

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

«СОГЛАСОВАНО»

Директор ИМА

 Бодров О.А.

« 26 » 06 2020 г.




«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по РОПиМД

 Корячко А.В.

« 26 » 06 2020 г.

Заведующий кафедрой

 Перфильев С.В.

« 26 » 06 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.07 «Государственные и муниципальные услуги»**

Направление подготовки

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль – Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении

ОПОП академической магистратуры

«Государственное и муниципальное управление»

Формы обучения – очно-заочная

Рязань, 2020

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 26.11.2014 № 1518.

Разработчик: доцент кафедры ГМКУ

С.В. Вобленко



Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры 13 мая 2020 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

Государственного, муниципального и корпоративного управления  
(кафедра)



(подпись)

(Ф.И.О.)

С.В. Перфильев

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

Рабочая программа по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» составлена в соответствии с требованиями, установленными Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденным приказом Минобрнауки России № 1518 от 26.11.2014 года.

Программа предназначена для студентов, обучающихся по основной профессиональной образовательной программе (далее – ОПОП) «Государственное и муниципальное управление» реализуемой по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры).

**Цель изучения дисциплины** - формирование у студентов понимания 3-х взаимосвязанных фактов:

- 1) *единственным* назначением и оправданием существования публичной власти является удовлетворение публичных потребностей граждан через предоставление публичных (государственных и муниципальных) услуг, осуществление публичных обязательств и функций публичного управления;
- 2) *ответственность за качество публичных услуг распределена* между публичной властью (организатор предоставления или поставщик услуг) и гражданами-потребителями услуг (заказчик, контролёр и оценщик качества услуг);
- 3) *существенным условием* ориентации деятельности публичной власти на удовлетворение потребностей граждан является *открытость, прозрачность и подотчётность* населению её намерений (планов) и результатов действий.

Основные задачи дисциплины:

- изучение понятий и теоретических основ организации системы государственных и муниципальных услуг;
- ознакомление с базовыми административными процедурами (процессами) оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- овладение первичными навыками анализа правовых актов по предмету дисциплины.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-10	способность вырабатывать решения, учитывающие правовую и нормативную базу	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные федеральные правовые акты, регулирующие предоставление публичных услуг;</li> <li>- основные понятия и процессы оказания государственных и муниципальных услуг;</li> <li>- типовые модели стандартов качества и административных регламентов предоставления административных, материальных и социально-культурных публичных услуг;</li> <li>- типовые цели и формы взаимодействия органов МСУ и населения в процессе предоставления публичных услуг.</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить правовые акты, связанные с предоставлением публичных услуг, в общедоступных базах данных («Консультант+»), официальные сайты органов власти);</li> </ul>

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>- ориентироваться в назначении источников информации об услугах: Портал «Госуслуги», Портал «Ваш контроль», Портал о государственных (муниципальных) учреждениях и др.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками поиска, анализа и использования информации о стандартах и регламентах публичных услуг при разработке управленческих решений.</p>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла.

Дисциплина (модуль) изучается по очно-заочной форме обучения на 1 курсе в 1 семестре. Является основой для дальнейшего изучения дисциплин профессионального цикла.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы (ЗЕ) = 108 академических часа.

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	108
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	32,25
лекции	8
практические занятия	24
консультации	2
иные виды контактной работы	0,25
2. Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	67
курсовой проект (работа)	-
самостоятельные занятия	67
3. Контроль	8,75
Вид промежуточной аттестации обучающихся	экзамен

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Сокращения:

МСУ – местное самоуправление

ВМЗ – вопрос(ы) местного значения

ВФЗ – вопрос(ы) федерального значения

ВРЗ – вопрос(ы) регионального значения

МО – муницип. образование

ГМО – глава МО

МА МО – местная администрация МО

ГМА – глава МА МО

ПОМО – представительный орган МО

ФЗ – федеральный закон

МПА – муницип. правовой акт

ФЗ – федеральный закон

### ВВЕДЕНИЕ.

**Тема. Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги».**

**Правовая база.** Конституция РФ; Европейская хартия местного самоуправления; ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (далее – ФЗ-131); ФЗ от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» (далее – ФЗ-184); Устав муниципалитета.

### **Содержание темы.**

1. Публичная власть и население в муниципальном образовании.

Потребности и интересы: понятие, виды. Частные и публичные блага. Виды и принципы организации публичной власти в РФ. Отличия госвласти от местного самоуправления (МСУ).

2. Предмет, содержание и результат деятельности органов публичной власти. Место публичных услуг в этом процессе.

Предмет ведения: понятие и классификация предметов ведения властей. Конституция РФ о предметах ведения властей. Компетенция органа власти: понятие, примеры описания компетенции. «Вопросы органа власти»: понятие, классификация (вопросы федерального значения - ВФЗ, вопросы регионального значения - ВРЗ, вопросы местного значения - ВМЗ).

Понятия «социальное государство», «сервисное государство», «электронное государство» и их производные. Назначение и содержание деятельности органов публичной власти в принципал-агентской (сервисной) модели государства.

Что такое «удовлетворить потребность» или «решить ВМЗ (ВФЗ, ВРЗ)»: формула процесса и результат удовлетворения публичных потребностей (уровень и качество жизни). Понятия «публичная услуга», «публичная работа», «публичное обязательство», «функция публичного управления». Способы измерения (элементы) качества жизни.

Место публичных услуг и публичных обязательств в процессе удовлетворения публичных потребностей граждан.

3. Система публичных услуг (работ) как предмет дисциплины.

Понятия: «услуга (работа)» и «публичная услуга (работа)», «муниципальная публичная услуга», «публичное обязательство», «товар», «функция публичного управления». Классификация (виды) и признаки публичных услуг.

Потребители публичных услуг и их функциональные роли. Поставщики публичных услуг: понятие, многообразие видов, основная задача органа власти. Особая роль органов власти.

4. Муниципальное образование (МО) как система 4-х сфер жизнедеятельности.

Два подхода к понятию «муниципальное образование» (МО). Сферы жизнедеятельности МО: понятие, состав задач (вопросов).

5. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»: содержание, особенности подхода к описанию.

6. Структура курса «Государственные и муниципальные услуги».

Этапы и процессы организации предоставления услуг в целом. Состав тем курса. Особенность изложения материала в дисциплине «Государственные и муниципальные услуги»: роль законодательства, знание административных процедур, открытость и понятность для населения действий властей.

## **РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ.**

**Тема 1. Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО.**

**Правовая база.** ФЗ-131; ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (далее – ГОСТ «Услуги. Определения»); ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (далее – ГОСТ «Удовлетворенность потребителя»); ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ-210 об услугах); ФЗ от 09.02.1996 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов МСУ» (далее – ФЗ-8); Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 (далее – Указ-601); Модельные перечни услуг (<https://bus.gov.ru/pub/servicesNew>); Устав муниципалитета.

### **Содержание темы.**

Этапы (процессы) «формирования» услуги как объекта управления в целом.

1. Установление связи между ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и публичными услугами.

Что такое «установить ВМЗ». Результаты установления ВМЗ. Понятие «перечень услуг» и его назначение. Сводный перечень услуг. Форма учёта услуг. Применимость подхода в отношении ВФЗ и ВРЗ.

2. Качество услуги: понятие, показатели качества. Количественные показатели услуги. Связь качественных и количественных показателей услуг и Стратегии социально-экономического развития.

Стандарт качества услуги: понятие, назначение (история вопроса), ключевые элементы процесса. Модели стандартов качества административных, материальных и социально-культурных услуг.

3. Понятия «правило», «регламент», «административный регламент» предоставления услуги. Структура (модель) административных регламентов материальных, социально-культурных и административных услуг.

4. Реестр услуг как форма экономического учёта услуг: понятие, виды (отраслевой, единый), структура базы данных, зачем он нужен. Соотношений понятий «перечень» и «реестр» услуг.

5. Обучение поставщиков и потребителей услуг.

6. Два уровня управления качеством услуг. Внутреннее управление качеством. Общая система менеджмента качества в МО (СМК).

### **Тема 2. Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению.**

**Правовая база.** Трудовой кодекс РФ; ФЗ-131; ФЗ-184; ФЗ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ»; ФЗ от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы РФ»; Указ-601; Устав муниципалитета.

#### **Содержание темы.**

1. Орган публичной власти: понятие, существенные признаки. Система органов власти. Структура органа власти.

2. Органы власти как «центры ответственности» предоставления услуг. Правило соответствия. Организационное (институциональное) обеспечение предоставления услуг: понятие, цель, процедура. Гарантии ориентации деятельности органов власти на результат (удовлетворение потребности населения).

3. Кадровое обеспечение предоставления услуг «центрами ответственности».

«Компетенция» и «компетентность» государственного (муниципального) служащего. Профессионально-квалификационные требования к государственному (муниципальному) служащему. «Компетентностный подход» на государственной (муниципальной) службе: понятие, две модели компетентностного подхода (справочники по квалификациям и профессиональные стандарты).

### **Тема 3. Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг.**

**Правовая база.** Гражданский кодекс РФ /ч. 1/ (далее – ГК РФ); Налоговый кодекс РФ /ч. 2/ (далее – НК РФ); ФЗ от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – ФЗ-44); ФЗ от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнёрстве, муниципально-частном партнёрстве в РФ и внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (далее – ФЗ о ГЧП/МЧП); ФЗ от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (далее – ФЗ-161); ФЗ от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (далее – ФЗ-7 НКО); ФЗ от 21.12.2001 № 178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества» (далее – ФЗ-178 о приватизации).

### **Содержание темы.**

1. Способы осуществления (формы) управления предоставлением публичных услуг в целом: понятие «форма публичного управления», виды (классификация), критерии выбора формы публичного управления.

2. Публично-правовые (властные) формы (негативное управление): понятие, способы реализации. Примеры.

3. Частно-правовые формы (позитивное или организационно-предоставляющее управление): понятие, особенности (специальная гражданская правоспособность), виды. Способы реализации частных форм предоставления услуг. Экономическое содержание частных форм предоставления услуг: понятие (2 подхода к определению приватизации), базовые модели приватизации (организационная или формальная; функциональная; материальная или содержательная; имущественная), иные модели. Примеры. Хозяйственная кооперация и организационная (формальная) приватизация.

Критерии оптимальности выбора частно-правовой формы предоставления услуг.

4. Взаимное делегирование полномочий как форма управления предоставлением услуг. Делегирование: понятие, предмет, цель и результат, правовая форма, виды (горизонтальное; вертикальное). Правило делегирования.

5. Иерархия форм управления предоставлением услуг.

6. Нормативные акты органов публичной власти как внешняя (юридическая) форма управления предоставлением услуг.

Нормативные акты управления: понятие, сущность, назначение. Виды (классификация) нормативных актов: административные акты (понятие, классификация), административные контракты (понятие, классификация). Система правовых актов в РФ. Подсистемы правовых актов.

