

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"  
Дата подписания: 30.05.2023 09:14:55  
Уникальный программный ключ:  
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра государственного и муниципального управления

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.01 Организация деятельности МФЦ**

Уровень высшего образования  
**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки  
38.03.04. Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)  
Государственные и муниципальные услуги

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01. Организация деятельности МФЦ  
/сост. М.И. Халиков - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной формы  
обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры государственного и  
муниципального управления  
протокол № 10 от " 26 " мая 2021 г.

Заведующий кафедрой  
государственного и муниципального управления И.Ш. Рысаев

Согласовано  
Руководитель ОПОП

М. И. Халиков

@ Халиков М.И., 2021 год  
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3 Структура и содержание дисциплины .....	5
3.1 Структура дисциплины.....	5
3.2 Содержание разделов дисциплины .....	9
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	13
4.1 Основная литература.....	13
4.2 Дополнительная литература.....	14
4.3 Периодические издания .....	14
4.4 Интернет-ресурсы.....	14
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) ..	15
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 15 информационные справочные системы современных информационных технологий .....	15
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	16
Лист согласования рабочей программы дисциплины .....	17
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины	18
Приложения 1	

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины:

Преподавание курса «Организация деятельности МФЦ» имеет целью изучение и освоение профессиональной и управленческой деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Задачи:**

Основными задачами изучения учебной дисциплины «Организация деятельности МФЦ» являются:

– изучение общих основ организации государственных и муниципальных учреждений, включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

– знакомство со структурой государственных и муниципальных учреждений, включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

– уяснение содержания и особенностей деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

– овладение базовыми технологиями и навыками оценки (диагностики), организации и развития деятельности государственных и муниципальных учреждений, включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-4	Способен качественно реализовать управленческие технологии по реализации полномочий и услуг государственными и муниципальными органами и учреждениями	ПК-4.3. Владеет навыками организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений	<b><u>Знать:</u></b> – технологии организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений; <b><u>Уметь:</u></b> – оценить и проанализировать структуру и особенности организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений; – использовать основные технологии

		<p>организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки (диагностики), организации и развития деятельности государственных и муниципальных учреждений, включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;</li> <li>– навыками мотивации и развития персонала многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений</li> </ul>
--	--	--

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

##### 3.1.1 Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Промежуточная аттестация (экзамен)	36	36
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	16	16
<b>Вид итогового контроля (экзамен,)</b>	<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>

#### Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Государство как субъект предоставления услуг. Этапы развития организации	18	2	4	6

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
	предоставления государственных и муниципальных услуг в России				
2	Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг	12	2	4	6
3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России: опыт регионов	18	4	6	8
4	Общая характеристика Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	14	2	4	8
5	Нормативно–правовые основы деятельности РГАУ МФЦ	20	4	6	10
6	Организационно-кадровое обеспечение деятельности РГАУ МФЦ	16	4	4	8
7	Проблемы и пути совершенствования деятельности РГАУ МФЦ	18	4	4	10
	Итого:	108+36	20	32	56+36

### Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Государство как субъект предоставления услуг. Этапы развития организации предоставления государственных и муниципальных услуг в России	4
	2	Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4
1	3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России: опыт регионов	6
1	4	Общая характеристика Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	4
2	5	Нормативно–правовые основы деятельности РГАУ МФЦ	6
1	6	Организационно-кадровое обеспечение деятельности РГАУ МФЦ	4
	7	Проблемы и пути совершенствования деятельности РГАУ МФЦ	4
		Итого:	32

### 3.2 Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Государство как субъект предоставления услуг. Этапы развития организации предоставления государственных и муниципальных услуг в России	<p>Понятие государственных и муниципальных услуг</p> <p>Виды государственных и муниципальных услуг, которые оказывают учреждения. Первая группа - услуги, закрепленные в ч. 3 ст. 1 Закона № 210-ФЗ (услуги, оказываемые в рамках государственного или муниципального задания в электронной форме, внесенные в реестр государственных и муниципальных услуг).</p> <p>Вторая группа - услуги, оказываемые государственными или муниципальными учреждениями, выступающими в роли подведомственных государственному органу или органу местного самоуправления организаций (абз. 8 ст. 2, ст. 4, 6 и др. Закона № 210-ФЗ). К таким услугам относятся необходимые и обязательные услуги для оказания государственных и муниципальных услуг (например, выдача справки о состоянии здоровья, которая необходима для получения государственной услуги "выдача водительского удостоверения").</p> <p>Третья группа услуг - это услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта, социальной защиты и пр. То есть те виды услуг, ради оказания которых, по сути, и создаются государственные и муниципальные учреждения, это услуги прежде всего фактического типа, а не электронные.</p>
2	Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Принципы изучения зарубежного опыта организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в США и Европе.</p> <p>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в СНГ: особенности и перспективы.</p>
3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России: опыт регионов	<p>Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</p> <p>Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.</p> <p>Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных</p>

