		на уровне навыков: владеет необходимыми методами, умениями и навыками по избранной специальности

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ОД.9 Муниципальные услуги составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по очной форме, составляет 36 часов: лекционные занятия – 12 часов, практические занятия – 24 часа. Самостоятельная работа составляет 36 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по заочной форме, составляет 16 часов: лекционные занятия – 4 часа, практические занятия – 12 часов. Самостоятельная работа составляет 52 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.9 Муниципальные услуги изучается по очной форме на 2 курсе в 3 семестре, по заочной форме на 3 курсе в 5 семестре.

Дисциплина Б1.В.ОД.9 Муниципальные услуги входит в Блок 1 «Дисциплины»

В содержательном плане дисциплина опирается на Б1.В.ОД.4 Управление общественно-политическими процессами (1-2 семестры), Б1.В.ОД.8 Муниципальная служба (4 семестр), Б1.В.ОД.10 Управление масс-медийными и информационно-коммуникативными процессами (1-2 семестры), Б1.В.ДВ.5.1 Избирательные технологии (4 семестр), Б1.В.ДВ.5.2 Общественно-политические проекты (4 семестр).

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для Б1.В.ДВ.7.1 Имидж и бренды города (5 семестр), Б1.В.ДВ.7.2 Гражданское общество и социальные коммуникации (5 семестр), Б1.В.ДВ.7.3 Информационно-коммуникационные технологии и техника специальных возможностей для инвалидов (5 семестр), Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика) (5 семестр), Б2.П.2 Преддипломная практика. (5 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	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	Понятие муниципальной услуги. Регламент предоставления муниципальных услуг	14	2		4		8	О
Тема 2	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении муниципальных услуг	14	2		4		8	О
Тема 3	Порядок предоставления муниципальных услуг	20	4		8		8	О
Тема 4	Формы предоставления муниципальных услуг	24	4		8		12	О, Р
Промежуточная аттестация								3
Всего:		72	12		24		36	

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	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	Понятие муниципальной услуги. Регламент предоставления муниципальных услуг	17	1		3		13	О
Тема 2	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении муниципальных услуг	17	1		3		13	О
Тема 3	Порядок предоставления муниципальных услуг	17	1		3		13	О
Тема 4	Формы предоставления муниципальных услуг	17	1		3		13	О, Р
Промежуточная аттестация		4						3
Всего:		72	4		12		52	

Примечание:

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

*** - формы промежуточной аттестации: зачет (З).

Содержание дисциплины

Тема 1 Понятие муниципальной услуги. Регламент предоставления муниципальных услуг

Понятие и сущность муниципальной услуги. Федеральный закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Административный регламент муниципальной услуги: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента услуги. Требования к стандарту предоставления муниципальной услуги. Процессный подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов муниципальных услуг. Методы оптимизации предоставления муниципальных услуг.

Тема 2 Права и обязанности сторон при предоставлении и получении муниципальных услуг

Принципы предоставления муниципальных услуг: открытость органов, предоставляющих муниципальные услуги, доступность обращений за предоставлением муниципальных услуг. Меры ответственности органов муниципальной власти. Права заявителей при получении муниципальных услуг. Обязанности органов власти

предоставляющих муниципальные услуги. Выбор форм предоставления муниципальных услуг.

Тема 3 Порядок предоставления муниципальных услуг

Предоставление муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Особенности предоставления муниципальных услуг в электронном виде. Общие требования к использованию информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги в электронной форме. Порядок ведения реестров муниципальных услуг в электронной форме. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде

Тема 4 Формы предоставления муниципальных услуг

Организация предоставления муниципальных услуг: в органах власти непосредственно, в многофункциональных центрах, в электронной форме. Порталы муниципальных услуг. Единый портал, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Требования к порталам. Возможности, предоставляемые порталом. Организация работы многофункционального центра по принципу «одного окна».

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.ДВ.9.1 Информационные технологии в практике муниципального управления используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Понятие муниципальной услуги. Регламент предоставления муниципальных услуг	опрос
Тема 2	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении муниципальных услуг	опрос
Тема 3	Порядок предоставления муниципальных услуг	опрос
Тема 4	Формы предоставления муниципальных услуг	Опрос, защита рефератов

4.1.2. Зачет 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,
- участие в обсуждении докладов.
- защита 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 выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, за защиту реферата

Вопросы темы для подготовки к опросам (дискуссиям) (темы докладов):

Тема 1. Понятие муниципальной услуги. Регламент предоставления муниципальных услуг

1. Понятие и сущность муниципальных услуг.
2. Формирование реестров полномочий, функций, услуг.
3. Схема административных процедур предоставления муниципальной услуги.
4. Показатели оценки качества и доступности муниципальных услуг.
5. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления.
6. Административный регламент предоставления муниципальной услуги
7. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Тема 2. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении муниципальных услуг

1. Принципы предоставления муниципальных услуг
2. Меры ответственности органов муниципальной власти.
3. Права заявителей при получении муниципальных услуг.
4. Обязанности органов власти предоставляющих муниципальные услуги
5. Выбор форм предоставления муниципальных услуг.