## **РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ.**

**Тема 4. Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study).**

**Правовая база.** ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; Указ-601; Устав муниципалитета.

### **Содержание темы.**

1. Особенности описания в законодательстве РФ состава компетенции и характера деятельности органов МСУ по решению ВМЗ: «организация»; «создание условий» и «обеспечение условий»; «обеспечение»; «участие в ...»; «оказание содействия»; «содержание», «осуществление», «деятельность по ...». Примеры по ст. 16 ФЗ-131.

2. Установление связи между ВМЗ и услугами.

«Сложные» и «простые» ВМЗ. Распределение «простых» ВМЗ по сферам жизнедеятельности МО, закрепление за центрами ответственности. Моделирование содержания ВМЗ – раскладка на услуги, обязательства, функции управления (пример). Форма предоставления этой информации. Составление сводных «отраслевых» Перечней услуг и единого Перечня услуг: понятие, форма, назначение.

3. Определение конечного результата. Понятие «качество услуги» и показатели качества (примеры). Количественные показатели услуги: понятие, примеры.

4. Разработка стандартов (качества) и административных регламентов публичных услуг: понятия, требования к структуре, примеры. Порядок разработки административных регламентов. Формы участия населения (потребителей).

5. Экономический учёт услуг: утверждение «отраслевых» и единого Реестра муниципальных услуг: понятие, структура информации (базы данных).

## **Тема 5. Состав муниципальных публичных услуг (модель).**

**Правовая база.** ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; Указ-601; Пост. Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28.04.2008 № 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" и подпункта "и" пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"»; Устав муниципалитета.

Дополнительно: ГОСТ Р 51825-2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта»; Пост. Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»; Официальный сайт Администрации г. Рязани (<https://admrzn.ru/>).

### **Содержание темы.**

1. Назначение и состав *материальной сферы* жизнедеятельности, «материальных» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности материальной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладка «материальных» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Особенности стандартов и регламентов муниципальных услуг материальной сферы.

Многообразие поставщиков услуг материальной сферы.

2. Назначение и состав *социальной сферы* жизнедеятельности, «социальных» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности социальной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладка «социальных» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Особенности стандартов и регламентов муниципальных услуг социальной сферы.

Особенности потребления социальных услуг.

Многообразие и особенности определения поставщиков услуг социальной сферы.

3. Назначение и состав *организационно-правовой сферы* жизнедеятельности, «организационно-правовых» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности организационно-правовой сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладка «организационно-правовых» ВМЗ на «простые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Стандарты и регламенты муниципальных услуг организационно-правовой сферы.

Особенности предоставления (поставщики) услуг организационно-правовой сферы.

4. Назначение и состав *информационной сферы* жизнедеятельности, «организационно-правовых» ВМЗ и муниципальных услуг (на примерах ВМЗ по ст. 16 ФЗ-131).

Связь ВМЗ и процессов жизнедеятельности информационной сферы (примеры распределения ВМЗ; краткий комментарий характера деятельности органа МСУ и его результата /организация, участие, содействие .../). Почему невозможно управлять решением ВМЗ в целом (почему их надо разложить на услуги)? Раскладка «информационных» ВМЗ на «про-



стые» (примеры). Раскладки «простых» ВМЗ на услуги, обязательства (примеры). Сводные отраслевые Перечни и единый Перечень услуг: понятие, форма, пример заполнения.

Стандарты и регламенты муниципальных услуг информационной сферы.

Особенности потребления услуг информационной сферы.

Многообразие поставщиков услуг информационной сферы.

5. Услуги, оказываемые в силу «особого мандата».

6. Причины расхождения в РФ теории управления услугами и действительности.

### **РАЗДЕЛ 3 (ТЕМА 6). СИСТЕМА ФЕДЕРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ.**

**Правовая база.** Конституция РФ; ФЗ-210 об услугах; Указы Президента РФ и Постановлениями Правительства РФ (о формировании структуры федеральных исполнительных органов); Пост. Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг»; Пост. Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных вне-бюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

#### **Содержание темы.**

1. Формирование федеральных госуслуг как объектов управления.

Конституция РФ о вопросах федерального значения (ВФЗ): «вопросы ведения РФ» и «вопросы совместного ведения РФ и субъектов РФ». Состав вопросов федерального значения (ВФЗ). Процедура (этапы и их содержание) установления связи между ВФЗ и федеральными госуслугами. Организация экономического учёта (Перечни) федеральных госуслуг: состав перечней, особенности учёта.

2. Оказание жителям госуслуг федеральной властью. Общая характеристика. Предоставление административных федеральных госуслуг (одно окно; МФЦ; электронная форма услуг; система межведомственного взаимодействия).

3. Муниципальный контроль качества оказания госуслуг федеральной властью в муниципальном образовании (МО).

Универсальные механизмы контроля качества госуслуг (гарантии защиты прав потребителей услуг): жалоба потребителя; досудебное обжалование. Оценка населением, в т.ч. с использованием Интернет, эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ по показателям качества услуг. Независимая оценка качества госуслуг организаций (НОКО).

Практические задачи органов МСУ по организации муниципального контроля качества федеральных госуслуг.

4. Передача органам МСУ исполнения отдельных полномочий по оказанию федеральных государственных услуг.

Условия законности делегирования исполнения госуслуг. Способы и порядок делегирования федеральных полномочий.

5. Оказание федеральных государственных услуг органами МСУ.

Состав федеральных госполномочий, делегированных органам МСУ. Учёт делегированных госполномочий: форма, проблемы. Правило взаимоотношений при исполнении делегированных госполномочий.

6. Федеральный госконтроль оказания органами МСУ федеральных государственных услуг: принципы организации и критерии законности государственного контроля. Ответственность органов МСУ.

## **РАЗДЕЛ 4 (ТЕМА 7). СИСТЕМА РЕГИОНАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ (CASE-STUDY).**

**Правовая база.** Конституция РФ; ФЗ-184; ФЗ-131; ФЗ-210 об услугах; ФЗ от 09.02.1996 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов МСУ»; Модельные перечни услуг (<https://bus.gov.ru/pub/servicesNew>); Указ Президента РФ от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ»; Устав субъекта РФ; Устав муниципалитета.

Дополнительно: официальный сайт Правительства Рязанской области (<https://www.ryazangov.ru/>); официальный сайт Администрации г. Рязани (<https://admrzn.ru/>).

### **Содержание темы.**

1. Формирование региональных госуслуг как объектов управления.

Конституция РФ о вопросах регионального значения (ВРЗ): «вопросы совместного ведения РФ и субъектов РФ», «собственные предметы ведения субъекта РФ». Состав вопросов регионального значения (ВРЗ): общерегиональные, «межмуниципальные» ВРЗ (примеры). Процедура (этапы и их содержание) установления связи между ВРЗ и региональными госуслугами. Организация экономического учёта (Перечни) региональных госуслуг: состав перечней, особенности учёта.

2. Оказание жителям госуслуг региональной властью. Общая характеристика. Предоставление административных региональных госуслуг (одно окно; МФЦ; электронная форма услуг; система межведомственного взаимодействия).

3. Муниципальный контроль качества оказания госуслуг региональной властью в муниципальном образовании (МО).

Универсальные механизмы контроля качества госуслуг (гарантии защиты прав потребителей услуг): жалоба потребителя; досудебное обжалование. Оценка населением, в т.ч. с использованием Интернет, эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ по показателям качества услуг. Независимая оценка качества госуслуг организаций (НОКО).

Практические задачи органов МСУ по организации муниципального контроля качества федеральных госуслуг.

4. Передача органам МСУ исполнения отдельных полномочий по оказанию региональных государственных услуг.

Условия законности делегирования исполнения госуслуг. Способы и порядок делегирования региональных полномочий. Оценка обоснованности и законности делегирования региональных госуслуг (на примере любого Закона субъекта РФ)

5. Оказание региональных государственных услуг органами МСУ: общий состав мероприятий по эффективной реализации делегированного регионального госполномочия: со стороны регионального министерства; со стороны органа МСУ.

6. Законность регионального госконтроля оказания органами МСУ региональных государственных услуг: принципы организации и критерии законности государственного контроля. На примере любого Закона субъекта РФ о делегировании исполнения госполномочий.

## РАЗДЕЛ 5 (ТЕМА 8). ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ КАК ЦЕНТРАЛЬНОЕ ЗВЕНО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ.

**Правовая база.** Конституция РФ; Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами ([http://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/2526\\_import.pdf](http://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/2526_import.pdf)).

### Содержание темы.

1. Цель и назначение стандартов и регламентов публичных услуг. Ключевая роль потребителей (населения).

2. Стандарт существенности (неформальности) взаимодействия с заинтересованными сторонами. Смысл идеи социальной ответственности бизнеса или корпоративной социальной ответственности (КСО). Цель и природа КСО. Система взаимодействия с заинтересованными сторонами: элементы и гарантии. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами: понятие, структура. Применимость Стандарта взаимодействия с заинтересованными сторонами в работе органов публичной власти. Положение дел в РФ.

3. Стандарт регулярности взаимодействия органов власти и потребителей (населения). «Регулярный»: понятие, признаки. Стандарт регулярности и его структура.

4. «Совместное управление» решением местных и государственных проблем: понятие, классификатор форм взаимодействия.

### 4.2. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).

#### Очная форма обучения

Тема	Общая трудоемкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем				Самостоятельная работа обучающихся
		всего	Лекции	Практические занятия	Др. виды	
Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	10	6	2	4		4
Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	10	4		4		6
Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	10	4		4		6
Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	4	0				4
Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	12	2	2			10
Состав муниципальных публичных услуг (модель)	18	8	2	6		10

(case-study)						
Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	14	4	2	2		10
Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании (case-study)	11	2		2		9
Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	10	2		2		8
Иные виды контактной работы	0,25	0,25			0,25	
Контроль	8,75	0				8,75
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>32,25</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>0,25</b>	<b>67</b>

### 4.3 Виды практических и самостоятельных работ

#### Очная форма обучения

№ п/п	Тема	Виды занятий	Содержание	Часы
1	2	3	4	5
1	Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	СР	Ознакомление с содержанием CD-Rom. Изучение пособия (CD-Rom) и конспекта лекций. Подготовка к практическому занятию.	1 1 2
		ПР	Задание на тему «Анализ компетенции органов МСУ городских округов (прочитать и понять ст. 16 ФЗ-131)». Использовать CD-Rom.	4
2	Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию Подготовка к зачету	2 2 2
		ПР	Задание на тему «Перечень/Реестр муниципальных услуг на официальном сайте г. Рязани. Сравнение с составом ВМЗ ст. 16 ФЗ-131. Анализ и выводы». Использовать CD-Rom.	4
3	Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию Подготовка к зачету	2 2 2
		ПР	Задание на тему «Услуги и полномочия органов МСУ г. Рязани: оценка глазами потребителя (по материалам официального сайта г. Рязани). Использовать CD-Rom, лекции..»	4
4	Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	СР	Изучение пособия и конспекта лекций. Подготовка к зачету	2 2
5	Порядок формирования муниципальных услуг	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию	6 2