		<p>центрах.</p> <p>Субъекты оказания услуг - следующие четыре группы субъектов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) федеральные органы исполнительной власти;</li> <li>2) органы государственных внебюджетных фондов;</li> <li>3) исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации;</li> <li>4) местные администрации и иные органы местного самоуправления, осуществляющие исполнительно-распорядительные полномочия</li> </ol>
4	<p>Общая характеристика Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг как организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"</p> <p>Формирование, функции и этапы развития РГАУ МФЦ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</li> <li>2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.</li> <li>3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</li> </ol>
5	<p>Нормативно-правовые основы деятельности РГАУ МФЦ</p>	<p>Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».</p> <p>«Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы», утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. №1021-р.</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (в редакции от 11 мая 2018 года) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».</p> <p>Распоряжение Правительства РФ от 6 мая 2008 г. № 632-р «О Концепции формирования в</p>

		<p>Российской Федерации электронного правительства до 2010 года».</p> <p>Распоряжение Правительства РФ от 19.02.2018 N 260-р «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса».</p> <p>Нормативно–правовые основы деятельности РГАУ МФЦ а также филиалов и отделений Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр.</p>
	<p>Организационно-кадровое обеспечение деятельности РГАУ МФЦ</p>	<p>Характеристика персонала в РГАУ МФЦ</p> <p>Основные кадровые технологии в РГАУ МФЦ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Прогнозирование персонала.</li> <li>- Кадровое планирование: принципы, методы и виды.</li> <li>- Формирование резерва кадров.</li> <li>- Содержание и правила заключение служебного контракта.</li> <li>- Набор и отбор персонала в органах государственного и муниципального управления</li> <li>- Испытательный срок: формы, принципы и нормативное регулирование.</li> <li>- Технологии отборочного собеседования.</li> <li>- Введение в должность и его формы.</li> <li>- Особенности и виды адаптации персонала в органах государственного и муниципального управления.</li> <li>- Адаптация к руководящей должности.</li> <li>- Социально-психологическая адаптация новичка.</li> </ul> <p>Основные тенденции развития персонала в органах МФЦ</p> <p>г</p> <p>Обучение кадров, его роль, методы и виды в РГАУ МФЦ</p> <p>Перемещение персонала: повышение, понижение, Карьера сотрудника, специалиста, руководителя.</p> <p>Планирование карьеры в органах МФЦ.</p> <p>Динамика персонала и текучесть кадров. Анализ движения персонала в органах МФЦ</p> <p>Аттестация персонала в РГАУ МФЦ.</p> <p>Неэкономические способы мотивации в органах МФЦ</p> <p>Механизм и методы управления дисциплинарными отношениями. Убеждение и принуждение как методы управления дисциплинарными отношениями в РГАУ МФЦ</p>
	<p>Проблемы и пути совершенствования</p>	<p>АИС «Информационно-аналитическая система оценки качества государственных услуг» (ИАС</p>

	<p>деятельности РГАУ МФЦ</p>	<p>МКГУ):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— обобщение и анализ мнений граждан о качестве государственных услуг;</li> <li>— предоставление гражданам возможности оценить качество государственных услуг с помощью модуля опроса ИАС МКГУ;</li> <li>— ежеквартальное формирование сводной оценки по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти</li> </ul> <p>Информация, полученная ИАС МКГУ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— мнения граждан о качестве государственных услуг;</li> <li>— результаты оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг.</li> </ul> <p>Проблемные зоны качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— соблюдение стандартов качества услуг, в том числе стандартов комфортности их предоставления;</li> <li>— проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;</li> <li>— удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью;</li> <li>— финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги — нормативно установленные и реальные;</li> <li>— временные затраты заявителя при получении им конечного результата услуги — нормативно установленные и реальные;</li> <li>— наличие неформальных платежей (не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг</li> </ul>
--	------------------------------	--