Тема 3. Порядок предоставления муниципальных услуг

1. Предоставление муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
2. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении муниципальной услуги в многофункциональных центрах.
3. Особенности предоставления муниципальных услуг в электронном виде.

Тема 4. Формы предоставления муниципальных услуг

1. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде
2. Общие требования к использованию информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
3. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
4. Порталы государственных и муниципальных услуг.
5. Универсальная электронная карта.
6. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде
7. Требования к муниципальному интернет-порталу

Примерные темы рефератов

1. Организация предоставления муниципальных услуг в органах власти непосредственно,
2. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах
3. Организация предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

4. Современные проблемы использования информационных ресурсов в муниципальном управлении.
5. Электронное правительство: вчера, сегодня, завтра.
6. Единое информационное пространство государства.
7. Теория государственного управления и формирование сетевой модели публичной политики
8. Электронное правительство: международный опыт и модели реализации в России
9. Методические вопросы оценки эффективности государственного управления и развития электронного правительства: международный опыт
10. Российский опыт и программы оценки эффективности развития электронного правительства

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1 Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	ПК-3.1	Способность к разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями
		ПК-3.2 (заочная форма)	Способность к критической оценке деятельности органа публичной власти.
ПК-8	владением принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности	ПК-8.3	Владение современными методами управления операциями в различных сферах деятельности.
ПК-19	владением методикой анализа экономики общественного сектора, макроэкономическими подходами к объяснению функций и деятельности государства	ПК-19.2	Способность использовать теоретические знания по рассматриваемой проблеме, явлении или процессе в рамках профессиональной деятельности.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<p>ПК-3.1</p> <p>Способность к разработке организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями.</p>	<p>Знает методы разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности, распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями, порядок управления муниципальной службой.</p> <p>Умеет осуществлять мониторинг выполнения функций, полномочий, осуществления различных видов деятельности</p> <p>Владеет навыком исследовательской деятельности для поиска традиционных способов решения проблем; разработки организационной структуры, адекватной стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности, распределения функций, полномочий и ответственности</p>	<p>Оперирует знаниями о технологии разработки организационной структуры, за основными стадиями процесса.</p> <p>Представляет план процесса в целом, отдельного его этапа, определяет цели и задачи деятельности</p> <p>Анализирует общие принципы и этапы построения (проектирования) и регламентации организационной структуры органа власти</p> <p>Поддерживает в дискуссию по вопросам разработки организационной структуры, контроля и надзора за деятельностью</p> <p>Анализирует информацию по рассматриваемой проблеме в рамках своей профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК-3.2</p> <p>Способность к критической оценке деятельности органа публичной власти</p>	<p>Знает алгоритмы анализа, критической оценки деятельности органа публичной власти</p> <p>Умеет обобщать, критически оценивать информацию о деятельности органа публичной власти</p> <p>Владеет навыками работы с административными регламентами и стандартами муниципальных услуг, навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти</p>	<p>Самостоятельно анализирует деятельность организации, публичного органа власти, обобщает, критически оценивает информацию о деятельности органа публичной власти;</p> <p>Самостоятельно выявляет проблемы, обосновывает их, сравнивать, сопоставлять цели, задачи, условия деятельности органа публичной власти.</p> <p>Самостоятельно формулирует цель деятельности и разрабатывает алгоритм достижения цели, ищет и находит уникальные способы решения проблем в рамках профессиональной деятельности</p>

		Оформляет отчет, в котором демонстрирует готовность к самостоятельному(ой) проектированию/критической оценке существующей организационной структуры/деятельности органа публичной власти; распределению/рекомендации по распределению функций, полномочий и ответственности между исполнителями.
ПК-8.3 Владение современными методами управления операциями в различных сферах деятельности.	Знает алгоритмы, методы и инструменты управления процессами в общественно-политической сфере; Умеет выявлять проблему и условия ее решения Владеет навыком разработки стратегий, проектов, программ в общественно-политической сфере	Называет основных заинтересованных лиц проекта; нормативно-правовую базу, проекта Выявляет проблему и предлагает план алгоритм ее решения: ставит цель, выявляет задачи, показатели и индикаторы. Предлагает стратегии управления ресурсами проекта, на основе идентификации рисков, выбора принципов
ПК-19.2 Способность использовать теоретические знания по рассматриваемой проблеме, явлению или процессе в рамках профессиональной деятельности.	Знает алгоритм поиска необходимой информации для анализа рассматриваемой проблемы, явления или процесса в рамках своей профессиональной деятельности Умеет обобщать информацию, полученную из различных источников и оценивать ее значимость Владеет необходимыми методами, умениями и навыками по избранной специальности	Выявляет и систематизирует основные экономические показатели Выявляет принципы предоставления муниципальных услуг Дает экономическое обоснование муниципальным услугам