№ п/п	Тема	Виды занятий	Содержание	Часы
1	2	3	4	5
	как объектов управления (case-study)		Подготовка к зачету	2
6	Состав муниципальных публичных услуг (модель) (case-study)	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию. Подготовка к зачету	6 2 2
		ПР	Задание на тему «Анализ любого ВМЗ ст. 16 ФЗ-131: характер ВМЗ (сложный? простой?), состав услуг и публичных обязательств. Заключение».	6
7	Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	СР	Изучение пособия и конспекта лекций. Подготовка к практическому занятию. Подготовка к зачету	4 2 4
		ПР	Задание на тему «Ознакомиться с работой сайта <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> . Анализ: какие виды услуг? стандарты и регламенты? удобство пользования? Доклад».	2
8	Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании (case-study)	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию Подготовка к зачету	4 1 4
		ПР	Задание на тему «Анализ официального сайта Правительства Рязанской области: структура Правительства РО; полномочия и услуги органов Правительства; связь со ст. 26.3 ФЗ-184. Заключение».	2
9	Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	СР	Изучение пособия и конспекта лекций Подготовка к практическому занятию Подготовка к зачету	2 2 4
		ПР	Задание на тему «Анализ официального сайта г. Рязани: найти порядок независимой оценки качества услуг; результаты оценки. Заключение».	2

\* СР – самостоятельная работа; ПР – практические занятия

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для самостоятельной работы студентов и подготовки к практическим занятиям подготовлен учебно-методический комплекс на CD-Rom, включающий:

- учебное пособие «Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги. Методическое пособие (Направление подготовки 38.04.04 ГМУ. Магистратура)». – 11 а.л. (в т.ч. более 40 схем, 60 таблиц, 16 рисунков);
- презентации 12 лекций;
- подборку 33 федеральных правовых актов.

Цель – повысить эффективность индивидуальной работы путем сокращения времени обучающихся на поиски информации.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в виде оценочных материалов и приведен в Приложении.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (с рекомендациями)**

7.1. Основная учебная литература представлена учебным пособием «Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги. Методическое пособие (Направление подготовки 38.04.04 ГМУ. Магистратура)» (электронный ресурс).

7.2. Основные и дополнительные источники информации представлены в перечне правовых актов (с рекомендациями по изучению).

### **ЛИТЕРАТУРА**

#### **Ко всем темам дисциплины**

#### **Рекомендация**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Европейская хартия местного самоуправления (Страсбург, 15.10.1985) ETS № 122 (ратифицирована ФЗ от 11.04.1998 № 55-ФЗ).</li><li>2. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) /в ред. /.</li><li>3. ФЗ от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» (ред.).</li><li>4. ФЗ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (ред.).</li><li>5. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».</li></ol> | смотреть ссылки на статьи и части в методических материалах |
|--|---|

#### **К Теме 1 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО»**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>6. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт РФ. «Услуги населению. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1612-ст).</li></ol> | Раздел 3, § 3.1 (п. 3.1.1-3.1.5; 3.1.16, 3.1.17, 3.1.19); § 3.2 (п. 3.2.3), § 3.3 (п. 3.3.1, 3.3.4-3.3.7) |
|---|---|

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31.10.2007 № 283-ст).  | Раздел 3, п. 3.4.                    |
| 8. ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности - ОКПД2 (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред.).  | пролистать                           |
| 9. ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.).   | Ст. 2 (п. 4, 6, 9, 10), 8, 10, 12-15 |
| 10. Модельные перечни услуг / Распоряжение Правительства РФ от 18.09.2019 № 2113-р «Перечень типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, государственными учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления». | посмотреть, подумать                 |

**К Теме 2 «Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»**

- |   |                |
|---|----------------|
| 1. ФЗ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ» (ред.). | Ст. 2, 6-9, 10 |
| 2. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред.).              | Ст. 195, 195.1 |

**К Теме 3 «Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг»**

- |   |   |
|---|---|
| 3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред.).   | Ст. 48, 50, 65.1, 66 (ч. 1 6), 87, 96, 113 (ч. 1, 2), 114 (ч. 1), 123.17, 123.21, 123.22, 123.24, 124, 125. |
| 4. Налоговый кодекс РФ (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. ... 25.12.2018).   | Ст. 333.16, 333.33 (и бегло пролистать Главу 25.3)  |
| 5. ФЗ от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (ред.).  | Ст. 2, 7, 9.1, 9.2, 10  |
| 6. ФЗ от 21.12.2001 № 178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества» (ред. ... 02.08.2019).  | Ст. 1, 2, 5, 6  |
| 7. ФЗ от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (ред.).   | Ст. 2 (ч. 1, 2, 4), 9, 20   |
| 8. ФЗ от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (ред.).                      | Ст. 1, 3 (п. 1, 3 8), 13, 24  |
| 9. ФЗ от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в РФ и внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (ред.). | Ст. 1, 3 (п. 1, 3, 4, 5), 5-7   |

### **К Теме 5 «Состав муниципальных публичных услуг (модель)»**

10. ГОСТ Р 51825-2001. Услуги пассажирского автомобильного транспорта (утв. Пост. Госстандарта России от 14.11.2001). ознакомиться
11. ФЗ от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов госвласти и органов местного самоуправления» (ред.). Ст. 4, 6, 7, 10, 13-22
12. Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (ред.). ознакомиться
13. Официальный сайт Администрации г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://admrzn.ru/> просмотреть в соответствии со ссылками в тексте пособия
14. Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28.04.2008 № 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" и подпункта "и" пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"» (ред.). ознакомиться; обратите внимание на подмену предмета НПА: в Указе-601 речь шла об оценке гражданами, а не субъектом РФ

### **К Теме 6 «Система федеральных государственных услуг в МО»**

15. Указ Президента РФ от 15.05.2018 № 215 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» (ред.). ознакомиться
16. ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.). Ст. 7, 8, 11.1, 11.2, 12, 13.
17. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред.). ознакомиться
18. Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (ред.). ознакомиться

### **К Теме 7 «Система региональных государственных услуг в МО»**

19. Письмо Минобрнауки России от 01.10.2013 № 08-1408 «О направлении методических рекомендаций по реализации полномочий органов государственной власти субъектов РФ». пролистать



20. Указ Президента РФ от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ». ознакомиться
21. Устав Рязанской области ст. 5, 27, 28, 46, 49, 55, 57  
ознакомиться
22. Официальный сайт Правительства Рязанской области. - просмотреть в соответствии со ссылками в тексте пособия  
[Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ryazangov.ru/>

**К Теме 8 «Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг»**

23. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000SES /Stakeholders Engagement Standard/ - [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/2526\\_import.pdf](http://www.urbanecomomics.ru/sites/default/files/2526_import.pdf) бегло ознакомиться
24. Копыченко Г.С. Управление конкурентоспособностью муниципальных образований. Автореферат диссертации на соискание ученой степени к.э.н.. Специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: менеджмент», 2014. - [Электронный ресурс]. - URL: [http://old.fa.ru/dep/ods/autorefs/Dissertations/%D0%9A%D0%BE%D0%BF%D1%8B%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%93.%D0%A1.%20\(24.12.2014\)%2040ca240aba968688ebdd5201bb2b374d.pdf](http://old.fa.ru/dep/ods/autorefs/Dissertations/%D0%9A%D0%BE%D0%BF%D1%8B%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%93.%D0%A1.%20(24.12.2014)%2040ca240aba968688ebdd5201bb2b374d.pdf) просмотреть идеи

**Примечание.**

Если указаны конкретные статьи или «ознакомиться» – необходимо прочитать статью (части и пункты) или правовой акт. Постараться понять общее содержание, структуру. Составить общее впечатление. Посмотреть, как эта статья (правовой акт) интерпретируется в учебном пособии (найти по сноскам в тексте пособия).

**8. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для изучения дисциплины**

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам.

1. Справочные правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант».
2. Официальные сайты органов власти:
  - Правительства РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://government.ru/>
  - Правительства Рязанской области [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ryazangov.ru/>
  - Думы г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://rgdrzn.ru>
  - Администрации г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://admrzn.ru>
3. Официальные интернет-порталы:
  - Госуслуг. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://gosuslugi.ru>
  - Государственных и муниципальных учреждений. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://bus.gov.ru>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **9.1. Работа студента на лекции**

В процессе лекционного занятия студент записывает основные мысли и моменты темы, фиксирует нормативно-правовые акты, регулирующие тот или иной вопрос в рамках рассматриваемых разделов. После лекции при подготовке к практическому занятию студент просматривает нормативно-правовую базу и лекционный материал. Это позволяет ему усвоить главные аспекты темы и дисциплины.

Дополнительным стимулом для концентрации внимания является проведение после каждого вопроса плана лекции тестовых опросов. Цель – повторение и закрепление понимания содержания основных понятий дисциплины.

### **9.2. Подготовка к практическим занятиям**

Практические занятия существенно дополняют лекции и заключаются в выполнении отдельных заданий, выдаваемым преподавателем. Задание выполняется по бригадному принципу и, как правило, заключается в анализе нормативно-правовой базы и/или материалов, размещенных на официальных сайтах органов власти, и подготовке заключения. Защита заключения проходит на занятиях в виде беседы и ответов на вопросы преподавателя.

### **9.3. Подготовка к сдаче экзамена**

Экзамен – форма промежуточной проверки знаний, умений, навыков, степени освоения дисциплины.

Главная задача экзамена – заставить студента привести свои знания в систему и на этой основе сформировать у него из разрозненных сведений и деталей представление об общем содержании дисциплины, а также помочь уяснить методику предмета, его систему.

Перед экзаменом назначается консультация. Цель – ответы преподавателя на вопросы, возникшие в ходе самостоятельной подготовки студента.

Подробнее методическое обеспечение описано в Приложении.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно справочных систем**

*Перечень лицензионного программного обеспечения:*

- операционная система Windows;
- Kaspersky Endpoint Security;
- правовая система «Консультант Плюс».

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения дисциплины необходимы следующие материально-технические ресурсы:

- аудитория для проведения лекционных, практических, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная маркерной (меловой) доской;
- компьютерный класс для организации самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с подключением к локальной вычислительной сети и сети Интернет, доступом к справочно-правовым системам «Консультант+» или «Гарант».

Программа по дисциплине «Основы государственного и муниципального управления» составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Программу составил:

к.э.н.



/С.В.Вобленко/

Программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры ГМКУ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой государственного,  
муниципального и  
корпоративного управления

\_\_\_\_\_ /С.В. Перфильев/

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В. Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.В.07 «Государственные и муниципальные услуги»**

Направление подготовки – 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление

ОПОП академической магистратуры  
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – магистр  
Формы обучения – очно-заочная

Рязань, 2020 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**Оценочные материалы** – совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части основной образовательной программы.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и уровня приобретенных компетенций обучающихся целям и требованиям основной образовательной программы в ходе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. В билет включается 2 устных вопроса. При необходимости проводится беседа.

