

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет» (КемГУ)
Управление развития дополнительного образования (УРДО)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по цифровизации и проектной
работе

/ Р.М. Котов /

2021 г.

ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(повышение квалификации)

Предоставление государственных и муниципальных услуг:

теория и практика

Начальник УРДО

О. М. Левкина

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цели реализации программы

Программа повышения квалификации муниципальных служащих по направлению «Предоставление государственных и муниципальных услуг: теория и практика» предназначена для методического обеспечения учебного процесса и предполагает формирование у слушателей ряда квалификационных компетенций в соответствии с «Методическими рекомендациями по установлению детализированных квалификационных требований к претендентам на замещение должностей муниципальной службы и муниципальным служащим, организации отбора и оценки на соответствие указанным требованиям» и ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавриата 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Цель программы – формирование новых и совершенствование имеющихся у государственных и муниципальных служащих компетенций в соответствующей сфере, необходимых для повышения эффективности их профессиональной служебной деятельности, а также совершенствование компетенций, необходимых для налаживания эффективного взаимодействия с бизнесом и населением в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Программа повышения квалификации регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника данной программы.

Обеспечение гарантии качества подготовки осуществляется в соответствии с требованиями методических рекомендаций и образовательного стандарта.

Организация учебного процесса в рамках реализуемой программы осуществляется с максимальным использованием элементов научных исследований, инновационных технологий.

1.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен приобрести следующие знания, умения, навыки, необходимые для качественного изменения профессиональных компетенций в области государственного и муниципального управления.

Связь образовательной программы повышения квалификации муниципальных служащих по направлению «Предоставление государственных и муниципальных услуг: теория и практика» с квалификационными требованиями, представленными в Методических рекомендациях по установлению квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы и организации оценки на соответствие указанным требованиям (Версия 2.0) (утв. Минтрудом России) и в Методическом инструментарии по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (Версия 3.2) (утв. Минтрудом России)

Таблица 1

Наименование программы	Квалификационные требования	Группы должностей муниципальной службы
Программа «Предоставление государственных и муниципальных услуг: теория и	Квалификационные требования для замещения должностей муниципальной службы	Высшие и главные должности Ведущие должности
	Квалификационные требования для замещения должностей	Высшие и главные должности Ведущие должности

практика»	государственной гражданской службы	
-----------	------------------------------------	--

Сопоставление описания квалификации в методических рекомендациях с требованиями к результатам подготовки по ФГОС ВО

Таблица 2

Квалификационные требования для замещения должностей муниципальной службы	ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата)	Выводы
Типовые базовые квалификационные требования: требования к правовым знаниям	ОПК-1 Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Слушатель должен: Знать: систему правового регулирования налогообложения, бюджетной сферы Уметь: анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом; Владеть: навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности;
Типовые базовые квалификационные требования: - соблюдать этику делового общения при взаимодействии с гражданами - руководить подчиненными, эффективно планировать работу и контролировать ее выполнение;	ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Слушатель должен: Знать: основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций; Уметь: объяснять сущность и основные направления деятельности органов местного самоуправления в Российской Федерации; Владеть: навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления;
Типовые базовые квалификационные требования: оперативно принимать и реализовывать управленческие решения;	ПК-1 Умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения	Слушатель должен: Знать: принципы целеполагания, виды и методы планирования; Уметь: применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов; Владеть: инструментами и технологиями реализации управленческих решений;

Результаты освоения программы повышения квалификации

Таблица 3

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Типовые базовые квалификационные требования: требования к правовым	Общепрофессиональные компетенции: Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых	анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений,	анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы, принимать решения и совершать	систему правового регулирования налогообложения, бюджетной сферы

знаниям	документов в своей профессиональной деятельности	являющихся объектами профессиональной деятельности;	юридические действия в точном соответствии с законом;	
Типовые базовые квалификационные требования: - соблюдать этику делового общения при взаимодействии с гражданами - руководить подчиненными, эффективно планировать работу и контролировать ее выполнение;	Общепрофессиональные компетенции: Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления;	объяснять сущность и основные направления деятельности органов местного самоуправления в Российской Федерации;	основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций;
Типовые базовые квалификационные требования: оперативно принимать и реализовывать управленческие решения;	Профессиональные компетенции: Умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения	владения инструментами и технологиями реализации управленческих решений;	применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов;	принципы целеполагания, виды и методы планирования;

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Категория слушателей:

Муниципальные служащие Кемеровской области – Кузбасса.