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Понятие и сущность муниципальной услуги
2. Система предоставления муниципальных услуг в России
3. Содержание и значение Федерального закона № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
4. Система регламентации в органах исполнительной власти и местного самоуправления
5. Цели и задачи внедрения административных регламентов

6. Основные требования к структуре административного регламента
7. Требования к стандарту предоставления муниципальных услуг
8. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг
9. Основные принципы предоставления муниципальных услуг
10. Меры ответственности органов муниципальной власти.
11. Права заявителей при получении муниципальных услуг.
12. Обязанности органов власти предоставляющих муниципальные услуги
13. Выбор форм предоставления муниципальных услуг.
14. Обеспечение открытости информации о деятельности органов публичной власти
15. Международные стандарты и рекомендации по обеспечению права на доступ к информации
16. Международные документы, направленные на реализацию права на доступ к информации
17. Основные права заявителя при получении муниципальных услуг
18. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги.
19. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
20. Особенности предоставления муниципальных услуг через multifunctional центры.
21. Основные требования к организации предоставления муниципальных услуг в электронной форме.
22. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
23. Реестры муниципальных услуг.
24. Порядок формирования реестров муниципальных услуг
25. Основные направления оптимизации предоставления муниципальных услуг.
26. Методы оптимизации предоставления муниципальных услуг

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 «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 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

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):

- 1 Понятие муниципальной услуги.
- 2 Правовое обеспечение реализации муниципальных услуг.
- 3 Экономическое обеспечение реализации муниципальных услуг.
- 4 Принципы реализации муниципальных услуг.
- 5 Контроль исполнения муниципальных услуг.
- 6 МФЦ в системе муниципального управления.

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.

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан 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.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. 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.

Объем реферата 7-15 стр.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 491 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50978.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Кирсанов С.А. Организация и регламенты муниципальных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: монография/ С.А. Кирсанов, В.В. Яновский— Электрон. текстовые данные.— М.: Русайнс, 2015.— 282 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48925.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Макаревич М.И. Государственное и муниципальное управление. Методология, практика и возможности компьютерного моделирования структур, функций, процессов органов власти [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.И. Макаревич— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, 2012.— 87 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67548.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Савельев Д.А. Информационное право и электронное государство. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Д.А. Савельев— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, 2012.— 71 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67549.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Трутнев Д.Р. Стратегическое планирование проектов и программ развития электронного правительства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Д.Р. Трутнев — Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, 2012.— 95 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67551.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: 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»
2. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.
3. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2007.— 624 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014, № 31, ст. 4398.
2. Федеральный закон от 12 июня 2002 года № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 11 июля 2001 года № 95-ФЗ «О политических партиях»

4. Федеральный закон от 10 января 2003 года № 19-ФЗ «О выборах Президента Российской Федерации»
5. Федеральный закон от 22 февраля 2014 года № 20-ФЗ «О выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»
6. Федеральный закон от 3 ноября 2015 года № 300-ФЗ «Об утверждении схемы одномандатных избирательных округов для проведения выборов депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»
7. Федеральный закон от 18 мая 2005 года N 51-ФЗ «О выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 10 января 2003 года № 20-ФЗ «О Государственной автоматизированной системе Российской Федерации «Выборы» »
9. Федеральный закон от 26 ноября 1996 года № 138-ФЗ «Об обеспечении конституционных прав граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы местного самоуправления»
10. Федеральный закон от 12 мая 2009 года N 95-ФЗ «О гарантиях равенства парламентских партий при освещении их деятельности государственными общедоступными телеканалами и радиоканалами»

6.5. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовая база "Консультант Плюс" – <http://www.consultant.ru>
2. Информационно-правовая база "Гарант Сервис" – <http://www.garant.ru>
3. <http://www.government.gov.ru> – Официальный сайт Правительства РФ.
4. Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации - <http://www.kremlin.ru/events>
5. Российская газета - <http://www.rg.ru/>
6. Журнал «Россия в глобальной политике» <http://www.globalaffairs.ru/>

6.6. Иные источники

1. Брескина Н.В. Основы делопроизводства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.В. Брескина— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014.— 123 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63228.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Братановский С.Н. Обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации. Информационно-правовой аспект [Электронный ресурс]: монография/ С.Н. Братановский, С.Ю. Лапин— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012.— 123 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9015.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Коробко В.И. Теория управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент организации»/ В.И. Коробко— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52574.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Самойлов В.Д. Государственное управление. Теория, механизмы, правовые основы [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление»/ В.Д. Самойлов— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 311 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52613.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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 занятий семинарского типа,

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; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: 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/>.