## 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень - является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень - характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень - характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по шкале «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично».

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового. Это означает, что ответы обучающегося выявили пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится лицам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового. Это означает, что обучающийся показал знания основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется лицам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне продвинутого. Это означает, что обучающийся показал полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется лицам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

**Оценка «отлично»** выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне эталонного. Это означает, что обучающийся показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, «отлично» выставляется лицам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

### 3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### Перечень оценочных средств (ОС)

Тип	Наименование	Цель (назначение)	Представление в ФОС
1	Вопросы промежуточного контроля	Контроль усвоения учебного материала в конце курса (зачет)	Вопросы по темам дисциплины.
2	Тестовые задания	1. В процессе лекции как форма текущего контроля усвоения материала. «Встроены» в текст лекции. 2. Как форма промежуточного контроля усвоения материала: доп. вопросы, контроль самостоятельной работы.	Мини-задачи с набором от 2-х до 7 ответов. Три разновидности: 1) выбор одного или нескольких правильных ответов; 2) «восстановить последовательность действий» - необходимо расположить ответы в правильной последовательности; 3) «оценочные характеристики» – выбор между «да» и «нет».
3	Кейс	Сформировать практические навыки: - поиска информации в базах данных (БД); - анализа и экспертного заключения.	Блиц-задание в ходе текущего общения: найти нужный правовой акт в БД «Консультант+» или на официальном сайте муниципалитета (области).
4	Ответы на вопросы и обсуждение вопросов студентов в процессе общения на практических работах	1. Косвенная оценка преподавателем степени включённости студента в материал. 2. Формирование умения общаться в профессиональной среде и использовать профессиональную лексику.	

#### Применение оценочных средств в процессе обучения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции	Тип оценочного мероприятия
1	2	3	4
1	Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	ПК-10	Тип1, Тип2, Тип4
2	Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	ПК-10	Тип1, Тип2.2,
3	Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	ПК-10	Тип1, Тип2.2, Тип4
4	Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	ПК-10	Тип1, Тип2.2, Тип4
5	Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	ПК-10	Тип1, Тип2, Тип3, Тип4
6	Состав муниципальных публичных услуг (модель) (case-study)	ПК-10	Тип1, Тип2, Тип3, Тип4
7	Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	ПК-10	Тип1, Тип2, Тип4
8	Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании (case-study)	ПК-10	Тип1, Тип2.2, Тип3
9	Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	ПК-10	Тип1, Тип2.2, Тип4

## 4. ВОПРОСЫ И ТЕСТЫ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 4.1. Вопросы для экзамена

#### К Теме «Введение в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»»

1. Что такое «публичный интерес»?
2. Опишите организацию публичной власти в РФ: уровни и принципы организации, виды властей.
3. Назовите отличия государственной власти от местного самоуправления (МСУ).
4. Опишите связь «предмета ведения», «полномочия», «компетенции».
5. Что такое «вопросы местного значения»? В каком Федеральном законе описаны?
6. Опишите назначение и конечный результат деятельности публичной власти в «принципал-агентской модели» государства.
7. Опишите содержание понятия «решить вопрос местного значения (ВМЗ)» и результат решения ВМЗ.
8. Что такое публичная (государственная, муниципальная) услуга? Классификация публичных услуг.
9. Что такое функция публичного управления?
10. Потребители и поставщики публичных услуг: понятие, многообразие, функциональные роли.
11. Роль органов власти в процессе предоставления публичных услуг.
12. Муниципальное образование: два подхода к определению понятия, типы.
13. Что такое «муниципальное образование как система сфер жизнедеятельности сообщества»?
14. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» и особенности его описания.

#### К Теме 1 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»

1. Формирование услуги как объекта управления: понятие, и последовательность этапов.
2. Что такое «установить ВМЗ»? Кто устанавливает ВМЗ и почему?
3. Перечень услуг: понятие, виды, модель единого (сводного) Перечня услуг (работ). Какова цель создания перечней услуг?
4. Что такое «качество услуги»? Приведите примеры показателей качества услуги. Связь показателей услуг и Стратегии социально-экономического развития.
5. Что такое «стандарт качества услуги»? Отличаются ли требования к содержанию стандартов качества административных и материальных услуг?
6. Что такое «административный регламент услуги»? Отличаются ли требования к содержанию регламентов административных и социально-культурных услуг?
7. Связь Перечня и Реестра услуг.
8. Зачем и чему следует обучать поставщиков и потребителей услуг?
9. Опишите взаимосвязь «внутреннего» управления качеством услуг и «общей системой менеджмента качества (ОСМК)».

#### К Теме 2 «Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»

1. Орган публичной власти: понятие, существенные признаки. Система органов публичной власти. Структура (внутренняя) органа власти. Правовая форма описания.
2. Органы власти как центры ответственности за предоставление публичных услуг: понятие, «правило соответствия».
3. Организационное (институциональное) обеспечение предоставления услуг: понятие, цель, процедура, гарантии ориентации деятельности органа власти на результат.
4. Кадровое обеспечение предоставления услуг населению: понятие (направления), компетенция и компетентностный подход к формированию кадров (2 модели).

### **К Теме 3 «Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг»**

1. Форма публичного управления предоставлением услуг: понятие, классификация, общие критерии выбора.
2. Публично-правовые (властные) формы управления предоставлением услуг: понятие, способы реализации. Почему их определяют как «негативное управление»?
3. Частно-правовые формы управления предоставлением услуг: понятие, особенности, способы реализации. Почему их определяют как «позитивное (организационно-предоставляющее) управление»?
4. Экономическое содержание частно-правовых форм управления предоставлением услуг.
5. Основные и дополнительные критерии оптимальности выбора частно-правовой формы предоставления услуг.
6. Взаимное делегирование полномочий: понятие, цель, виды, правовая форма. Правило делегирования.
7. Иерархия (последовательность выбора) форм публичного управления предоставлением услуг.
8. Нормативные акты органов публичной власти как внешняя (юридическая) форма управления предоставлением услуг: понятие, классификация, назначение, система правовых актов.

### **К Теме 4 «Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)»**

1. Опишите характер предписываемой деятельности по «организации» чего-либо и её результат.
2. Опишите характер предписываемой деятельности по «созданию» или «обеспечению» условий для чего-либо и её результат.
3. Опишите характер предписываемой деятельности по «участию» или «оказанию содействия» в чём-либо и её результат.
4. Что такое «простой» и «сложный» ВМЗ? Приведите примеры «сложных» ВМЗ и примеры раскладки их на «простые».
5. Опишите порядок установления связи между ВМЗ и услугами. Приведите примеры раскладки «простых» ВМЗ на услуги.
6. Перечень услуг: понятие, виды, цель создания, правовая форма.
7. Конечный результат услуги: понятие, качественные и количественные показатели. Что такое «удовлетворенность потребителя услуги»? Примеры.
8. Стандарты и регламенты услуг: понятие, разнообразие содержания (примеры).
9. Административный регламент услуги: понятие, порядок разработки.
10. Формы экономического учёта услуг.

### **К Теме 5 «Состав муниципальных публичных услуг (модель)»**

1. Материальная сфера жизнедеятельности: назначение и структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
2. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
3. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг.
4. В чём состоит особенность стандартов материальных услуг?
5. В чём состоит особенность административных регламентов материальных услуг?
6. Опишите (на примере) разрешённые законодательством РФ способы и состав поставщиков материальных услуг.
9. Аттестация муниципальных служащих: понятие, цель, результат.
10. Формирование кадрового резерва: понятие, задачи, процедура (конкурсный отбор).
11. Социальная сфера жизнедеятельности: назначение и структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.



12. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
13. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг соцсферы.
14. В чём состоит особенность стандартов и регламентов социальных услуг?
15. Опишите особенности потребления социальных услуг.
16. Опишите особенности определения (выбора) поставщиков социальных услуг и особенности регулирования их деятельности.
17. Организационно-правовая сфера жизнедеятельности: назначение, структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). В чём особенность анализа состава ВМЗ организационно-правовой сферы? Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
18. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
19. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг организационно-правовой сферы.
20. В чём состоит многообразие стандартов и регламентов услуг организационно-правовой сферы?
21. Опишите особенности определения (выбора) поставщиков административных услуг и особенности регулирования их деятельности.
22. Информационная сфера жизнедеятельности: назначение, структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
23. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
24. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг информационной сферы.
25. Что такое стандарт и административный регламент услуг информационной сферы?
26. Опишите особенности потребления услуг информационной сферы.
27. Опишите поставщиков услуг информационной сферы.

### **К Теме 6 «Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании»**

1. Что такое «вопросы федерального значения - ВФЗ»? Состав ВФЗ. Назовите статьи Конституции РФ где они описаны. Используя текст Конституции РФ, назовите примеры ВФЗ.
2. Опишите состав и классификацию федеральных органов госвласти в РФ. Органы МСУ входят в систему федеральных органов госвласти?
3. Опишите ситуацию с перечнями федеральных госуслуг, предоставляемых на территории муниципалитета.
4. Что такое технология «одно окно»? Как построена работа МФЦ.
5. Что такое система межведомственного электронного взаимодействия? Что такое «технологическая карта межведомственного взаимодействия ТКМВ»?
6. Предмет и назначение общественной оценки гражданами эффективности деятельности руководителей федеральных органов власти.
7. Муниципальный контроль качества оказания услуг федеральной властью в муниципальном образовании: предмет, цель и меры (направления) контроля.
8. Цель, пять условий законности делегирования органам МСУ отдельных федеральных госполномочий по исполнению госуслуг. Два способа делегирования.
9. Форма, адресат и требования к закону о делегировании органам МСУ отдельных госполномочий по предоставлению услуг.
10. Опишите критерии законности госконтроля исполнения органами МСУ делегированных госполномочий.

### **К Теме 7 «Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании»**

1. Что такое «вопросы регионального значения - ВРЗ»? Состав (структура) ВРЗ. Назовите статью Конституции РФ и Федеральный закон, в которых они описаны. Используя текст Конституции РФ и ФЗ, назовите примеры ВРЗ.
2. Опишите состав и классификацию региональных органов госвласти на примере Устава Рязанской области. Органы МСУ входят в систему региональных органов госвласти?
3. Опишите ситуацию с перечнями региональных госуслуг, предоставляемых на территории муниципалитета.
4. Форма, адресат и требования к закону о делегировании органам МСУ отдельных региональных госполномочий по предоставлению услуг.
5. Опишите критерии законности регионального госконтроля исполнения органами МСУ делегированных госполномочий.