Требования к базовой квалификации слушателей:

Наличие высшего, среднего профессионального образования.

1.4 Трудоемкость обучения

Общая трудоемкость программы составляет 36 академических часов.

Срок обучения: 1 неделя.

1.5. Форма обучения

Данная программа повышения квалификации предполагает очную форму обучения.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	Практическая работа	
1	Входное тестирование	2		2	тестирование
2	Современные тренды в государственном и муниципальном управлении	4	2	2	
3	Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих	2	1	1	
4	Совершенствование механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг: проблема учета особенностей муниципальных образований	6	4	2	
5	Общественная оценка деятельности органов государственной и муниципальной власти	4	2	2	
6	Повышение эффективности организационно-правового механизма предоставления государственных и муниципальных услуг: использования информационно-коммуникационных технологий, принцип «единого окна»	4	2	2	
7	Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в механизме повышения качества и доступности услуг для граждан	8	4	4	
8	Подготовка и повышение квалификации должностных	4	2	2	

	лиц для работы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг				
9	Итоговое тестирование	2		2	тестирование
ИТОГО		36	17	19	

2.2. Календарный учебный график

№	Учебные предметы	Часов, всего	Неделя 1
1	Входное тестирование	2	УП
2	Современные тренды в государственном и муниципальном управлении	4	УП
3	Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих	2	УП
4	Совершенствование механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг: проблема учета особенностей муниципальных образований	6	УП
5	Общественная оценка деятельности органов государственной и муниципальной власти	4	УП
6	Повышение эффективности организационно-правового механизма предоставления государственных и муниципальных услуг: использования информационно-коммуникационных технологий, принцип «единого окна»	4	УП
7	Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в механизме повышения качества и доступности услуг для граждан	8	УП
8	Подготовка и повышение квалификации должностных лиц для работы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг	4	УП
9	Итоговое тестирование	2	ИА
	Всего	36	

Условные обозначения

УП	Учебный процесс	ИА	Итоговая аттестация

2.3. Рабочие программы учебных предметов

Современные тренды в государственном и муниципальном управлении.

Изменение качества факторов внешней среды государственного и муниципального управления под влиянием информационно-коммуникационных технологий.

Приоритетным направлением государственного управления сегодня становится финансовая сфера, происходит становление понимания важности общественных финансовых ресурсов и необходимость особого внимания к процессам их расходования. Современное государственное управление должно быть эффективным не только с позиции обеспечения прав личности, но и с позиции эффективного расходования финансовых ресурсов населения. Акцент в функционировании механизма публичного управления и входящих в него органов и должностных лиц, а также государственных служащих, обеспечивающих его работу, делается не столько на результативность, сколько на эффективность решения задач публичного управления – обеспечения благосостояния населения, реализации прав личности и пр. Подчеркивается служебная функция государственного управления: государство, учрежденный для реализации целей и задач государственного управления механизм функционируют с единственной целью обеспечить наиболее полно права личности и благосостояние общества в целом.

Повсеместно распространяется принцип конкуренции. Это касается и деятельности, и оценки эффективности государственных служащих, и участия государства в экономической деятельности (на внутригосударственном и международном рынке), где государство и учреждаемые им предприятия имеют равные права и равное положение с иными субъектами таких правоотношений.

Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих.

Профессиональная культура государственной и муниципальной службы – комплекс ценностей и норм служебного поведения, принимаемых и разделяемых государственными и муниципальными служащими определенного государственного (муниципального) органа и являющихся продуктом их совместной деятельности.

Требования к служебному поведению гражданских служащих установлены ст. 18 Федерального закона № 79-ФЗ и Указом Президента РФ от 12 августа 2002 г. № 885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих". В соответствии с ними основные принципы служебного поведения государственных служащих представляют собой основы поведения, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей.

Совершенствование механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг: проблема учета особенностей муниципальных образований.

Повышение эффективности деятельности многофункциональных центров, проявляющиеся в создании правового, экономического и методического сопровождения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основные показатели эффективности и результативности при оценке деятельности многофункциональных центров, проблемы повышения качества предоставляемых услуг в многофункциональном центре на региональном уровне. Механизм управления центром, способствующий повышению качества услуг и оптимизации деятельности многофункциональных центров (МФЦ).

