

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»  
(БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)

УТВЕРЖДАЮ

и.о. Декан факультета

Шматко А. Д.

(подпись) ФИО

« 31 » 05 20 12

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

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

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
6	11	3	108	34	17	0	17	74	0	0	74	зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

год набора группы: 2022

Программу составили:

Кафедра Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ  
ПРОИЗВОДСТВОМ

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



Кафедра Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ  
ПРОИЗВОДСТВОМ

Селентьева Дарья Олеговна, к.филос.н., доцент

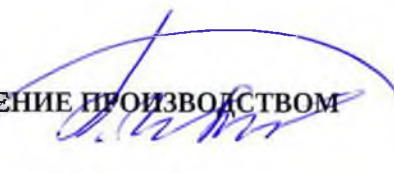


Программа рассмотрена

на заседании кафедры-разработчика

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

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



Программа рассмотрена

на заседании выпускающей кафедры

**Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ**

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



# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

## **Разделы рабочей программы**

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

## **Приложения к рабочей программе дисциплины**

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

# 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-1 — способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
ПСК-1.1 — способность осуществлять стратегическое планирование в интересах общества и государства
ПСК-1.3 — Владеет технологиями управления персоналом, обладает умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач
ПСК-1.5 — способность организовать процесс взаимодействия с внешней средой органа публичной власти

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

## **УК-1**

*знания:*

- требования к разработке административных регламентов услуг;
- основы поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях;

*умения:*

- использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти;
- оценивать работу государственных и муниципальных органов с учетом объема и качества предоставления услуг;

*навыки:*

- оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

## **ПСК-1.1**

*знания:*

- принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
- организационный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг;
- технологии, приемы оказания государственных и муниципальных услуг;

*умения:*

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг, а также со стандартизацией и регламентацией деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- формировать выводы по вопросам оптимизации административных процессов в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

*навыки:*

- организации, поиска, анализа и применения нормативно-правовых документов, регулирующих процессы предоставления, регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг, в сфере своей профессиональной деятельности.

## **ПСК-1.3**

*знания:*

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

*умения:*

- разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;

*навыки:*

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

## **ПСК-1.5**

*знания:*

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

*умения:*

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

*навыки:*

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

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

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

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

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ПОЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРАКТИКА ПО ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОМУ ПРОФИЛЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

#### 3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %			
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		УК-1	ПСК-1.1	ПСК-1.3	ПСК-1.5
6	11	<b>Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.</b> 1.1. Государственно-политическое устройство и государственно - территориальное устройство. Понятие государственной власти. Система государственной власти. Общие принципы реализации регионального управления. Органы государственной власти субъектов РФ: порядок формирования, полномочия, направления деятельности. 1.2. Понятие «государственная услуга» и ее становление в России. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг. Государственная и муниципальная услуга: подходы к определению. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.	14	4	2	2	10	14	14	14	14
6	11	<b>Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.</b> 2.1 Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. Система регламентации в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления. Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 2.2. Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. 2.3. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие федеральных и региональных нормативно-правовых актов. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия на разных уровнях. Единые требования к предоставлению государственных услуг. 2.4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные понятия, используемые при разработке административных регламентов предоставления и стандартов качества оказания публичных услуг. Общие требования к разработке проекта административного регламента. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг.	14	4	2	2	10	14	14	14	14
6	11	<b>Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.</b> 3.1. Модель предоставления государственных услуг. Процессный подход как основа предоставления государственных услуг. 3.2. Стандарт ISO 9000 как основа оценки качества государственного управления. Определения качества, принятые в стандартах ИСО. Особенности применения стандартов в системе государственного и муниципального управления. 3.3. Понятие мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Цели и задачи проведения мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление актуальных проблем предоставления услуги. Предложения по повышению качества услуг. 3.4. Преобразование установленных в административных регламентах показателей качества государственных и муниципальных услуг в показатели результативности и эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих. Анализ полученных показателей.	14	4	2	2	10	14	14	14	14
6	11	<b>Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.</b> 4.1. Проблемы взаимодействия органов власти разных уровней в процессе предоставления государственных услуг. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. Реестр государственных и муниципальных услуг. 4.2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	15	4	2	2	11	14	14	14	14
6	11	<b>Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.</b> 5.1 Информационно-коммуникационные технологии как инструменты повышения качества государственных услуг. Теория и опыт построения «электронного правительства» и	17	6	3	3	11	14	14	14	14