### **К Теме 8 «Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг»**

1. В чём экономический смысл положений законодательства РФ, предусматривающих многообразие форм участия населения в разработке, реализации, контроле за реализацией стандартов и регламентов публичных услуг?
2. Стандарт существенности (неформальности) взаимодействия органов власти с заинтересованными сторонами: понятие, назначение, состав гарантий.
3. Стандарт регулярности взаимодействия органов власти с заинтересованными сторонами: понятие, назначение.
4. Организация взаимодействия органов власти и населения: международная тенденция, формы взаимодействия (принцип классификации).

**4.2. Тестовые задания для текущего (лекции) и промежуточного контроля  
К Теме «Введение в предмет дисциплины  
“Государственные и муниципальные услуги”»**

0.1. Укажите определение понятия «публичный интерес».

- а) осознанная потребность, возникающая из факта совместного проживания людей на ограниченной территории и удовлетворяемая сообщая;
- б) система отношений между гражданами и их объединениями, проявляющихся в возможности и способности субъекта навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других граждан в соответствии со своими целями, используя при этом соответствующие ресурсы.

0.2. Укажите определение принципа субсидиарности.

- а) организация публичной власти путём деления по вертикали (на уровни) и по горизонтали (по функциям – законодательная, исполнительная, судебная);
- б) наделение ресурсами, соответствующими объёму полномочий;
- в) любая задача должна выполняться на самом низком уровне власти, который только в состоянии её выполнить.

0.3. Укажите вид публичной власти: «подзаконная, несамореформируемая; выражает местный, негосударственный интерес; ведущая роль в решении задач принадлежит населению»:

- а) государственная власть РФ;
- б) госвласть субъекта РФ;
- в) местное самоуправление (МСУ).

0.4. В чём состоит *назначение* публичной власти в РФ?

- а) извлечение прибыли (дохода);
- б) создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека;
- в) качество жизни, общее благосостояние граждан.

0.5. Что является *результатом* деятельности публичной власти в РФ?

- а) извлечение прибыли (дохода);
- б) создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека;
- в) качество жизни, общее благосостояние граждан.

0.6. Укажите полномочия органов МСУ в следующей формулировке вопроса местного значения: «(а) владение, (б) пользование и (в) распоряжение (г) муниципальным имуществом» (3 ответа).

0.7. Укажите определение *публичной услуги вообще*.

- а) формализованная деятельность третьих лиц в интересах отдельного физлица или юрлица, осуществляемая за счёт средств государственного (муниципального) бюджета, влекущая изменение состояния получателя услуги, полезный эффект которой не может быть отделён от самих действий;
- б) обязанность власти выплатить определённую законом сумму денежных средств юридическому или физическому лицу;
- в) типовое, циклически повторяющееся действие органа власти, связанное с планированием, регулированием, согласованием (координацией) и контролем процессов.

0.8. Укажите определение административной публичной услуги.

- а) деятельность третьих лиц с целью восстановления (изменения, сохранения) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий, перемещения грузов и людей, а также создания материальных условий для потребления;
- б) правоотношения (кроме публичных обязательств), возникающие между физ- и юрлицами и органами власти, связанные с установлением и реализацией определенных прав и обязанностей сторон;
- в) деятельность третьих лиц с целью поддержания и восстановления здоровья, духовного и физического развития личности, повышения профессионального мастерства, передачи традиций и обычаев.

0.9. Укажите определение понятия «муниципальное образование», которое отражает назначение публичной власти.

- а) административно-территориальные формирования (городские или сельские поселения, муниципальные районы, городские округа, внутригородские районы, внутригородские территории городов федерального значения), население которого наделено ФЗ-131 правом самостоятельно решать вопросы местного значения (ВМЗ), формировать для этого муниципальные органы публичной власти, собственные финансы и имущество, и собственную систему муниципальных правовых актов (МПА);
- б) административно-территориальные формирования, в границах которых организовано как решение вопросов местного значения (ВМЗ), так и предоставление региональных и федеральных государственных услуг (публичных обязательств и функций управления).

0.10. Укажите определение понятия «сфера жизнедеятельности МО».

- а) административно-территориальные формирования (городские или сельские поселения, муниципальные районы, городские округа, внутригородские районы, внутригородские территории городов федерального значения), население которого наделено ФЗ-131 правом самостоятельно решать вопросы местного значения (ВМЗ), формировать для этого муниципальные органы публичной власти, собственные финансы и имущество, и собственную систему муниципальных правовых актов (МПА);
- б) устойчивые (постоянно повторяющиеся и воспроизводящиеся) отношения между жителями, жителями и органами власти в процессе решения одноимённых групп ВМЗ или осуществления на территории МО одноимённых госполномочий.

0.11. Укажите описание информационной сферы жизнедеятельности МО:

- а) воспроизводство семьи и физическое воспроизводство человека: образование, здравоохранение, массовая физкультура; местная социальная политика;
- б) воспроизводство и передача новому поколению идей традиций, культуры: культура; архивная деятельность, СМИ, молодежная политика и пр.;
- в) организация взаимоотношений между людьми, их объединениями, властями: ГОиЧС, безопасность, управление имуществом, управление финансами и пр.

### **К Теме 1 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению в МО»**

1.1. Укажите определение понятия «качество услуги».

- а) способность услуги удовлетворять потребности потребителя;
- б) восприятие потребителем степени выполнения его требований и ожиданий;
- в) количественная характеристика свойств услуги, определяющих её способность удовлетворять потребности потребителя.

1.2. Укажите определение понятия «стандарт качества» услуги.

- а) муниципальный правовой акт, описывающий минимальный набор качественных и количественных характеристик, отклонение от которых может нанести вред потребителю;
- б) муниципальный правовой акт, описывающий характеристики услуги и правила осуществления процессов (процедур), этапы и последовательность их совершения органами власти, порядок взаимодействия между органами власти, между органами власти и получателями и поставщиками услуги.

1.3. Восстановите логическую последовательность разделов административного регламента услуги (указать правильную очередность ответов, *например: 1.3/в, а, д/*).

- а) общие положения;
- б) описание потребителей услуги;
- в) элементы услуги и их характеристика (стандарт);
- г) порядок информирования потребителей об услуге;
- д) формы контроля исполнения регламента;
- е) досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) исполнителей;
- ж) состав, последовательность сроки выполнения процедур предоставления услуги.

1.4. Укажите этапы процесса «формирования» услуги как объекта управления (5 ответов).

- а) создание системы органов МСУ;
- б) изучение потребностей населения;
- в) установление связи ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ и услуг, составление единого Перечня услуг и закрепление их за органами госвласти (органами МСУ);
- г) определение качественных и количественных показателей услуг;
- д) выбор поставщика услуги;
- е) оказание услуги;
- ж) организация внутреннего контроля;
- з) принятие стандартов (качества) и административных регламентов услуг, утверждение единого Реестра услуг;
- и) организация внешнего контроля;
- к) обучение поставщиков и потребителей;
- л) построение системы управления качеством услуг.

1.5. Укажите определение понятия система менеджмента (управления) качеством услуг (СМК).

- а) муниципальный правовой акт, описывающий минимальный набор качественных и количественных характеристик, отклонение от которых может нанести вред потребителю;
- б) муниципальный правовой акт, описывающий характеристики услуги и правила осуществления процессов (процедур), этапы и последовательность их совершения органами власти, порядок взаимодействия между органами власти, между органами власти и получателями и поставщиками услуги;
- в) комплекс мер, направленных на координацию деятельности органов МСУ, поставщиков услуг и потребителей (населения) по обеспечению качества услуг и «настройки» этого качества на ожидания потребителей (жителей).

## **К Теме 2 «Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»**

2.1. Укажите определение понятия «орган публичной власти».

- а) органы и должностные лица публичной власти и связи между ними;
- б) гражданин (должностное лицо) или коллектив граждан, наделённые законодательством РФ, субъекта РФ и/или муниципальными правовыми актами публично-властными полномочиями в целях осуществления задач государства или муниципалитета и действующие в установленном правовыми актами порядке;
- в) внутреннее устройство конкретного органа власти;
- г) конкретный орган (подразделение) или должностное лицо госвласти (МСУ), которые отвечают за конечный результат организации предоставления услуги.

2.2. Укажите определение понятия «орган власти-центр ответственности».

- а) органы и должностные лица публичной власти и связи между ними;
- б) конкретный орган (подразделение) или должностное лицо госвласти (МСУ), которые отвечают за конечный результат организации предоставления услуги;
- в) гражданин (должностное лицо) или коллектив граждан, наделённые законодательством РФ, субъекта РФ и/или муниципальными правовыми актами публично-властными полномочиями в целях осуществления задач государства или муниципалитета и действующие в установленном правовыми актами порядке;
- г) внутреннее устройство конкретного органа власти.

2.3. Укажите цель институционального (организационного) обеспечения предоставления публичных услуг.

- а) комплекс процессов, связанных с формированием «центров ответственности» за предоставление услуг;
- б) конкретный орган (подразделение) или должностное лицо госвласти (МСУ), которые отвечают за конечный результат организации предоставления услуги;
- в) гарантировать прямую и очевидную связь между оказываемыми населению государственными (муниципальными) услугами, системой органов власти и внутренней организацией этих органов.

2.4. Соберите из предложенных ответов состав гарантий ориентации органов власти на конечный результат (5 правильных ответов).

- а) исчерпывающим образом описан перечень ВМЗ и муниципальных услуг, которые входят в сферу ответственности органа МСУ, а также перечни одноимённых госуслуг и их поставщиков;
- б) установлены полномочия органа МСУ в отношении муниципальных услуг;
- в) установлены полномочия органа МСУ в отношении контроля качества госуслуг;
- г) связь между структурой органов МСУ и системой предоставляемых населению услуг (работ, обязательств) должна быть прямой и очевидной;
- д) определён порядок оценки населением качества услуг;
- е) установлен порядок, периодичность и формы документов для отчётности.

2.5. Укажите определение понятия «компетенция государственного (муниципального) служащего» в отличие от понятий «компетенция органа власти», «квалификационный уровень» и «компетентность государственного (муниципального) служащего»:

- а) совокупность прав, обязанностей и виды ответственности за решение ВФЗ/ВРЗ/ВМЗ;
- б) набор знаний, умений, навыков, опыта, ценностные установки и стиль мышления, др. профессиональные и личностные характеристики;
- в) совокупность требований к компетенциям работников, дифференцируемых по параметрам сложности, нестандартности трудовых действий, ответственности и самостоятельности;
- г) готовность работника к мобилизации своих знаний, навыков и умений для их использования в соответствии с потребностями текущего момента.

2.6. Укажите определение «правила соответствия».

- а) исчерпывающим образом описан перечень ВМЗ и муниципальных услуг, которые входят в сферу ответственности органа МСУ, а также перечни одноимённых госуслуг и их поставщиков;
- б) установлены полномочия органа МСУ в отношении муниципальных услуг;
- в) установлены полномочия органа МСУ в отношении контроля качества госуслуг;
- г) связь между системой органов госвласти (МСУ), внутренней структурой органа власти и системой предоставляемых населению публичных услуг (работ, обязательств) должна быть прямой и очевидной;
- д) определён порядок оценки населением качества услуг;
- е) установлен порядок, периодичность и формы документов для отчётности.