Основные направления, которые нуждаются в корректировке и изменениях. Группы факторов, непосредственно влияющие на эффективность и качество предоставляемых услуг.

Общественная оценка деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Технология общественной оценки деятельности органов государственной и муниципальной власти. Основные процедуры технологии общественной оценки. Основные критерии общественной оценки качества государственных и муниципальных услуг.

Анализ нормативно-правовых актов, регламентирующих использование показателей, измеряемых на основе мнения граждан, в оценке эффективности органов исполнительной власти и органов муниципального управления.

Опыт регионов и муниципалитетов в сфере организации общественной оценки.

Методики проведения общественной оценки деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Повышение эффективности организационно-правового механизма предоставления государственных и муниципальных услуг: использования информационно-коммуникационных технологий, принцип «единого окна».

Основной идеей создания системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» закреплены особенности организации предоставления государственных услуг в МФЦ, функции, права и обязанности МФЦ, требования к соглашениям о взаимодействии, а также обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, в том числе их обязанность предоставлять МФЦ необходимые для осуществления государственных услуг сведения и доступ к информационным системам, содержащим такие сведения.

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в механизме повышения качества и доступности услуг для граждан.

Понятие и организационно-правовая форма многофункционального центра. Особенности создания МФЦ в сельских поселениях. Условия обслуживания заявителя по принципу «одного окна». Соглашение между МФЦ и органами власти или местного самоуправления. Специфика МФЦ. Организация деятельности многофункционального центра. Задачи и функции МФЦ. Перспективы развития МФЦ. Предоставление услуг «по жизненным ситуациям».

Подготовка и повышение квалификации должностных лиц для работы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Повышение квалификации государственных и муниципальных служащих: глав муниципальных образований, заместителей глав, начальников и заместителей начальников отделов, специалистов.

Положение о подготовке, переподготовке и повышении квалификации муниципальных служащих органов местного самоуправления и государственных служащих.

Внедрение информационных технологий в государственное управление. Кадровый менеджмент в сфере государственного и муниципального управления.

Новации законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих. Организационно-правовые основы деятельности главы администрации муниципального образования. Эффективное управление в органах местного самоуправления и муниципальных учреждениях.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Лекции и практические занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных мультимедийным оборудованием.

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечений
Мультимедийная аудитория	Лекции, практические занятия	Компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, доска, интерактивная доска.

3.2. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий

Программой дисциплины предусмотрены такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия.

Проведение лекционных и практических занятий предусматривает использование мультимедийное сопровождения.

В учебном процессе предусмотрено применение активных методов обучения и интерактивных технологий.

На лекциях и практических занятиях с использованием интерактивных технологий реализуется принцип наглядности. Подготовка данного занятия преподавателем состоит в том, чтобы изменить, переконструировать учебную информацию по теме в визуальную форму для представления слушателям через технические средства обучения. Проведение занятия сопровождается развернутым комментированием преподавателем подготовленных материалов. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся у слушателей знаний, создание проблемных ситуаций и возможности их разрешения; демонстрировать разные способы наглядности, что является важным в познавательной и профессиональной деятельности.

На лекциях и практических занятиях используется:

- анализ проблемных ситуаций (case-study) – метод обучения, способствующий умению принятия решений, его целью является научить слушателей анализировать информацию, выявлять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения, оценивать их, выбирать оптимальное решение и формировать программы действий;

- задачи используются для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности рассматриваемого вопроса путем разрядки межличностной напряженности; определения мотивации участия и побуждения каждого присутствующего к детальному выражению мыслей; возрождения ассоциаций, ранее скрытых в подсознании человека; стимуляции участников; оказание помощи в высказывании того, что участники не могут сформулировать в обычной обстановке; корректировки самооценки участников и содействия росту их самосознания;

Для проведения входного и итогового тестирования используется **дидактический тест**. Дидактический тест – специально организованный набор заданий, позволяющий осуществить все наиболее важные функции процесса обучения: организующую, обучающую, развивающую. Более того, тестовый контроль имеет значительные преимущества перед другими технологиями обучения. Во-первых, он обеспечивает проверку знаний большого количества слушателей одновременно, во-вторых, создает равные условия для всех тестируемых, в-третьих, занимает незначительное количество времени преподавателя и слушателей и, наконец, обеспечивает возможность контроля, как качества усвоения знаний, так и процесса формирования умений и навыков, использования их на практике.