		оказания услуг в электронной форме. 5.2. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства». Основные стадии перевода государственных услуг в электронный вид в соответствии с российским законодательством. Рыночные и административные условия, стимулирующие развитие предоставления услуг в электронной форме. 5.3. Идентификация в области электронного правительства. Применение электронной цифровой подписи (ЭЦП) и авторизация граждан в системах электронного правительства. Принципы использования ЭЦП. Инфраструктура аутентификации и требования к реализации входа на портал.									
6	11	<b>Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.</b> 6.1. Цель и задачи работы многофункционального центра (МФЦ). Функции МФЦ. Подход к организации предоставления услуг в МФЦ. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Права и обязанности сторон при предоставлении и при получении государственных и муниципальных услуг. 6.2. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих и его значение. Удовлетворенность качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ. Социальная эффективность государственного управления.	17	6	3	3	11	14	14	14	14
6	11	<b>Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.</b> 7.1. Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ зарубежного опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг и возможностей адаптации положительных практик. 7.2. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг в других странах. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартия Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др.	17	6	3	3	11	16	16	16	16
<b>Всего за 11 семестр</b>			108	34	17	17	74	100	100	100	100
<b>Всего по дисциплине</b>			108	34	17	17	74	100	100	100	100

### 3.2. Аудиторный практикум

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



13	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	Анализ зарубежного опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг и возможностей адаптации положительных практик	3
<b>Всего за 11 семестр</b>			<b>17</b>

### 3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 1. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	10
2	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 2. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	10
3	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 3. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	10
4	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы раздела 4. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	11
5	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 5. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	11
6	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 6. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	11
7	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 7:.. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	11
<b>Всего за 11 семестр</b>			<b>74</b>

## 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																17
11	Докл		Докл		ДР		Докл		ДР		Докл		Докл		ДР		Тест, Вопр. Зач, зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Докл – доклад;
- Тест – тест;
- Вопр. Зач – вопросы к зачету;
- зач. – зачет.

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

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест;
- вопросы к зачету.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- зачет.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература по дисциплине:

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

### 5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

### 5.3. Периодические издания:

не требуются.

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

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

### Современные профессиональные базы данных:

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

### Информационные справочные системы:

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

### 5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

### 5.6. Информационные технологии:

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

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Лекционные занятия:**

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

### **6.2. Практические занятия:**

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

### **6.3. Прочее:**

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

### Аннотация рабочей программы

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

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

УК-1 способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

ПСК-1.1 способность осуществлять стратегическое планирование в интересах общества и государства;

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

ПСК-1.5 способность организовать процесс взаимодействия с внешней средой органа публичной власти.

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

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

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

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест;
- вопросы к зачету.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **3 з.е., 108 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**17 ч.**), практические занятия (**17 ч.**), самостоятельная работа студента (**74 ч**).

## ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

### Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 34 ч. аудиторных занятий, и 74 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

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

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

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

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
<b>Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 1. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	В. В. Иванов, А. Н. Коробова. . Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий: М.: ИНФРА-М, 2011 (1)	10
Итого по разделу 1		10
<b>Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 2. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	Д. Ю. Знаменский. . Государственная и муниципальная служба: Москва: Юрайт, 2022 (с. 414)	10
Итого по разделу 2		10
<b>Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 3. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	И. М. Лифиц. . Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Москва: Юрайт, 2021 (с. 362)	10
Итого по разделу 3		10
<b>Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы раздела 4. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (с. 324)	11
Итого по разделу 4		11
<b>Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 5. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (с. 325)	11
Итого по разделу 5		11
<b>Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию	Е. Ю. Райкова. . Стандартизация, подтверждение соответствия,	11

на темы Раздела 6. Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	метрология: Москва: Юрайт, 2022 (с. 382)	
Итого по разделу 6		11
<b>Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.</b>		
Освоение теоретического учебного материала, подготовка докладов к практическому занятию на темы Раздела 7.: Чтение литературы. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях.	. Связи с общественностью в органах власти: Москва: Юрайт, 2020 (с. 267)	11
Итого по разделу 7		11

## ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

- диагностическая работа
- доклад;
- тест;
- вопросы к зачету;
- зачет.

### Критерии оценивания

#### Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

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

#### Доклад

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



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

Для получения положительной оценки доклад должен отвечать следующим условиям:

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

### Тест

1. Назовите основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг (возможно несколько вариантов ответа):
  - а) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,
  - б) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
  - в) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
  - г) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:
  - а) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
  - б) общие положения
  - в) формы контроля за исполнением административного регламента
  - г) проект регламента
3. Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:
  - а) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
  - б) Правительством Российской Федерации
  - в) Президентом Российской Федерации
  - г) органами местного управления
4. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:
  - а) правительством РФ
  - б) органами местного управления
  - в) субъектом РФ
  - г) местной администрацией
5. Государственный или муниципальный заказ представляет собой:
  - а) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров,

- производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета
- б) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ
- в) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
- г) формы контроля за исполнением административного регламента
6. В какой срок в случае проведения открытого конкурса заказчик, уполномоченный орган, специализированная организация обеспечивают размещение конкурсной документации на официальном сайте?
- а) в день ее утверждения заказчиком, уполномоченным органом
- б) не менее чем за тридцать дней до дня вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в конкурсе
- в) не менее чем за тридцать дней до дня подведения итогов конкурса
- г) не менее чем за десять дней до дня вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в конкурсе
7. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Не менее сколько дней со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте, данный срок не может быть?
- а) двух недель
- б) двух месяцев
- в) одного месяца
- г) десяти дней
8. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг?
- а) техническое регулирование
- б) оценка соответствия
- в) стандартизация
- г) сертификация
9. Какой термин обозначает рациональное сокращение видов, типов, и размеров изделий одинакового функционального назначения, а также узлов и деталей, входящих в изделие с целью ограниченного числа взаимозаменяемых узлов и деталей, позволяющих собрать новые изделия с добавлением определенного количества оригинальных элементов?
- а) унификация
- б) специализация
- в) спецификация;
- г) типизация
10. Правовые основы стандартизации в России установлены Законом Российской Федерации?
- а) О техническом регулировании
- б) Об обеспечении единства измерений
- в) О стандартизации
- г) О измерении
11. Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области – это...
- а) постановление правительства
- б) технические условия
- в) стандарт
- г) технический регламент
12. Участником размещения государственного заказа может быть:
- а) юридическое лицо
- б) физическое лицо
- в) индивидуальный предприниматель
- г) все ответы верны

13. Принципом стандартизации НЕ является ...  
а) комплексность для взаимосвязанных объектов  
б) согласованность  
в) конкурентоспособность  
г) добровольность применения

14. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ» Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) от 26 июля 2013 г.
- б) от 27 июля 2010 г.
- в) от 30 июня 2011 г.
- г) от 27 июля 2012 г.

15. Видами государственных услуг являются (возможно несколько вариантов ответа):

- а) все ответы верны
- б) государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
- в) государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц
- г) государственные услуги, оказываемые юридическим лицам

16. Административный регламент исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) содержит следующие обязательные разделы:

- а) "Общие положения", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)"
- б) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)"
- в) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)"
- г) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)"

17. Стандарт государственной услуги:

- а) обеспечивает минимизацию расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг
- б) предусматривает возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационно – коммуникационных технологий
- в) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг и учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги
- г) все перечисленное верно

18. Основными задачами внедрения системы административных регламентов и стандартов государственных услуг в органах исполнительной власти являются:

- а) повышение качества предоставления государственных услуг и их доступности для граждан и организаций;
- б) ориентация деятельности органов исполнительной власти на интересы заявителей; повышение качества и эффективности административно – управленческих процессов в органах исполнительной власти
- в) повышение открытости деятельности органов исполнительной власти, их подконтрольность, увеличение радиуса эффективного контроля;
- г) уменьшение возможностей для административного усмотрения лиц, принимающих решение и снижение издержек при взаимодействии граждан и организаций с органами исполнительной власти
- д) обеспечение общественного контроля за исполнением органами исполнительной власти закрепленных за ними функций
- е) все вышеперечисленное верно

19. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в органе исполнительной власти предусматривает:

- а) порядок учета и хранения информации об обращениях и жалобах граждан и организаций;
- б) информирование о результатах разрешения претензий
- в) порядок досудебного урегулирования претензий, споров, возникающих в связи с оказанием государственных услуг, исполнением государственных функций
- г) все ответы верны

20. Какие мероприятия в рамках административной реформы необходимо организовать для реализации направления по стандартизации и регламентации (можно выбрать несколько вариантов):

- а) подготовка необходимой нормативно-правовой базы для стандартизации услуг
- в) формирование перечней государственных услуг
- б) разработка методики расчета ресурсного обеспечения поставленных целей и задач
- в) совершенствование механизмов досудебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц в органах исполнительной власти;

21. Основными элементами управления по результатам являются:

- а) целеполагание
- б) подготовка кадров
- в) бюджетирование
- г) делегирование полномочий и ответственности
- д) все ответы верны

22. Отметьте неправильное описание преимуществ аутсорсинга административно-управленческих процессов:

- а) возможность детального закрепления качества запрашиваемых результатов в аутсорсинговом контракте и ответственности поставщика за достижение данного качества;
- б) возможность повышения эффективности исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги ещё до проведения в полном объёме работ по её регламентации
- в) доступ к более качественным технологиям при тех же или меньших затратах
- г) пользование услугами более гибкой по отношению к требуемому (получаемому) продукту организации

23. Муниципальное образование – это:

- а) это городское или сельское поселение, муниципальный район, городской округ, внутригородская территория, города федерального значения, в пределах которых осуществляется местное самоуправление, имеется муниципальная собственность, местный бюджет и выборные органы местного самоуправления
- б) некая территория, на которой проживает население (необязательно компактно и оседло), или часть городской территории (района в городе), приобретшие особый статус, позволяющий им участвовать в гражданских правоотношениях, осуществлять совместно социальную и экономическую политику
- в) самоорганизация граждан по месту их жительства на части территории поселения для самостоятельного и под свою ответственность осуществления собственных инициатив по вопросам местного значения
- г) все ответы верны

24. Что не должно обеспечиваться при оказании государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей?