## 4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 4.1. Основная литература

1. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / Коваленко С.В., Киричек А.И., Сазонова Л.А.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — ISBN 978-5-4486-0175-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система 1PK BOOK8 : [сайт].
2. Кондратьева, Е.А. Актуальность создания МФЦ в России [Текст] / Е.А. Кондратьева // Институт технологий предпринимательства. — 2018. — С. 7
3. Лавренченко, С.А. Статистические подходы к управлению показателями качества услуг [Текст] / С.А. Лавренченко // Сервис plus. — 2020. — Т. 10. — № 4. — С. 35-44.
4. Малик, Е. Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: институциональные основы и перспективы // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2019. — Т. 15. — С. 1211-1215.
5. Мезенцева, С.Н. Необходимость и способы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах [Текст] / С.Н. Мезенцева // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2018. № 23. С. 145
6. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-93916-732-1. — Режим доступа: БНр://\drгBook8Бор.ш/86268.Б1т1

### 4.2 Дополнительная литература

1. Аджубей, Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Р.В. Аджубей // Молодой ученый. — 2017. — №1. — С. 135-140.
2. Билоган, В.Я. О некоторых аспектах правового регулирования деятельности многофункциональных центров [Текст] / В.Я. Билоган // Мировая наука. — №10(19) — 2018. — С. 1-5
3. Верникова, А.В. Зарплата сотрудников МФЦ [Электронный ресурс] / А.В. Верникова. URL: <https://namillion.com/zarplata-v-mfc.html>. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Е.А. Винокурцева // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). — М.: Буки-Веди, 2017. — С. 144.
4. Гулян, Г. К. Практика предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления [Текст] / Г.К. Гулян // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2019. — Т. 8. — С. 231-235.

5. Дёмина, С.А. Модели предоставления и финансирования государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.А. Дёмина // *Мировая экономика: проблемы безопасности*. — 2018. — № 1. — С. 33-37.
6. Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.С. Зенин // *Государственная власть и местное самоуправление*. — 2019. — № 7. С. 104-106
7. Казанок, А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» [Текст] / А.М. Казаков // *Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение*. 2017. Т. 15. — С. 62-68.
8. Попов, А. Б. Проблемы и перспективы создания МФЦ в России [Текст] / А.Б. Попов // *Молодой ученый*. — 2017. — №14. — С. 416-417.
9. Родионов, М.Г. Подходы к оценке эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг / М.Г. Родионов // *Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий*. — №4 (16). — 2019. — С. 69-72
10. Салтыкова О.П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ : монография / Салтыкова О.П.. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст : электронный // *Электронно-библиотечная система 1PK BOOK8* : [сайт].
11. Ушанова, С.В. Многофункциональные центры: их достоинства и недостатки / С.В. Ушанова // *Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями*. — 2017. — № 15-2. — С. 37-39
12. Шаболов, И.С. Государственные и муниципальные услуги: некоторые важные факты и показатели за 6 лет [Электронный ресурс] / И.С. Шаболов URL: <http://government.ru/info/32187/>
13. Шашкин, А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / А.А. Шашкин // *Молодой ученый*. — 2018. — №21. — С. 46-49
14. Щавлева, С.С. Особенности функционирования МФЦ [Текст] / С.С. Щавлева // *Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика*. — 2019. — № 8. — С. 67-68.
15. Щавлева, С.С. История создания и перспективы развития МФЦ [Текст] / С.С. Щавлева // *Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика*. — 2018. — № 8. — С. 69-71.
16. Юлдина, В.С. Проблемы и перспективы создания МФЦ в России [Текст] / *Государственная власть и местное самоуправление*. — 2019. — № 3. С. 95-96.
17. Явленчук, Д.И. Правовые основы функционирования МФЦ [Текст] / Д.И. Явленчук // *Новая наука: Стратегии и векторы развития России*. — 2018. — Т. 1. — № 2. — С. 222-224.

### 4.3 Периодические издания

Журналы и газеты:

- Журнал Государственная служба. Научно-политический журнал. Изд-во РАНХиГС. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://pa-journal.igsu.ru/>
- Журнал Вопросы государственного и муниципального управления -[Электронный ресурс]. - URL: <https://vgmu.hse.ru/>
- Российская газета. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.rg.ru/dok/>
- Журнал Образовательно-информационный портал «Корпоративный менеджмент». -[Электронный ресурс]. - URL: <http://www.cinfo.ru/>.

### 4.4 Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.
2. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.
3. Федеральный закон РФ от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.