### **К Теме 3 «Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг»**

3.1. Укажите определение понятия «форма публичного управления».

- а) властное, обязывающее воздействие на поведение граждан и юрлиц с возможностью применения мер принуждения посредством издания различных правовых актов или иными способами, ограничивающее свободу действий граждан и юридических лиц;
- б) выраженная вовне деятельность органов государственного управления (органов МСУ), а также их должностных лиц, которая осуществляется в пределах предусмотренной для них компетенции с целью решения стоящих перед государством задач;
- в) управление, в результате осуществления которого гражданам и юридическим лицам государством гарантируются права на предоставление различных благ и услуг, а их предоставление осуществляется субъектами частного права.

3.2. Укажите определение понятия «позитивное или организационно-предоставляющее управление».

- а) вид публичного управления основанного на властном, обязывающем воздействии на поведение граждан и юрлиц с возможностью применения мер принуждения посредством издания различных правовых актов или иными способами, ограничивающими свободу действий граждан и юридических лиц;
- б) вид публичного управления, в результате осуществления которого гражданам и юридическим лицам государством гарантируются права на предоставление различных благ и услуг, а их предоставление осуществляется субъектами частного права.
- в) выраженная вовне деятельность органов государственного управления (органов МСУ), а также их должностных лиц, которая осуществляется в пределах предусмотренной для них компетенции с целью решения стоящих перед государством задач;

3.3. Какие из перечисленных способов деятельности органов власти относят к негативно-му управлению:

- а) передача исполнения отдельных полномочий частным субъектам;
- б) взимание налогов и сборов;
- в) хозяйственная кооперация;
- г) территориальное планирование (разработка и принятие Генплана, Правил землепользования и застройки);
- д) создание собственных хозяйствующих субъектов;
- е) приватизация государственного (муниципального) имущества;
- ж) взаимное делегирование полномочий.

3.4. Какие из перечисленных способов деятельности органов власти относят к частно-правовым формам предоставления публичных услуг:

- а) передача исполнения отдельных полномочий частным субъектам;
- б) взимание налогов и сборов;
- в) хозяйственная кооперация;
- г) территориальное планирование (разработка и принятие Генплана, Правил землепользования и застройки);
- д) создание собственных хозяйствующих субъектов;
- е) приватизация государственного (муниципального) имущества;
- ж) взаимное делегирование полномочий.

3.5. Восстановите иерархию (последовательность с точки зрения убывания эффективности применения) форм управления предоставлением публичных услуг */расположите ответы в правильном порядке, например, 3.5 и, а, ж/*.

- а) организация межмуниципальной кооперации;
- б) создание собственных хозяйствующих субъектов;
- в) заключение соглашений о делегировании отдельных полномочий по решению ВМЗ другому МО;
- г) заключение гражданско-правовых договоров с частными хозяйствующими субъектами, оказывающими необходимые услуги (работы).

3.6. Укажите определение понятия «конкурс».

- а) торги, в которых состязание проводится только по условию о цене, а победителем признается участник, предложивший наиболее выгодную цену;
- б) торги, в которых состязание проводится по совокупности условий (среди которых может быть и условие о цене), а победителем признается участник, предложивший лучшие условия при меньшей цене.

3.7. Укажите признаки нормативного правового акта (3 ответа).

- а) адресат - неопределённый круг лиц;
- б) неоднократное применение;
- в) адресат – конкретные субъекты;
- г) порождает норму права;
- д) направлен на реализацию норм права.



#### **К Теме 4 «Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)»**

4.1. Укажите определение понятия «организация (чего-либо)».

- а) комплекс оргправовых, оргтехнических мероприятий и распорядительных действий по управлению отношениями или обеспечению скоординированности действий;
- б) длительное, постоянно возобновляемое действие, направленное на выполнение задачи;
- в) разовое действие, направленное на решение конкретной задачи.

4.2. ВМЗ(16-7) «создание условий для предоставления транспортных услуг населению и организация транспортного обслуживания населения в границах городского округа» является (укажите правильный ответ):

- а) простым;
- б) сложным.

4.3. Восстановите порядок действий при определении связи между ВМЗ и услугами (перечислите предложенные ответы в правильной последовательности, *например: 1д, б, а*).

- а) смоделировать содержание деятельности органа МСУ по решению ВМЗ (на основе отраслевого пакета НПА) и определить потребителя;
- б) раскрыть содержание предписываемой деятельности (что такое «организация», «участие» ...);
- в) провести анализ ВМЗ, разложить на «простые» ВМЗ и составить перечень «простых» ВМЗ;
- г) представить «простой» ВМЗ как набор услуг (обязательств), определить орган МСУ, ответственный за конечный результат;
- д) составить полные «сводные отраслевые» (ведомственные) перечни услуг;
- е) на базе ведомственных перечней составить и утвердить единый (сводный) Перечень муниципальных услуг.

4.4. Восстановите последовательность действий (этапов) при разработке и внедрении административного регламента муниципальной услуги (*расставьте ответы в правильной последовательности, например: 4.4 б, ж, л, а*).

- а) утверждение регламента и публикация его в СМИ;
- б) создание рабочих органов
- в) разработка проекта регламента и публикация его в СМИ;
- г) обучение поставщиков и потребителей;
- д) общественное обсуждение и экспертиза проекта регламента;
- е) доработка проекта регламента;
- ж) введение в действие регламента в органах МСУ и в организациях-поставщиках;
- з) утверждение порядка общественного контроля и оценки качества услуг.

#### **К Теме 5 «Состав муниципальных публичных услуг (модель)»**

5.1. К какой сфере жизнедеятельности местного сообщества относится ВМЗ(16-4) «организация в границах городского округа (ГО) электро-, тепло-, газо- и водо-снабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом в пределах полномочий, установленных законодательством РФ»:

- а) материальная;
- б) организационно-правовая;
- в) социально-культурная.

5.2. Житель г. Рязани А. Иванов заключил договор о холодном водоснабжении с МУП «Водоканал». Что является предметом Договора:

- а) услуга;
- б) работа.

5.3. Городской округ Рязань заключил договор с ООО «Спецавтоколонна» о вывозе мусора с территории многоквартирных домов. Что является предметом Договора:

- а) услуга;
- б) работа.

5.4. Укажите функцию публичного управления.

- а) осуществление пассажирских перевозок муниципальным наземным автотранспортом;
- б) планирование, утверждение и корректировка маршрутов пассажирских перевозок в муниципалитете;
- в) конкурсная поддержка детских общественных организаций;
- г) предоставление бесплатного проезда школьникам.

5.5. Житель г. Рязани обратился в МФЦ за получением выписки из муниципального архива. Что является предметом обращения:

- а) материальная услуга;
- б) информационная услуга;
- в) социальная услуга;
- г) административная услуга.

5.6. Укажите особенности стандартов и регламентов услуг социальной сферы.

- а) как правило, выступают в виде свода (совокупности) различных правил, порядков, требований;
- б) стандарты, как правило, разрабатываются и утверждаются на федеральном уровне;
- в) регламенты, как правило, разрабатываются и утверждаются на местном уровне.

5.7. Укажите состав «общегосударственных задач (вопросов)», которые органы МСУ выполняют в силу того, что они являются органами публичной власти (не менее 3-х ответов):

- а) составление, рассмотрение, утверждение и исполнение местного бюджета, контроль за его исполнением;
- б) установление, изменение и отмена местных налогов и сборов;
- в) участие в профилактике терроризма и экстремизма;
- г) принятие Генплана города;
- д) участие в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- е) владение, пользование и распоряжение муниципальным имуществом;
- ж) обеспечение первичных мер пожарной безопасности;
- и) организация и осуществление мероприятий по территориальной обороне и гражданской обороне.

5.8. Организация предоставления услуги дошкольного образования предполагает деятельность:

- а) Управления ЖКХ (организация тепло-, водоснабжения д/сада);
- б) Управления финансов (выплата субсидий многодетным семьям);
- в) частных поставщиков, например, детских завтраков;
- г) Управления образования (организация и координация деятельности, контроль качества услуг, иные задачи).

Кто из названных субъектов является центром ответственности по «организации предоставления» услуг дошкольного образования?

5.9. Житель города Рязани обратился в Организационный отдел Представительного органа с просьбой предоставить ему выписку из Протокола заседания депутатского Комитета по культуре. Определите характер услуги:

- а) административная;
- б) материальная;
- в) информационная.

### **К Теме 6 «Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании»**

6.1. Укажите, в какой статье Конституции РФ перечислены вопросы *собственного* ведения РФ:

- а) статья 18 (Главы 2);
- б) статья 71 (Главы 3);
- в) статья 72 (Главы 3).

6.2. Укажите определение федерального Министерства.

- а) ФОИВ для выработки госполитики в сфере деятельности, контроля и координации деятельности федеральных служб и агентств и управления подведомственными госпредприятиями и госучреждениями;
- б) ФОИВ для осуществления контрольных и надзорных функций, а также отдельных специальных функций (госбезопасность, оборона и др.);
- в) ФОИВ, осуществляющий в установленной сфере деятельности функции по оказанию госуслуг, управлению госимуществом и правоприменительные функции, кроме функций по контролю и надзору.

6.3. Укажите определение понятия «одно окно».

- а) технология предоставления услуг для граждан и бизнеса, при которой приём (выдача) документов заявителя производится однократно и одновременно, а все необходимые дальнейшие процедуры осуществляются органами власти или МФЦ без участия заявителя в соответствии с утвержденным административным регламентом;
- б) технология дистанционного предоставления услуг, при которой взаимодействие между органом власти и заявителем осуществляется в электронном виде через Интернет, а результат обращения может предоставляться в форме электронного документа.

6.4. Укажите определение понятия «система межведомственного взаимодействия».

- а) набор форм-таблиц с описанием порядка предоставления публичной услуги, сведения о необходимых документах, сведения о контрагентах, формах и содержании межведомственного взаимодействия, планы технической реализации межведомственного взаимодействия;
- б) взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в т.ч. в электронном виде, между органами власти и организациями, предоставляющими публичные услуги, в т.ч. МФЦ, путём обмена документами в электронной и в бумажной форме, с использованием электронных каналов (e-mail) и традиционных способов доставки (почтой, курьером).

6.5. Укажите «предмет муниципального контроля предоставления федеральных госуслуг» в отличие от «предмета жалобы».

- а) уровень удовлетворённости граждан качеством федеральных госуслуг;
- б) несоблюдение установленных стандартом и административным регламентом условий предоставления госуслуги;
- в) показатели качества и доступности услуги.