- а) возможность бесплатного получения любыми лицами простых электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг
- б) отсутствие необходимости использования физическими и юридическими лицами программных и аппаратных средств, специально предназначенных для получения государственных и муниципальных услуг с использованием простых электронных подписей
- в) возможны все варианты ответа
- г) возможность возмездного получения любыми лицами ключей простых электронных подписей для использования в целях получения государственных и муниципальных услуг

25. В каком году и в связи с каким событием подготовительный, концептуальный этап подготовки административной реформы перешел в начальный этап её реализации?

- а) в 1991 году, после развала СССР
- б) в 1993 году, после принятия Конституции Российской Федерации
- в) в 2000 году, после избрания В.В. Путина Президентом Российской Федерации
- г) в 2002 году, после Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

26. Какие функции органов исполнительной власти отнесены исключительно к контрольно-надзорным полномочиям службы (возможно несколько вариантов ответа):

- а) надзор за исполнением законодательства
- б) контроль за деятельностью территориальных органов и подведомственных организаций;
- в) выдача лицензий и разрешений на осуществление определенного вида деятельности
- г) регистрация актов, объектов, прав
- д) издание индивидуальных правовых актов

27. Какие мероприятия в рамках административной реформы необходимо организовать для реализации направления по стандартизации и регламентации (возможно несколько вариантов ответа):

- а) подготовка необходимой нормативно-правовой базы для стандартизации услуг
- б) формирование перечней государственных услуг
- в) разработка методики расчета ресурсного обеспечения поставленных целей и задач
- г) совершенствование механизмов досудебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц в органах исполнительной власти.

Уровень выполнения тестовых заданий оценивается в процентах, которые затем переводятся в оценку. Оценка соответствует следующей шкале:

Отметка Процент верных ответов

Отлично 81-100

Хорошо 61-80

Удовлетворительно 41-60

Неудовлетворительно менее 40

### **Вопросы к зачету**

1. Теория и международный опыт построения «электронного правительства».
2. Понятие «государственная услуга» и ее становление в России.
3. Понятие «муниципальная услуга» и ее становление в России.
4. Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг в РФ.
5. Электронные государственные услуги и их особенности.
6. Порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.
7. Мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам.
8. Получение и использование электронной цифровой подписи при обращении за государственными и муниципальными услугами.
9. Мониторинг качества предоставления государственных услуг бизнесу.
10. Административные регламенты предоставления государственных услуг.
11. Сеть многофункциональных центров предоставления государственных услуг в регионе.
12. Роль центров государственных услуг (МФЦ) в системе взаимодействия государства и гражданского общества.
13. Подача и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг.
14. Организационные аспекты предоставления государственных услуг.
15. Правовые аспекты предоставления государственных услуг.
16. Законодательство в сфере предоставления государственных услуг.
17. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
18. Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
19. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
20. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

### **Зачет**

Обучающийся имеет право на получение минимальной положительной оценки при условии успешного прохождения текущего контроля успеваемости в форме диагностической работы в соответствии с графиком раздела 4.

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости студентом аудиторных занятий и успешном освоении материалов лекций и практических занятий.

Знания обучающихся оцениваются по двухбалльной системе с выставлением обучающимся итоговой оценки «зачтено», либо «незачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по тесту;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключая использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и

иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «незачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по тесту;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «незачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.



КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %				НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		УК-1	ПСК-1.1	ПСК-1.3	ПСК-1.5	
6	11	Раздел 1. Понятие и типология государственных и муниципальных услуг.	14	4	2	2	10	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 2. Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг.	14	4	2	2	10	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 3. Модель качества государственных и муниципальных услуг.	14	4	2	2	10	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 4. Организация работы органов, учреждений власти по предоставлению государственных, муниципальных услуг.	15	4	2	2	11	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 5. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	17	6	3	3	11	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	17	6	3	3	11	14	14	14	14	Доклад
6	11	Раздел 7. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг.	17	6	3	3	11	16	16	16	16	Тест, Вопросы к зачету
Всего за 11 семестр			108	34	17	17	74	100	100	100	100	
Всего по дисциплине			108	34	17	17	74	100	100	100	100	