### 4.5. Интернет-ресурсы

- Президент РФ – <http://www.kremlin.ru/>
- Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – <http://www.duma.gov.ru>
- Государственное собрание–Курултай Республики Башкортостан – <http://www.gsrb.ru/ru>
- Единый портал для размещения информации о разработке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатов их публичного обсуждения – <http://regulation.gov.ru>
- Министерство иностранных дел Российской Федерации – <http://www.mid.ru/bdomp/sitemap.nsf>.
- Министерство экономического развития РФ – [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
- Министерство финансов РФ – [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru)
- Официальный интернет-портал правовой информации – <http://pravo.gov.ru>.
- Официальный Интернет-портал правовой информации Республики Башкортостан – <http://npa.bashkortostan.ru>.
- Официальный сайт Правительства РБ – <http://www.pravitelstvorb.ru>
- Портал государственных услуг – <http://www.gosuslugi.ru>.
- Республика Башкортостан – <http://www.bashkortostan.ru>.
- Словари и энциклопедии On-Line <http://www.dic.academic.ru>
- Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации – <http://www.council.gov.ru>.

- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru>
- Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>
- Центральный банк Российской Федерации – [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
- Электронная библиотечная система «ЭББашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>

#### **4.6 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)**

Для подготовки к практическим занятиям необходимо ознакомиться с планом занятий, изучить конспект лекций, рекомендованную литературу, самостоятельно проверить знания по теме.

Практические занятия проходят в учебных группах по всем темам курса, кроме заочной формы обучения, где некоторые вопросы тем не рассматриваются на семинарских занятиях. Основные методы, используемые в ходе проведения практических занятий по дисциплине «Организация деятельности МФЦ» - это методы опроса, докладов, дискуссий, контрольных работ с последующим их обсуждением и анализом допускаемых ошибок. При ответе на вопросы необходимо внимательно прочитать их текст и попытаться дать аргументированное объяснение. Порядок ответа на вопрос может быть различным: либо вначале делается вывод, а затем приводятся аргументы в его защиту, либо дается развернутая аргументация решения, на основании которой предлагается ответ.

При сомнении в правильности ответа, можно посоветоваться с другими обучающимися или обратиться за консультацией к преподавателю.

Занятия проводятся в форме свободной дискуссии при активном участии всех обучающихся, у которых всегда имеется возможность дополнить выступающих, не соглашаться с ними, высказывать альтернативные точки зрения и отстаивать их, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы. Вопросы могут быть заданы и преподавателю.

Обсуждение каждого вопроса, упражнения, задачи (ситуации) обычно заканчиваются кратким заключением преподавателя. По окончании занятия преподаватель подводит итоги дискуссии и высказывает свою точку зрения, отмечая положительные или отрицательные моменты.

Отдельные вопросы, которые не рассматриваются на практических занятиях (заочная форма обучения), подлежат самостоятельному изучению.

#### **4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 205, 310.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес-курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

## **5 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 205.

Доска – классная -1 шт.

Доска белая магнитная M007100281 - 1 шт.

Герб РФ и РБ.

Флаги РФ и РБ.

Слова гимна РФ и РБ.

Трибуна настольная - 1 шт.

56 посадочных мест.

Аудитория 310.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.

Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.

Доска классная -1 шт.

29 посадочных мест.

***К рабочей программе прилагается:***

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде приложения 1.

**Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра государственного и муниципального управления

**Фонд  
оценочных средств**  
по дисциплине Б1.В.01 Организация деятельности МФЦ

Уровень высшего образования  
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
Очная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся очной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление по дисциплине Б1.В.01 Организация деятельности МФЦ

Составитель

М.И. Халиков

Заведующий кафедрой  
государственного и муниципального управления

И.Ш. Рысаев

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Б1.В.01 Организация деятельности МФЦ

**Паспорт фонда оценочных средств  
по дисциплине Б1.В.01 Организация деятельности МФЦ**

**1. Основные сведения о дисциплине**

**3.1.1 Очная форма обучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Промежуточная аттестация (экзамен)	36	36
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	16	16
<b>Вид итогового контроля (экзамен,)</b>	<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения:

<i>Формируемые компетенции и индикаторы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</i>	<i>Типы контроля</i>
ПК- 4 Способен качественно реализовать управленческие технологии по реализации полномочий и услуг государственными и муниципальными органами и учреждениями	<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений;</li> </ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценить и проанализировать структуру и особенности организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений;</li> <li>– использовать основные технологии организации деятельности многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений.</li> </ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки (диагностики), организации и развития деятельности государственных и муниципальных учреждений, включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;</li> <li>– навыками мотивации и развития персонала многофункциональных центров и других государственных и муниципальных учреждений</li> </ul>	<p>Тестирование по лекционному материалу; устное индивидуальное собеседование. Экзамен.</p> <p>Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ); письменные контрольные работы на решение типовых задач; устное индивидуальное собеседование. Экзамен.</p> <p>Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ). Экзамен.</p>

## 3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

### ***Виды СРО:***

Чтение текста учебников по главам и разделам в соответствии с темами рабочей программы, составление схем, этапов принятия решения– на основе того же учебного пособия, конспектирование текстов для подготовки

выступлений на семинарских занятиях; работа со словарями и справочниками по уточнению ключевых понятий изучаемой темы; ознакомление с нормативными документами в соответствии с задачами рассматриваемой темы занятия.