6.6. Возможно ли делегирование *органам МСУ* федеральных полномочий Указами Президента РФ?                    да/нет

6.7. Укажите «предмет делегирования» в отличие от «обязательных условий» делегирования.

- а) часть полномочий по предоставлению федеральной услуги;
- б) одновременная передача достаточных финансовых средств и имущества;
- в) только через принятие Закона;
- г) только регламентированной услуги;
- д) при условии, что доказана невозможность предоставить услугу иным способом или если это экономически более эффективно.

6.8. Кому делегируется исполнение отдельных госполномочий?

- а) городским округам и муниципальным районам;
- б) органам МСУ городских округов и муниципальных районов.

### Ответы к тестовым заданиям

вопрос	ответ	вопрос	ответ
0.1	а	4.1	а
0.2	в	4.2	б
0.3	в	4.3	в, б, а, г, д, е (последовательность <i>имеет значение</i> )
0.4	б	4.4	б, в, д, е, г, ж, з (последовательность <i>имеет значение</i> )
0.5	в		
0.6	а, б, в (последовательность <i>не имеет значения</i> )	5.1	а
0.7	а	5.2	а
0.8	б	5.3	б
0.9	б	5.4	б
0.10	б	5.5	г
0.11	б	5.6	б, в
		5.7	в, д, ж, и (последовательность <i>не имеет значения</i> )
1.1	а	5.8	г
1.2	а	5.9	в
1.3	а, б, г, в, ж, д, е, д (последовательность <i>имеет значение</i> )		
1.4	в, г, з, к, л (последовательность <i>не имеет значения</i> )	6.1	б
1.5	в	6.2	а
		6.3	а
2.1	б	6.4	б
2.2	б	6.5	а
2.3	в	6.6	нет
2.4	а, б, в, д, е (последовательность <i>не имеет значения</i> )	6.7	а
2.5	б	6.8	б
2.6	г		
3.1	б		
3.2	б		
3.3	б, г		
3.4	а, б, в, д, е (последовательность <i>не имеет значения</i> )		
3.5	г, а, б, в (последовательность <i>имеет значение</i> )		
3.6	б		
3.7	а, б, г		

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В. Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.07 «Государственные и муниципальные услуги»**

Направление подготовки – 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление

ОПОП академической магистратуры  
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – магистр  
Формы обучения – очно-заочная

Рязань, 2020 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

- 1) система государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются на территории муниципального образования;
- 2) организация процесса предоставления муниципальных услуг в рамках модели «принципал-агентского государства».

### 1.2. Содержание дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

*Содержание дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»* распадается на 12 тем (Приложение 1, столбец 2).

*Методической основой для изучения дисциплины* является учебное пособие «Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги. Учебное Пособие. – Рязань, 2019» (далее – Пособие). Оглавление Пособия с указанием соответствия его разделов с темами дисциплины приводится в Приложении 1.

*Цель Пособия* – в компактной форме представить обучающимся информацию:

- определения понятий, как они представлены в законодательстве РФ, комментарии к определениям и определения, предложенные автором;
- выдержки из законодательства с комментариями автора;
- примеры анализа.

Поскольку предоставление государственных и муниципальных услуг охватывает многообразные отношения, материал сгруппирован по Разделам.

- *Введение* в предмет дисциплины, в т.ч. особенности описания предмета.
- *Раздел 1. Теоретические основы организации предоставления публичных услуг.*

Включает 3 темы:

Тема 1: методическое обеспечение оказания услуг (основные понятия и связь между ними).

Тема 2: организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания услуг (органы власти как центры ответственности предоставления услуг; кадровое обеспечение предоставления услуг).

Тема 3: формы публичного управления предоставлением гос./мун. услуг (способы и формы управления предоставлением услуг).

- *Раздел 2. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании (МО).* Включает 2 темы.

Тема 4: порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (методика установления связи между ВМЗ, услугами, центрами ответственности за их предоставления).

Тема 5: Состав (модель) муниципальных публичных услуг (примеры раскладки ВМЗ ст. 16 ФЗ-131 на услуги по 4-м сферам жизнедеятельности местного сообщества).

- *Раздел 3 (Тема 6). Система федеральных госуслуг в МО.* Предмет темы - процесс формирования федеральных госуслуг как объектов управления; процесс предоставление госуслуг; муниципальный контроль качества госуслуг; делегирование исполнения отдельных федеральных госуслуг органам МСУ.

- *Раздел 4 (Тема 7). Система региональных госуслуг в МО на примере Рязанской области.* Предмет темы - процесс формирования региональных госуслуг как объектов управления; процесс предоставление госуслуг; муниципальный контроль качества госуслуг; делегирование исполнения отдельных госуслуг органам МСУ (по материалам официального сайта Рязанской области, сайтов региональных Министерств и конкретных Законов Рязанской области).

- *Раздел 5 (Тема 8). Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг.* Предмет темы - гарантии существенности (неформальности) и регулярности взаимоотношений власти и населения, а также классификатор форм взаимоотношений.

Каждая тема заканчивается параграфом «Вопросы для самоконтроля».

#### **1.4. На что следует обратить внимание при изучении пособия и дисциплины**

*Пособие включает около 50 схем, 60 таблиц и 15 рисунков.* Как правило, они описывают административные процедуры предоставления услуг. Это связано с тем, что любая деятельность государственного или муниципального служащего, депутатов основывается на соблюдении порядков, правил и процедур, установленных законом. Поэтому изложение учебных тем включает знакомство с административными процедурами, принятыми на уровне органов местного самоуправления (МСУ).

*Кроме того, в Пособии дано ок. 250 ссылок на правовые акты и интернет-источники информации* (в т.ч. официальные сайты РФ, Рязанской области и г. Рязани).

И вот почему.

Во-первых, особенность деятельности депутата, муниципального служащего – умение читать, понимать, выявлять недостатки и противоречия в законодательстве и использовать их в интересах местного сообщества. Отсюда изложение тем курса строится на анализе и интерпретации законодательства РФ. Поэтому *неотъемлемой частью Пособия является подборка (на CD-Rom) текстов федеральных правовых актов и правовых актов некоторых субъектов РФ и муниципалитетов Рязанской области.* Состав правовых актов сформирован в соответствии со сносками, содержащимися в тексте Пособия.

Слушателям рекомендуется сначала прочитать текст пособия, который заканчивается ссылкой на правовой акт или интернет-источник информации. Затем посмотреть, как аналогичный материал объясняется в лекции. А затем ознакомиться с текстом правового акта – вдумчиво прочитать пункт и/или часть статьи правового акта, на которую имеется сноска в конце страницы.

Во-вторых, власть обязана обеспечить открытость и понятность для населения своих действий. Поэтому изложение тем курса включает первичный (общий) анализ информации на официальных сайтах органов власти на предмет полноты, своевременности и понятности для населения.

Тем самым обучающийся получает возможность с минимальными затратами личного времени получить не только систематизированный учебный материал, но и ознакомиться с соответствующей правовой базой.

## **2. РАБОТА НА ЛЕКЦИЯХ**

Каждая учебная тема дисциплины обеспечена лекцией - файлом в формате PPT (Приложение 2).

1. Схемы и определения, которые демонстрируются в ходе лекции, нет смысла перерисовывать (записывать), поскольку все презентации размещаются на CD-Rom и выдаются слушателю перед началом обучения (на первом занятии). Записывать есть смысл комментарии преподавателя, его ответы на вопросы в ходе лекции, иные моменты, которые не отражены в презентации лекции.

2. Как правило, лекции разбиты на 3-5 вопросов. Часть вопросов лекции заканчивается тестовым заданием. Это сделано для того, чтобы помочь слушателю лучше усвоить наиболее существенные аспекты учебного материала.

3. Каждая лекция предусматривает тестовое задание для закрепления пройденного материала и контроля его усвоения.

Тест представляет собой вопрос с набором ответов. Необходимо выбрать один или несколько правильных. Разбор тестового задания происходит в ходе лекции. Слушатель сам ставит себе оценку. Совокупность результатов тестирования по темам курса является одним из критериев, который учитывается при выставлении экзаменационной оценки.



### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Вопросы для самостоятельного изучения перечислены в конце каждой Темы учебного Пособия в параграфе «Вопросы для самоконтроля». Перечень вопросов совпадает с вопросами для экзамена (Приложение 3).

*Порядок самостоятельного изучения вопросов*

1. Изучение начинается с освоения текста соответствующей темы Пособия.
2. Затем необходимо изучить этот же вопрос в презентации лекции.
3. Затем необходимо обратить внимание на сноски. Каждая сноска содержит наименование правового акта и указание на статью, часть и пункт, этой статьи, которые связаны с рассматриваемым вопросом.

Все правовые акты размещены на компакт-диске (Приложение 4). Подавляющее большинство файлов с правовым актом выполнено в текстовом редакторе Microsoft Word (формат DOC). Отдельные файлы могут быть выполнены в редакторах Excel (формат XLS) или Adobe Reader (формат PDF).

Активируется компакт-диск. Находится и открывается необходимый правовой акт. И затем (с использованием функции текстового редактора «Найти») находится статья, указанная в сноске.

Необходимо ознакомиться с текстом статьи (пункта, части). Сравнить текст с положениями Пособия. И сделать для себя выводы.

#### 3.2. Организация практической работы обучающихся

*Подготовка к практическим занятиям*

Практические занятия дополняют лекции и заключаются в выполнении отдельных заданий, выдаваемых преподавателем. Задание выполняется по бригадному принципу и, как правило, заключается в анализе нормативно-правовой базы и/или материалов, размещенных на официальных сайтах органов власти, и подготовке заключения. Защита заключения проходит на занятиях в виде беседы и ответов на вопросы преподавателя.

*Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при проведении практических работ*

- 1) Справочные правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант».
- 2) Официальные сайты органов власти:
  - Правительства РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://government.ru/>
  - Правительства Рязанской области [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ryazangov.ru/>
  - Думы г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://rgdrzn.ru>
  - Администрации г. Рязани. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://admrzn.ru>
- 3) Официальные интернет-порталы:
  - Госуслуг. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://gosuslugi.ru>
  - Государственных и муниципальных учреждений. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://bus.gov.ru>

**Приложение 1. Учебное пособие  
«Вобленко С.В. Государственные и муниципальные услуги»:  
структура и связь с темами дисциплины**

<b>Структура учебного Пособия</b> 1	<b>Тема дисциплины</b> 2
<b>Введение</b> в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	совпадает
<b>Раздел 1. Теоретические основы организации предоставления публичных услуг</b>	
T1. Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	совпадает
T2. Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	совпадает
T3. Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	совпадает
<b>Раздел 2. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании (МО)</b>	
T4. Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	совпадает
T5. Состав муниципальных публичных услуг (модель)	совпадает
<b>Раздел 3. Система федеральных государственных услуг в МО</b>	
T6. Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	совпадает
<b>Раздел 4. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)</b>	
T7. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)	совпадает
<b>Раздел 5. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг</b>	
T8. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	совпадает
<b>Подборка текстов правовых актов</b> на CD-Rom (перечень включает рекомендации по изучению)	

## Приложение 2. Перечень лекций по дисциплине

Файлы в формате PPT.