3.3 Квалификация педагогических кадров

Реализация дополнительной образовательной программы повышения квалификации «**Предоставление государственных и муниципальных услуг: теория и практика**» обеспечена научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также практическими работниками государственных и муниципальных органов власти.

Доля преподавателей, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по данной основной образовательной программе, составляет 100 %; ученую степень доктора наук и ученое звание профессора имеют 28,6 % преподавателей, ученую степень кандидата наук и ученое звание доцента имеют 71,4 % преподавателей.

3.4. Учебно-методическое обеспечение программы

Нормативно-правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197 – ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О правилах разработки и утверждения профессиональных стандартов»;
- Постановление Правительства РФ от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Приказ Минтруда и социальной защиты РФ от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2014 г. N 1567 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)";
- «Методические рекомендации по установлению детализированных квалификационных требований к претендентам на замещение должностей муниципальной службы и муниципальным служащим, организации отбора и оценки на соответствие указанным требованиям» Составлен Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. – М. 2016
- Иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.
-

3.4.1. Литература

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12.12.1993 года.
2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ.
3. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы: Утверждена Указом Президента РФ от 09.05.2017 N 203.
4. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства: Утверждена распоряжением Правительства РФ от 06.05.2008 N 632-р.
5. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия: Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 г. N 697.
6. Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме.- Утвержден распоряжением Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р.
7. Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом» государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определение размера платы за их оказание: Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N°-352.
8. О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373.
9. Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме: Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 г. № 451.
10. О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде: Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 г. №1184.

11. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителям своих должностных обязанностей: Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 31284.
12. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376.
13. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: Утверждена распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р.
14. О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236.
15. Перечень приоритетных направлений использования и развития информационно-коммуникационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов управления государственными внебюджетными фондами: Утвержден Постановлением Правительства РФ от 05.05.2016 3392.
16. Перечень иных услуг, сведения о которых размещаются в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций): Утвержден распоряжением Правительства РФ от 04.05.2017 № 865-р.

Основная литература

1. Киселева А.М. Государственные и муниципальные услуги: Учеб. пособие. — Омск: Изд-во Омского гос. ун-та, 2018. — 223 с.
2. Чуйков О.Е. Государственные и муниципальные услуги: Учеб. пособие. — Курск: Университетская кн., 2017. — 209 с.
3. Прокофьева А.И. Оценка МФЦ в регионах России // Вестник Поволжского института управления. 2018. Т. 18. № 2. С. 140—149.

Дополнительная литература

1. Ильенко И.А. Модельный административный регламент по предоставлению муниципальной услуги // Вестник Института законодательства и правовой информации им. М.М. Сперанского. 2016. № 2 (58). С. 29-45.
2. Курило Р.Н. Повышение эффективности предоставления муниципальных услуг с использованием ИКТ // Новая наука: Стратегии и векторы развития. 2016. № 118-3. С. 48-51.
3. Климовских Н.В., Ратова А.А., Агаркова Е.С. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Экономика и бизнес: теория и практика. 2018. № 11-1. С. 157-140.
4. Пушкарева Н.А. Информационная система предоставления государственных и муниципальных услуг // Экономика строительства и городского хозяйства. 2017. Т. 13. № 5. С. 241-246.
5. Краснокутский И.А., Лисовец А.А. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Системные технологии. 2017. № 4 (28). С. 25-28.
6. Пуляевская И.А. Эволюция правового регулирования вопросов организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Baikal Research Journal. 2018. Т.9. № 2. С. 19.

7. Любарская М.А., Данилова С.Н. Организационно-правовые требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг // Экономический вектор. 2018. № 5 (14). С. 45-47.
8. Евтушенко В.И., Резниченко М.О. Механизм ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ государственных и муниципальных услуг в электронном виде: концепция, принципы, направления развития // Вестник Белгородского юридического института МВД России. 2018. № 4.
9. Баканач О.В., Перстенева Н.П. Оценка региональных особенностей качества предоставления государственных (муниципальных) услуг // Проблемы развития предприятий: теория и практика. 2018. № 2. С. 6-10.
10. Пешкова К.С., Костко Н.А. Проблемы регламентации предоставления муниципальных услуг // Аллея науки. 2017. Т. 4. N' 16. С. 298-502.
11. Гаврилов А.М., Владимирская Е.В. Административные регламенты и стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг // Марийский юридический вестник. 2017. N' 2 (21). С. 73-74.
12. Аширбагина Н.Л., Фрик О.В. Анализ практики предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2016. № 4-2. С. 14-21.

