

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

 (подпись) Шматко А.Д.
 «___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Направление/специальность подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Специализация/профиль/программа подготовки	Государственное и муниципальное управление
Уровень высшего образования	Магистратура
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
2	3	4	144	6	4	0	2	138	0	0	138	диф. зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)**

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

год набора группы: 2025

Программу составил:

Кафедра Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
ПРОИЗВОДСТВОМ _____

Венедиктова Светлана Константиновна, к.э.н., доцент, доцент

Программа рассмотрена

на заседании кафедры-разработчика

рабочей программы **Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ**

Заведующий кафедрой Ивченко Б.П., д.т.н., проф. _____

Программа рассмотрена

на заседании выпускающей кафедры

Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

Заведующий кафедрой Ивченко Б.П., д.т.н., проф. _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1.3 — Владеет технологиями управления персоналом, обладает умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач

ПК-1.5 — Способен организовать процесс взаимодействия с внешней средой органа публичной власти

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПК-1.3

знания:

- терминология, понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
- основы правового регулирования в сфере государственного и муниципального управления и оказания государственных услуг;

умения:

- разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;

навыки:

- применения методов, технологии, приемов оказания государственных и муниципальных услуг.

ПК-1.5

знания:

- формы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- современные методы государственного и муниципального управления;
- требования, предъявляемые к стандартам деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и к организациям, участвующим в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

умения:

- разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

навыки:

- решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.04.04 Государственное и муниципальное управление*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **ЭКОНОМИКА ОБЩЕСТВЕННОГО СЕКТОРА**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРАКТИКА ПО ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОМУ ПРОФИЛЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ПК-1.2 — Способен определить экономические последствия принимаемых решений для анализа состояния экономики отраслей бюджетного сектора и отдельных организаций

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПК-1.3	ПК-1.5
2	3	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг. 1.1. Государственно-политическое устройство и государственно - территориальное устройство. Понятие государственной власти. Система государственной власти. Общие принципы реализации регионального управления. Органы государственной власти субъектов РФ: порядок формирования, полномочия, направления деятельности. 1.2. Понятие «государственная услуга» и ее становление в России. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг. Государственная и муниципальная услуга: подходы к определению. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.	18.6	0.6	0.4	0.2	18	14	14
2	3	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг. 2.1 Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. Система регламентации в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления. Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 2.2. Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. 2.3. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие федеральных и региональных нормативно-правовых актов. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия на разных уровнях. Единые требования к предоставлению государственных услуг. 2.4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления и стандартов качества оказания публичных услуг. Общие требования к разработке проекта административного регламента. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14
2	3	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг. 3.1. Модель предоставления государственных услуг. Процессный подход как основа предоставления государственных услуг. 3.2. Стандарт ISO 9000 как основа оценки качества государственного управления. Определения качества, принятые в стандартах ИСО. Особенности применения стандартов в системе государственного и муниципального управления. 3.3. Понятие мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Цели и задачи проведения мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление актуальных проблем предоставления услуги. Предложения по повышению качества услуг. 3.4. Преобразование установленных в административных регламентах показателей качества государственных и муниципальных услуг в показатели результативности и эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих. Анализ полученных показателей.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14
2	3	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг. 4.1. Проблемы взаимодействия органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. Реестр государственных и муниципальных услуг. 4.2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14
2	3	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг. 5.1 Информационно-коммуникационные технологии как инструменты повышения качества государственных услуг. Теория и опыт построения «электронного правительства» и оказания услуг в электронной форме. 5.2. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства». Основные стадии перевода государственных услуг в электронный вид в соответствии с российским законодательством. Рыночные и административные условия, стимулирующие развитие предоставления услуг в электронной форме. 5.3. Идентификация в области электронного правительства. Применение электронной цифровой подписи (ЭЦП) и авторизация граждан в системах электронного правительства. Принципы использования ЭЦП. Инфраструктура аутентификации и требования к реализации входа на портал.	21	1	0.6	0.4	20	14	14
2	3	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 6.1. Цель и задачи работы многофункционального центра (МФЦ). Функции МФЦ. Подход к организации предоставления услуг в МФЦ. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Права и обязанности сторон при предоставлении и при получении государственных и муниципальных услуг. 6.2. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих и его значение. Удовлетворенность качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ. Социальная эффективность государственного управления.	21	1	0.6	0.4	20	14	14
2	3	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	21	1	0.6	0.4	20	16	16

	7.1. Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ зарубежного опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг и возможностей адаптации положительных практик. 7.2. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг в других странах. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартия Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др.							
Всего за 3 семестр		144	6	4	2	138	100	100
Всего по дисциплине		144	6	4	2	138	100	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.	Правовые аспекты предоставления государственных и услуг. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.	0.2
2	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.	Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг . Права и обязанности сторон при предоставлении и при получении государственных и муниципальных услуг. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства».	0.2
3	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.	Модель предоставления государственных услуг. Процессный подход. Понятие мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные параметры оценки качества услуг: методы исследования.	0.2
4	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.	Многофункциональные центры оказания государственных услуг: история создания, современное состояние, функционирования. Экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг.	0.2
5	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	Клиентоориентированный сервис: его характеристики. Универсальный специалист – особенности подготовки.	0.4
6	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	0.4
7	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	Анализ зарубежного опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг и возможностей адаптации положительных практик	0.4
Всего за 3 семестр			2

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 1. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	18
2	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 2. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20

3	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 3. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20
4	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы раздела 4. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20
5	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 5. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20
6	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 6. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20
7	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 7:.. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	20
Всего за 3 семестр			138

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
3					Докл	ДР			Докл	ДР					Докл	ДР	Тест, диф. зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Докл – доклад;
- Тест – тест;
- диф. зач. – дифференцированный зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. . Связи с общественностью в органах власти. Москва: Юрайт, 2020, эл. рес.
2. А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
3. В. В. Иванов, А. Н. Коробова. . Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. М.: ИНФРА-М, 2011, 7 экз.
4. Д. Ю. Знаменский. . Государственная и муниципальная служба. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
5. Е. Ю. Райкова. . Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
6. И. М. Лифиц. . Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Москва: Юрайт, 2021, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

5.3. Периодические издания:

не требуются.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <https://urait.ru/> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов.;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=474 —
Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
<http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Интерактивная доска;
2. Аудитория с числом посадочных мест не меньше количества обучающихся.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.04.04 Государственное и муниципальное управление*. Дисциплина реализуется на факультете *Р* Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПК-1.3 Владеет технологиями управления персоналом, обладает умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач;

ПК-1.5 Способен организовать процесс взаимодействия с внешней средой органа публичной власти.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с нормативно-правовым обеспечением организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации; учетом потребностей получателей государственных и муниципальных услуг; организационными аспектами и технологиями предоставления государственных услуг; созданием и развитием сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг; особенностями административных регламентов.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **4 з.е., 144 ч.** Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**2 ч.**), самостоятельная работа студента (**138 ч.**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 ч., из них 6 ч. аудиторных занятий, и 138 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 1. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	В. В. Иванов, А. Н. Коробова. . Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий: М.: ИНФРА-М, 2011 (1)	18
Итого по разделу 1		18
Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 2. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	Д. Ю. Знаменский. . Государственная и муниципальная служба: Москва: Юрайт, 2022 (с. 414)	20
Итого по разделу 2		20
Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 3. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	И. М. Лифиц. . Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Москва: Юрайт, 2021 (с. 362)	20
Итого по разделу 3		20
Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы раздела 4. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (с. 324)	20
Итого по разделу 4		20
Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 5. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (с. 325)	20
Итого по разделу 5		20
Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию	Е. Ю. Райкова. . Стандартизация, подтверждение соответствия,	20

на темы Раздела 6. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	метрология: Москва: Юрайт, 2022 (с. 382)	
Итого по разделу 6		20
Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 7.: Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	. Связи с общественностью в органах власти: Москва: Юрайт, 2020 (с. 267)	20
Итого по разделу 7		20

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- доклад;
- тест;
- дифференцированный зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Доклад

1. Теория и международный опыт построения «электронного правительства».
2. Понятие «государственная услуга» и ее становление в России.
3. Понятие «муниципальная услуга» и ее становление в России.
4. Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг в РФ.
5. Электронные государственные услуги и их особенности.
6. Порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.
7. Мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам.
8. Получение и использование электронной цифровой подписи при обращении за государственными и муниципальными услугами.
9. Мониторинг качества предоставления государственных услуг бизнесу.
10. Административные регламенты предоставления государственных услуг.
11. Сеть многофункциональных центров предоставления государственных услуг в регионе.
12. Роль центров государственных услуг (МФЦ) в системе взаимодействия государства и гражданского общества.
13. Подача и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг.
14. Организационные аспекты предоставления государственных услуг.
15. Правовые аспекты предоставления государственных услуг.
16. Законодательство в сфере предоставления государственных услуг.
17. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
18. Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
19. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
20. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
21. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.
22. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
23. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.
24. Регламентация и стандартизация административных процессов: административные регламенты.
25. Органы государственной власти. Федеральная и региональная структура.
26. Административные реформы в России и за рубежом: исторический аспект и современное положение дел.
27. Особенности взаимодействия в системе государственного и муниципального управления.
28. Эволюция института открытого Правительства в России и за рубежом.
29. Стандарт открытости федеральных органов исполнительной власти.
30. Предоставление государственных и муниципальных услуг населению.
31. Российская экономика в условиях цифровизации.
32. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
33. Административные регламенты и стандарты качества государственных и муниципальных услуг.

34. История развития стандартизации и пути ее развития в России.
35. Правила и общие принципы, устанавливаемые в отношении объектов стандартизации.
36. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».
37. Федеральный Закон "О стандартизации". Основные понятия.
38. Оценка эффективности стандартизации.
39. История развития стандартизации в мире.
40. Стандарты государственных услуг.
41. Стандартизация, её роль, место и значимость в современном обществе.
42. Разработка стандартов государственных услуг.
43. Регулирование в сфере государственных услуг.

Для получения положительной оценки доклад должен отвечать следующим условиям:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соответствие целям и задачам дисциплины;
- постановка проблемы, корректное изложение смысла основных научных идей, их теоретическое обоснование и объяснение;
- логичность и последовательность в изложении материала;
- способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами, справочной и энциклопедической литературой;
- объем исследованной литературы и других источников информации;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса;
- умение извлекать информацию, соответствующую поставленной цели, и перераспределять информацию;
- навыки планирования и управления временем при выполнении работы;
- обоснованность выводов;
- правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.);
- соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформления правилам компьютерного набора текста).

Тест

1. Назовите основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:
 - а) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
 - б) общие положения
 - в) формы контроля за исполнением административного регламента
 - г) проект регламента
3. Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:
 - а) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
 - б) Правительством Российской Федерации
 - в) Президентом Российской Федерации
 - г) органами местного управления
4. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:
5. Государственный или муниципальный заказ представляет собой:
 - а) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета
 - б) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ
 - в) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
 - г) формы контроля за исполнением административного регламента

Дифференцированный зачет

При сдаче дифференцированного зачета, обучающийся выполняет итоговое тестирование по дисциплине. Тестовое задание в полном объеме размещено в фондах оценочных средств.

Отлично 81-100

Хорошо 61-80

Удовлетворительно 41-60

Неудовлетворительно менее 40

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %		НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПК-1.3	ПК-1.5	
2	3	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.	18.6	0.6	0.4	0.2	18	14	14	Доклад
2	3	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14	Доклад
2	3	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14	Доклад
2	3	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.	20.8	0.8	0.6	0.2	20	14	14	Доклад
2	3	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	21	1	0.6	0.4	20	14	14	Доклад
2	3	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	21	1	0.6	0.4	20	14	14	Доклад
2	3	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	21	1	0.6	0.4	20	16	16	Тест, Доклад
Всего за 3 семестр			144	6	4	2	138	100	100	
Всего по дисциплине			144	6	4	2	138	100	100	

**Оценочные материалы по дисциплине СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ
ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

ПК-1.3 - Владеет технологиями управления персоналом, обладает умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач

- № 1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Что подразумевают стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг?
- А) Конкретные формализованные правила и процедуры, определяющие порядок предоставления услуг населению
 - В) Неофициальные договоренности и устоявшиеся практики работы органов власти
 - С) Только технические требования к оборудованию офисов и центров приема заявок
 - Д) Критерии оценки успешности частных компаний-поставщиков услуг
- № 2 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Какие обязательные сведения должны содержаться в административном регламенте предоставления государственной или муниципальной услуги?
- А) Реквизиты платежных счетов банка, куда поступают средства оплаты госпошлины
 - В) Перечень необходимых документов, порядок подачи заявлений и сроки рассмотрения обращения
 - С) Фото сотрудников отдела, предоставляющего услугу
 - Д) Порядок регистрации юридических лиц в налоговой инспекции
- № 3 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Что обозначает сокращение МФЦ?
- А) Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
 - В) Межведомственный центр занятости населения
 - С) Многопрофильное учреждение социального обслуживания населения
 - Д) Медицинский консультационный центр здоровья граждан
- № 4 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Какие критерии учитываются при установлении стандарта качества государственных и муниципальных услуг?
- А) Скорость реакции и срок исполнения услуги
 - В) Внешний дизайн офиса центра предоставления услуг
 - С) Ясность и доступность информации о процедуре получения услуги
 - Д) Количество проведенных спортивных соревнований в регионе
- № 5 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Какие методы обеспечивают эффективную стандартизацию и регламентацию предоставления государственных и муниципальных услуг?
- А) Разработка административных регламентов и типовых схем предоставления услуг
 - В) Постоянное увеличение стоимости предоставляемых услуг

- С) Периодический мониторинг и оценка качества предоставления услуг
- Д) Упрощение механизмов электронного документооборота и цифровизация услуг
- № 6 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
- Какие механизмы способствуют повышению качества государственных и муниципальных услуг?
- А) Введение обязательного ежегодного повышения цен на услуги
- В) Организация обратной связи и жалоб граждан через электронные каналы
- С) Единая унифицированная форма учета и обработки поступающих заявлений
- Д) Наем большого числа новых сотрудников в ведомства
- № 7 Прочитайте текст и установите последовательность
- Установите правильную последовательность действий при получении лицензии на ведение образовательной деятельности:
- А) Обращение в лицензирующий орган с заявлением и комплектом документов
- В) Оплата госпошлины за выдачу лицензии
- С) Получение уведомления о принятии документов и рассмотрение заявления
- Д) Выдача лицензии или мотивированный отказ
- № 8 Прочитайте текст и установите последовательность
- Расставьте в нужной последовательности этапы разработки административного регламента:
- А) Определение состава исполнителей услуги и участников процесса
- В) Анализ действующих нормативно-правовых актов и выявление пробелов
- С) Утверждение разработанного регламента ответственным органом
- Д) Согласование текста регламента с участниками процесса
- № 9 Прочитайте текст и установите соответствие
- Укажите соответствие между типом услуги и основным направлением её предоставления:3
- | | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | Государственная услуга | А) Образование детей дошкольного возраста |
| 2 | Муниципальная услуга | В) Пенсионное обеспечение граждан |
| 3 | Местная услуга | |
- № 10 Прочитайте текст и установите соответствие
- Подберите правильное соответствие между этапом стандартизации и формой фиксации:
- | | |
|---|--|
| 1 Определение критериев качества услуги | А) Приказ Минфина РФ о размере оплаты труда государственных служащих |
| 2 Публикация итогового утвержденного регламента | В) Регистрируемый правовой акт Правительства РФ или органа местного самоуправления |
| 3 Создание регламента | |
- № 11 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Жители жалуются на долгое ожидание очереди в отделениях ЗАГС при оформлении браков. Какое мероприятие должно предпринять ведомство для исправления ситуации?

№ 12 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При обращении за постановкой на учёт в военкомате гражданин столкнулся с отсутствием единого списка необходимых документов. Чем обусловлено данное обстоятельство?

ПК-1.5 - Способен организовать процесс взаимодействия с внешней средой органа публичной власти

№ 1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Как называется документ, устанавливающий исчерпывающий перечень процедур и требований, обязательных для выполнения при предоставлении определенной государственной или муниципальной услуги?

А) Справочник госуслуг

В) Административный регламент

С) Протокол совещания правительства

Д) Меморандум сотрудничества между ведомствами

№ 2 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какова основная цель стандартизации государственных и муниципальных услуг?

А) Увеличение количества предоставляемых услуг населению

В) Повышение доступности и качества услуг, минимизация бюрократических барьеров

С) Повышение доходов от платных государственных услуг

Д) Привлечение иностранных туристов и инвесторов

№ 3 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какие организации участвуют в разработке стандартов государственных и муниципальных услуг?

А) Учебные заведения высшего профессионального образования

В) Спортивные клубы и секции физической подготовки

С) Министерства и ведомства, ответственные за предоставление соответствующих услуг

Д) Организации потребительского рынка и бытового обслуживания

№ 4 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие разделы обязательно включаются в административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги?

А) Информация о персональных данных сотрудников, работающих с услугами

В) Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

С) Реквизиты банковского счета органа власти для уплаты пошлины

Д) Срок рассмотрения обращения и выдачи результата услуги

№ 5 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие документы подтверждают получение государственной или муниципальной услуги?

А) Документ, удостоверяющий личность гражданина

- В) Выписка из реестра недвижимости или справка о составе семьи
- С) Электронное уведомление или выписка о результате предоставления услуги
- Д) Заявление о постановке на учет в качестве безработного
- № 6 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
- Какие обязанности возлагаются на многофункциональные центры (МФЦ)?
- А) Прием и регистрация заявлений граждан на оказание государственных и муниципальных услуг
- В) Предоставление разъяснений и консультации по вопросам получения услуг
- С) Взимание штрафов за просрочку подачи документов
- Д) Участие в судебных разбирательствах относительно споров с поставщиками услуг
- № 7 Прочитайте текст и установите последовательность
- Установите порядок действий при подаче заявления на регистрацию ИП через портал Госуслуги:
- А) Заполнение электронной формы заявления и прикрепление документов
- В) Авторизация на портале и вход в личный кабинет
- С) Отправка заявления и ожидание подтверждения поступления
- Д) Получение готового свидетельства о регистрации индивидуального предпринимателя
- № 8 Прочитайте текст и установите последовательность
- Разместите последовательно этапы подачи жалобы на некачественно оказанную государственную услугу:
- А) Получение письменного уведомления о результатах рассмотрения жалобы
- В) Направление жалобы через МФЦ или электронный сервис портала Госуслуги
- С) Ознакомление с результатом и дальнейшие действия (при несогласии — подача иска в суд)
- Д) Формирование обоснованной письменной претензии с указанием сути претензий
- № 9 Прочитайте текст и установите соответствие
- Сопоставьте пример услуги и соответствующий механизм получения:
- | | |
|--|--|
| 1 Получение паспорта гражданина РФ | А) Онлайн-сервис Госуслуги или МФЦ |
| 2 Оформление разрешения на строительство частного дома | В) Орган архитектуры и градостроительства муниципалитета |
| 3 Оформление медицинского полиса | |
- № 10 Прочитайте текст и установите соответствие
- Определите соответствие между видом регламента и областью его применения:
- | | |
|--|--|
| Общий регламент государственной услуги | А) Универсален для большинства сфер деятельности |
| Специализированный | В) Детализирован конкретно для отдельной отрасли или отраслевой регламент услуги |

№ 11 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Гражданин обратился в МФЦ с просьбой оформить временную регистрацию по месту пребывания. Через неделю получил отрицательный ответ из-за отсутствия оригинала договора аренды жилья. Правомерен ли отказ?

№ 12 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Организация подала заявление на лицензию на образовательную деятельность, однако ей было отказано из-за несоответствия помещения санитарно-гигиеническим нормам. Куда обратиться для повторного рассмотрения заявки?.