Размещены на CD-Rom, выдаваемом слушателю на первом занятии.

Структура учебного Пособия 1	Лекция 2
<b>Введение</b> в предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»	№ 1, совпадает
<b>Раздел 1. Теоретические основы организации предоставления публичных услуг</b>	
Т1. Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	№ 2, совпадает
Т2. Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению	№ 3, совпадает
Т3. Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг	№ 4, совпадает
<b>Раздел 2. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании (МО)</b>	
Т4. Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)	№ 5, совпадает
Т5. Состав муниципальных публичных услуг (модель) - услуги социальной сферы; - услуги организационно-правовой сферы; - услуги материальной сферы - услуги информационной сферы.	№ 6-9 (каждая лекция посвящена одному виду услуг)
<b>Раздел 3. Система федеральных государственных услуг в МО</b>	
Т6. Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании	№ 10, совпадает
<b>Раздел 4. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)</b>	
Т7. Система региональных государственных услуг в МО (case-study)	№ 11, совпадает
<b>Раздел 5. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг</b>	
Т8. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями как центральное звено предоставления публичных услуг	№ 12, совпадает
<b>Подборка текстов правовых актов на CD-Rom (перечень включает рекомендации по изучению)</b>	

### Приложение 3. Вопросы к экзамену и для самоконтроля

#### К Теме «Введение в предмет дисциплины “Государственные и муниципальные услуги”»

1. Что такое «публичный интерес»?
2. Опишите организацию публичной власти в РФ: уровни и принципы организации, виды властей.
3. Назовите отличия государственной власти от местного самоуправления (МСУ).
4. Опишите связь «предмета ведения», «полномочия», «компетенции».
5. Что такое «вопросы местного значения»? В каком Федеральном законе описаны?
6. Опишите назначение и конечный результат деятельности публичной власти в «принципал-агентской модели» государства.
7. Опишите содержание понятия «решить вопрос местного значения (ВМЗ)» и результат решения ВМЗ.
8. Что такое публичная (государственная, муниципальная) услуга? Классификация публичных услуг.
9. Что такое функция публичного управления?
10. Потребители и поставщики публичных услуг: понятие, многообразие, функциональные роли.
11. Роль органов власти в процессе предоставления публичных услуг.
12. Муниципальное образование: два подхода к определению понятия, типы.
13. Что такое «муниципальное образование как система сфер жизнедеятельности сообщества»?
14. Предмет дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» и особенности его описания.

#### К Теме 1 «Методическое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»

1. Формирование услуги как объекта управления: понятие, и последовательность этапов.
2. Что такое «установить ВМЗ»? Кто устанавливает ВМЗ и почему?
3. Перечень услуг: понятие, виды, модель единого (сводного) Перечня услуг (работ). Какова цель создания перечней услуг?
4. Что такое «качество услуги»? Приведите примеры показателей качества услуги. Связь показателей услуг и Стратегии социально-экономического развития.
5. Что такое «стандарт качества услуги»? Отличаются ли требования к содержанию стандартов качества административных и материальных услуг?
6. Что такое «административный регламент услуги»? Отличаются ли требования к содержанию регламентов административных и социально-культурных услуг?
7. Связь Перечня и Реестра услуг.
8. Зачем и чему следует обучать поставщиков и потребителей услуг?
9. Опишите взаимосвязь «внутреннего» управления качеством услуг и «общей системой менеджмента качества (ОСМК)».

#### К Теме 2 «Организационное (институциональное) и кадровое обеспечение оказания публичной властью услуг населению»

1. Орган публичной власти: понятие, существенные признаки. Система органов публичной власти. Структура (внутренняя) органа власти. Правовая форма описания.
2. Органы власти как центры ответственности за предоставление публичных услуг: понятие, «правило соответствия».
3. Организационное (институциональное) обеспечение предоставления услуг: понятие, цель, процедура, гарантии ориентации деятельности органа власти на результат.
4. Кадровое обеспечение предоставления услуг населению: понятие (направления), компетенция и компетентностный подход к формированию кадров (2 модели).

### **К Теме 3 «Формы публичного управления предоставлением государственных (муниципальных) услуг»**

1. Форма публичного управления предоставлением услуг: понятие, классификация, общие критерии выбора.
2. Публично-правовые (властные) формы управления предоставлением услуг: понятие, способы реализации. Почему их определяют как «негативное управление»?
3. Частно-правовые формы управления предоставлением услуг: понятие, особенности, способы реализации. Почему их определяют как «позитивное (организационно-предоставляющее) управление»?
4. Экономическое содержание частно-правовых форм управления предоставлением услуг.
5. Основные и дополнительные критерии оптимальности выбора частно-правовой формы предоставления услуг.
6. Взаимное делегирование полномочий: понятие, цель, виды, правовая форма. Правило делегирования.
7. Иерархия (последовательность выбора) форм публичного управления предоставлением услуг.
8. Нормативные акты органов публичной власти как внешняя (юридическая) форма управления предоставлением услуг: понятие, классификация, назначение, система правовых актов.

### **К Теме 4 «Порядок формирования муниципальных услуг как объектов управления (case-study)»**

1. Опишите характер предписываемой деятельности по «организации» чего-либо и её результат.
2. Опишите характер предписываемой деятельности по «созданию» или «обеспечению» условий для чего-либо и её результат.
3. Опишите характер предписываемой деятельности по «участию» или «оказанию содействия» в чём-либо и её результат.
4. Что такое «простой» и «сложный» ВМЗ? Приведите примеры «сложных» ВМЗ и примеры раскладки их на «простые».
5. Опишите порядок установления связи между ВМЗ и услугами. Приведите примеры раскладки «простых» ВМЗ на услуги.
6. Перечень услуг: понятие, виды, цель создания, правовая форма.
7. Конечный результат услуги: понятие, качественные и количественные показатели. Что такое «удовлетворенность потребителя услуги»? Примеры.
8. Стандарты и регламенты услуг: понятие, разнообразие содержания (примеры).
9. Административный регламент услуги: понятие, порядок разработки.
10. Формы экономического учёта услуг.

### **К Теме 5 «Состав муниципальных публичных услуг (модель)»**

1. Материальная сфера жизнедеятельности: назначение и структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
2. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
3. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг.
4. В чём состоит особенность стандартов материальных услуг?
5. В чём состоит особенность административных регламентов материальных услуг?
6. Опишите (на примере) разрешённые законодательством РФ способы и состав поставщиков материальных услуг.
9. Аттестация муниципальных служащих: понятие, цель, результат.
10. Формирование кадрового резерва: понятие, задачи, процедура (конкурсный отбор).
11. Социальная сфера жизнедеятельности: назначение и структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.

12. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
13. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг соцсферы.
14. В чём состоит особенность стандартов и регламентов социальных услуг?
15. Опишите особенности потребления социальных услуг.
16. Опишите особенности определения (выбора) поставщиков социальных услуг и особенности регулирования их деятельности.
17. Организационно-правовая сфера жизнедеятельности: назначение, структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). В чём особенность анализа состава ВМЗ организационно-правовой сферы? Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
18. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
19. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг организационно-правовой сферы.
20. В чём состоит многообразие стандартов и регламентов услуг организационно-правовой сферы?
21. Опишите особенности определения (выбора) поставщиков административных услуг и особенности регулирования их деятельности.
22. Информационная сфера жизнедеятельности: назначение, структура, состав ВМЗ (на примере анализа ст. 16 ФЗ-131). Укажите «сложные» ВМЗ. Покажите пример раскладки «сложного» ВМЗ на «простые» ВМЗ.
23. Представьте пример раскладки «простого» ВМЗ на совокупность услуг (работ), обязательств. Опишите потенциальные источники информации о наименованиях и составе услуг.
24. Опишите правовую форму и структуру данных Перечня муниципальных услуг информационной сферы.
25. Что такое стандарт и административный регламент услуг информационной сферы?
26. Опишите особенности потребления услуг информационной сферы.
27. Опишите поставщиков услуг информационной сферы.

### **К Теме 6 «Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании»**

1. Что такое «вопросы федерального значения - ВФЗ»? Состав ВФЗ. Назовите статьи Конституции РФ где они описаны. Используя текст Конституции РФ, назовите примеры ВФЗ.
2. Опишите состав и классификацию федеральных органов госвласти в РФ. Органы МСУ входят в систему федеральных органов госвласти?
3. Опишите ситуацию с перечнями федеральных госуслуг, предоставляемых на территории муниципалитета.
4. Что такое технология «одно окно»? Как построена работа МФЦ.
5. Что такое система межведомственного электронного взаимодействия? Что такое «технологическая карта межведомственного взаимодействия ТКМВ»?
6. Предмет и назначение общественной оценки гражданами эффективности деятельности руководителей федеральных органов власти.
7. Муниципальный контроль качества оказания услуг федеральной властью в муниципальном образовании: предмет, цель и меры (направления) контроля.
8. Цель, пять условий законности делегирования органам МСУ отдельных федеральных госполномочий по исполнению госуслуг. Два способа делегирования.
9. Форма, адресат и требования к закону о делегировании органам МСУ отдельных госполномочий по предоставлению услуг.
10. Опишите критерии законности госконтроля исполнения органами МСУ делегированных госполномочий.

**К Теме 7 «Система региональных государственных услуг  
в муниципальном образовании»**

1. Что такое «вопросы регионального значения - ВРЗ»? Состав (структура) ВРЗ. Назовите статью Конституции РФ и Федеральный закон, в которых они описаны. Используя текст Конституции РФ и ФЗ, назовите примеры ВРЗ.
2. Опишите состав и классификацию региональных органов госвласти на примере Устава Рязанской области. Органы МСУ входят в систему региональных органов госвласти?
3. Опишите ситуацию с перечнями региональных госуслуг, предоставляемых на территории муниципалитета.
4. Форма, адресат и требования к закону о делегировании органам МСУ отдельных региональных госполномочий по предоставлению услуг.
5. Опишите критерии законности регионального госконтроля исполнения органами МСУ делегированных госполномочий.

**К Теме 8 «Взаимодействие органов публичной власти с потребителями  
как центральное звено предоставления публичных услуг»**

1. В чём экономический смысл положений законодательства РФ, предусматривающих многообразие форм участия населения в разработке, реализации, контроле за реализацией стандартов и регламентов публичных услуг?
2. Стандарт существенности (неформальности) взаимодействия органов власти с заинтересованными сторонами: понятие, назначение, состав гарантий.
3. Стандарт регулярности взаимодействия органов власти с заинтересованными сторонами: понятие, назначение.
4. Организация взаимодействия органов власти и населения: международная тенденция, формы взаимодействия (принцип классификации).