Интернет-ресурсы:

Официальные сайты

1. «Портал «Административная реформа в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ar.gov.ru/>
2. Сайт «Приоритетные национальные проекты Российской Федерации». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rost.ru/>
3. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>
4. Информационно-правовой портал Гарант (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/>
5. Сайт «Новое публичное управление» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.pavroz.ru/>
6. Сайт Института государственного и муниципального управления ГУ ВШЭ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ipamm.hse.ru/>
7. Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rosmintrud.ru>
8. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент». [Электронный ресурс]. – URL: <http://ecsocman.edu.ru>

Журналы:

9. Эксперт.- URL:<http://www.expert.ru>
10. Вопросы экономики.- URL:<http://www.vopreco.ru/>
11. Polit.ru. [Электронный ресурс]. – URL: <http://polit.ru>.
12. SPERO. Социальная политика: экспертиза, рекомендации, обзоры. Электронный ресурс]. – URL: <http://spero.socpol.ru/>.
13. Аналитические вестники Совета Федерации. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.council.gov.ru/inf_sl/bulletin/.
14. Вестник московского университета. Серия XXI. Управление (государство и общество). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.spa.msu.ru/page_162.html.
15. Власть [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rusrand.ru/pub/vlast/>.

16. Вопросы государственного и муниципального управления. [Электронный ресурс]. – URL: <http://ecsocman.hse.ru/vgu/>.
17. Государственная власть и местное самоуправление [Электронный ресурс]. – URL: <http://lawinfo.ru/catalog/magazines/gosudarstvennaja-vlast-i-mestnoe-samoupravlenie/>
18. Общественные науки и современность. [Электронный ресурс]. – URL: <http://ecsocman.hse.ru/ons/>.
19. Проблемы местного самоуправления [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.samoupravlenie.ru/index.htm>.
20. Проблемы теории и практики управления. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.uptp.ru/>.
21. Российский журнал менеджмента. [Электронный ресурс]. – URL: <http://ecsocman.hse.ru/rjm/>.
22. Эксперт. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.expert.ru>.
23. Электронный журнал «Экономика, государство, общество (ЭГО)». [Электронный ресурс]. – URL: <http://ego.uapa.ru/>.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Итоговая аттестация

Целью итоговой аттестации является оценка сформированности компетенций. Итоговая аттестация (далее – ИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки слушателей требованиям. Итоговая аттестация слушателей проводится в форме зачета и решения тестов:

- отметка **«зачтено»** ставится слушателю, если он обнаруживает знание учебно-программного материала, успешно выполняет предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу по курсу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной в программе, без затруднений излагает материал в устной речи, владеет специальной терминологией;

- отметка **«не зачтено»** ставится, если слушатель обнаружил пробелы в знаниях основного программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, затрудняется в устном изложении материала, не владеет специальной (по данной дисциплине) и плохо владеет общенаучной терминологией.

4.2 Примерные вопросы для зачета:

1. Понятие государственных услуг и муниципальных услуг, предоставляемых населению органами публичной власти.
2. Классификация государственных услуг, предоставляемых населению органами публичной власти.
3. Классификация муниципальных услуг, предоставляемых населению органами местного самоуправления.
4. Право человека и гражданина на предоставление государственных и муниципальных услуг
5. Функция предоставления государственных услуг населению как самостоятельная функция современного Российского государства.
6. Предоставление муниципальных услуг органами местного самоуправления в системе функций местного самоуправления.
7. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг органами публичной власти.
8. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг

9. Классификация государственных услуг, предоставляемых органами публичной власти.
10. Классификация муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.
11. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
12. Информационно-телекоммуникационные технологии при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
13. Административные регламенты предоставления государственных услуг органами исполнительной власти субъектов РФ.
14. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.
15. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: особенности организационно-правовой формы, основные цели деятельности, порядок создания.
16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.
17. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и субъектами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.
18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
19. Гарантии права человека и гражданина на предоставление государственных и муниципальных услуг.

Составители программы: