

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю  
Проректор по образовательной  
деятельности  
  
В.Н. Чумаков  
2023 г.  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»»**

Направление подготовки  
**38.03.04—Государственное и муниципальное управление**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Государственное и муниципальное управление

Форма обучения  
очно-заочная

Гатчина  
2023

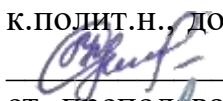
Рабочая программа по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик:

к.полит.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления


 / Якимчук Наталья Николаевна

ст. преподаватель кафедры государственного и муниципального управления

 / Кузнецов Сергей Иванович

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления «26» апреля 2023 г. Протокол №8.

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего кафедрой  /Н.Н. Якимчук

Руководитель ОП  /Н.Н. Якимчук

## Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	15
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	18
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	19

## **1. Пояснительная записка**

Курс «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Одной из основных целей административной реформы, проводимой в РФ, является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Цель дисциплины «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» – освоение теоретических, методических, организационных и правовых основ организации предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках реформы государственного управления.

Задачи изучения дисциплины:

- раскрыть сущность базовых понятий - «услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга», «регламентация оказания государственных (муниципальных) услуг», «административный регламент», «сервисное государство», «электронное правительство» и др.;
- рассмотреть концептуальные основы реформы государственного управления;
- изучить нормативные и правовые документы, регламентирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проанализировать специфику предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- рассмотреть основы перевода услуг в электронный вид, межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг, программное обеспечение, которое используется при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- изучить особенности проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций.

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

Дисциплина «*«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»*» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
<p><b>ПК-1.</b> Способен разрабатывать управленческие решения, в том числе нормативные правовые акты, направленные на исполнение полномочий органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, лиц, замещающих государственные и муниципальные должности и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, применять адекватные технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в условиях цифровой среды</p>	<p>ПК-1.2. Применяет адекватные технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в условиях цифровой среды</p>	<p><b>Знания:</b> основных элементов и уровней построения системы социально-экономической безопасности в стране; правовой основы и приоритетов государственной политики в сфере обеспечения экономической безопасности как части национальной безопасности современной России; особенностей обеспечения отдельных видов социально-экономической безопасности; основ социально-экономической безопасности региона; технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в условиях цифровой среды.</p> <p><b>Умения:</b> выделять внутренние и внешние опасности и угрозы социально-экономической безопасности государства; проводить классификацию угроз экономической и социальной безопасности; определять критерии и показатели, возможные риски для системы социально-экономической безопасности региона.</p> <p><b>Навыки:</b> работы с законодательными актами и нормативными документами, справочными, статистическими, периодическими изданиями по проблемам обеспечения социально-экономической безопасности региона; определения рисков и угроз социально-экономической безопасности; разработки направлений повышения эффективности управления системой социально-экономической безопасности региона; владения технологиями регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в условиях цифровой среды.</p>
<p><b>ПК-4.</b> Способен вести делопроизводство и документооборот в сфере государственного и</p>	<p>ПК-4.3. Принимает участие во внедрении цифровых технологий в деятельность органов</p>	<p><b>Знания:</b> основных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации сферы публичного</p>

<p>муниципального управления и осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы) с использованием цифровых технологий</p>	<p>государственной власти и местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг, в развитии и наполнении официальных интернет-сайтов государственных и муниципальных органов, организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, исходя из принципов открытости, но с соблюдением требований информационной безопасности</p>	<p>управления.  <b>Умения:</b> принимать участие во внедрении цифровых технологий в деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг.  <b>Навыки:</b> владения технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг с использованием цифровых технологий.</p>
<p><b>ПК-6.</b> Способен принимать участие в обеспечении исполнения основных функций, административных регламентов, в реализации политики открытости деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, лиц, замещающих государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, муниципальные должности, должности гражданской и муниципальной службы и организаций и в содействии развитию механизмов общественного участия в принятии и реализации</p>	<p>ПК-6.2. Обеспечивает исполнение основных функций, административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг лицами, замещающими государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, муниципальные должности, должности гражданской и муниципальной службы в условиях цифровизации сферы публичного управления</p>	<p><b>Знания:</b> общих положений организации предоставления государственных и муниципальных услуг; нормативной правовой базы и принципов предоставления государственных и муниципальных услуг; технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.  <b>Умения:</b> анализировать современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ; соблюдать основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.  <b>Навыки:</b> владениями технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; разработки административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>

управленческих решений		
------------------------	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-1	Введение в профессиональную деятельность Принятие и исполнение государственных решений Инновационный менеджмент Проектное управление в профессиональной деятельности / Планирование и проектирование организаций Производственная практика (Организационно-управленческая практика), Цифровое государство	-	Основы социально-экономической безопасности региона / Организация контрольно-надзорной деятельности Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-4	Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении Государственная и муниципальная служба Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	-	Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-6	Дисциплина является	Управление общественными	Современные

	первой в формировании компетенции	отношениями Современные технологии государственного и муниципального управления Управление в социальной сфере / Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	технологии государственного и муниципального управления, Производственная практика (Преддипломная практика)
--	-----------------------------------	---	---

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Семестр		7 семестр	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108 / 3	108
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа		40	40
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. / самост. раб.)	Экзамен	2,3 / 33,7	36



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа			самост. работа	
			лекции	практич. занятия	лабор. занятия		
7 семестр							
1.	Предмет, задачи и содержание курса. Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	10	2	2	-	5	Понятие государственной и муниципальной услуги. Правовая база, основные принципы и требования предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Технологии и приемы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. Современное состояние системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.
2.	Административные регламенты.	10	2	2	-	5	Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к разработке стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг. Стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг.
3.	Электронное правительство. Нормативно-правовая база формирования Электронного	10	2	2	-	5	Характеристика общей ситуации в области информатизации. Основные подходы к созданию Электронного правительства в РФ. Формирование Электронного правительства. Методики оценки

	правительства в России.						эффективности формирования Электронного правительства. Основные этапы формирования программы развития информационного общества в России.
4.	Зарубежный опыт оказания государственных услуг.	10	2	2	-	5	Основные подходы к созданию Электронного правительства в мировой практике. Электронное правительство в европейских странах. Электронное правительство в США. Реализация концепции Электронного правительства в странах Азии.
5.	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг: опыт проектирования и реализация.	10	2	2	-	5	Современные тенденции информатизации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления в сети Интернет. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Приемы пользования порталами государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
6.	Портал государственных услуг РФ: цель, задачи, этапы создания.	10	2	2	-	5	Понятие портала государственных услуг. Структура портала государственных услуг РФ. Процедура регистрации на портале государственных услуг РФ. Возможности личного кабинета. Процедура предоставления государственных услуг в электронном виде.
7.	Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде на региональном	10	2	2	-	5	Анализ развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на региональном уровне. Опыт внедрения электронного правительства в

	уровне.						субъектах РФ.
8.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	11	2	2	-	5	Организация межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункциональных центров. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии.
Экзамен		36	2,3			33,7	-
Итого		108	16	16	-	40	

#### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	13	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	13	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	14	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену)	33,7	Устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Зуденкова С.А., Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: монография / С.А.

Зуденкова. – М.: Русайнс, 2020. – 139 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://book.ru/book/939562>

2. Мухаев, Р. Т. Система государственного и муниципального управления в 2 т. Том 1 : учебник для вузов / Р. Т. Мухаев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01984-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512786>

3. Экономика и управление социальной сферой : учебник / под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 496 с. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2085954>.

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Понятие государственной и муниципальной услуги. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Электронное правительство в зарубежных странах (на примере любой страны).
3. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
4. Структура сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления в сети Интернет
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственным государственных органам или органам местного самоуправления организаций.
6. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

### **Примерные практико-ориентированные задания**

1. Оцените опыт внедрения электронного правительства на примере любого субъекта РФ.
2. Раскройте возможности, которые открываются перед гражданином, использующим личный кабинет на портале государственных услуг РФ.
3. Дайте характеристику системе оказания государственных услуг в зарубежных странах (страна на выбор).

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ, от 14.03.2020 N 1-ФКЗ, с изм. на 04.10.2022).// Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 06.10.2022, N 0001202210060013.

2. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ (в действующей редакции).// «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3448.

3. «О персональных данных». Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3451.

4. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4179.

5. «Об электронной подписи». Федеральный закон от 06.04.2011 №63-ФЗ (в действующей редакции). // «Собрание законодательства РФ», 11.04.2011, №15, ст. 2036.

### **б) основная литература:**

1. Зуденкова С.А., Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: монография / С.А. Зуденкова. – М.: Русайнс, 2020. – 139 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://book.ru/book/939562>

2. Мухаев, Р. Т. Система государственного и муниципального управления в 2 т. Том 1 : учебник для вузов / Р. Т. Мухаев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01984-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512786>

3. Экономика и управление социальной сферой : учебник / под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. -

496 с. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2085954>.

**в) дополнительная литература:**

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Национальные проекты). - ISBN 978-5-16-004281-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141773>.

2. Охотский, Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03503-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512624>

3. Терещенко Л. К. Модернизация информационных отношений и информационного законодательства: монография / Л.К. Терещенко. – М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ: ИНФРА-М, 2020. – 227 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=375788>

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

*1) электронные профильные журналы*

1. Журнал "Вопросы государственного и муниципального управления". [Электронный ресурс]. URL: <https://vgmu.hse.ru/archive.html>

2. Журнал факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова «Государственное управление. Электронный вестник». [Электронный ресурс]. URL: [http://e-journal.spa.msu.ru/page\\_1.html](http://e-journal.spa.msu.ru/page_1.html)

3. Электронный научный журнал ФБГОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ» РЕГИОН: Государственное и муниципальное управление.[Электронный ресурс]. URL: [http://regiongm.ru/?page\\_id=105](http://regiongm.ru/?page_id=105).

*2) электронные профильные базы данных/ сайты*

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>.

2. Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru>.

3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.government.ru>.

4. Официальный сайт Государственной Думы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. <http://www.duma.gov.ru>.

5. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pravo.gov.ru/>

6. Портал государственных программ РФ. [Электронный ресурс]. URL: <https://programs.gov.ru/Portal/>

7. Реестр документов стратегического планирования. Государственная автоматизированная информационная система "Управление". [Электронный ресурс]. URL: <http://gasu.gov.ru/stratdocuments>.
8. Федеральный правовой портал Юридическая Россия. [Электронный ресурс]. URL: <http://law.edu.ru>.
9. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.
10. Официальные сайты органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.
11. Портал административной реформы [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/>.
12. Официальный сайт Открытого правительства РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://open.gov.ru/>.

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений,

упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине *«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»* включают в себя следующие виды занятий:

- *интерактивные лекции*, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.



- *групповые дискуссии*, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- *анализ ситуаций (кейс-метод)* — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Организация предоставления государственных и муниципальных услуг*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

#### **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных

к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

*Программное обеспечение:*

Операционная система (MicrosoftWindows*Проприетарная*);

Пакет офисных программ (MicrosoftOffice*Проприетарная*);

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReader*GNU Lesser General Public License*);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-LiteCodecPack*GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Антивирус (Касперский OpenSpaceSecurity*Проприетарная*).

*Информационные справочные системы:*

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

# **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
<b>Технические средства обучения:</b>
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
<b>Технические средства обучения:</b>
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11

Пропуцеровано и  
прошито 19 листов

Зав. УМО