Составление плана и тезисов ответа на семинарских занятиях; подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Решение типовых и творческих заданий.

Подготовка к рубежному контролю и т.п.

***Темы для самостоятельного изучения:***

1. Государство как субъект предоставления услуг.
2. Этапы развития организации предоставления государственных и муниципальных услуг в России
3. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг
4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России: опыт регионов
5. Общая характеристика Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
6. Нормативно–правовые основы деятельности РГАУ МФЦ
7. Организационно-кадровое обеспечение деятельности РГАУ МФЦ
8. Проблемы и пути совершенствования деятельности РГАУ МФЦ

***Домашние задания:***

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование текста;
- ознакомление с нормативными документами;
- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

***Устный индивидуальный опрос***

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

## 5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных муниципальных услуг

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Обучающийся излагает содержание вопроса изученной темы.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, не в полной мере точно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

### **Устный групповой опрос**

Устный групповой опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

## **БЛОК А**

### **Фонд тестовых заданий**

1 Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг
- б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- в) доступность и открытость
- г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами
- б) административными стандартами
- в) государственными стандартами
- г) административными процедурами

3 Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
- б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
- в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
- г) интенсификации с использованием современных информационных технологий

4 Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- а) положения федеральных законов
- б) решения правительственных координационных органов
- в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
- г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5 Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Уфе - это:

- а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Уфы, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий
- б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Уфы
- в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города Уфы, организациям для предоставления государственных услуг
- г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг города Уфы

6 Запись Базового регистра - это:

- а) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Уфе, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме
- б) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной и организаций, предоставляющих государственные услуги города Уфы, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг
- в) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги
- г) сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа

7. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

- а) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов
- б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами
- в) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре
- г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги

8 Административный регламент предоставления органом исполнительной власти Республики Башкортостан государственной услуги утверждается:

- а) постановлением Правительства Республики Башкортостан
- б) распоряжением Правительства Москвы
- в) Указом Главы Республики Башкортостан
- г) Приказом Комитета по государственным услугам Республики Башкортостан

9 В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:

- а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти - обладателя сведений Базового регистра
- б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР
- в) допускается при наличии письменного поручения Главы Республики Башкортостан
- г) не допускается

10 На портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан размещается информация:

- а) о государственных и муниципальных услугах Республики Башкортостан
- б) о государственных и муниципальных услугах Республики Башкортостан, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан
- в) о наиболее востребованных жителями Республики Башкортостан услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
- г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

11 Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

- а) доступность и комфортность предоставления услуги
- б) количество обращений при получении услуги
- в) время получения услуги
- г) стоимость услуги

12 Выберите правильное утверждение:

- а) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Республике Башкортостан в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров
- б) принципы, в соответствии с которыми в Республике Башкортостан создавались первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна», в корне противоречили стандартам организации работы многофункциональных центров, утвержденных федеральным законодательством
- в) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Республике Башкортостан в то время, когда на федеральном уровне еще не существовало утвержденных стандартов организации работы таких центров
- г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организации работы подобных центров, было принято

решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели

13 Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

- а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Уфы вне зависимости от места регистрации
- в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории Республики Башкортостан вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжают предоставлять услуги по территориальному принципу
- г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

14 На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

- а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда
- б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.
- в) услуги всех выше перечисленных ведомств
- г) ни одного из перечисленных ведомств

15 В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

- а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ
- б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Уфы для получения необходимых госуслуг
- в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

16 Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, создаваемые сегодня на территории Республики Башкортостан, являются:

- а) структурными подразделениями администраций муниципальных образований
- б) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителем которых является Комитет государственных услуг Республики Башкортостан
- в) филиалами РГАУ МФЦ

г) структурными подразделениями Комитета государственных услуг Республики Башкортостан

17 Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:

а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в Республике Башкортостан

б) Реестр государственных и муниципальных услуг

в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

г) все выше перечисленные варианты ответов верны

18 Универсальный специалист:

а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов

б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги

г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

19 Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:

а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ

б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ

г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ

## **Блок В**

### **Типовые задачи по управлению персоналом:**

**тренинги, тесты, элементы деловых игр, практические задания и дискуссии:**

➤ Практическое задание "Сравнительный анализ предоставления публичных услуг в США, Японии, Европе и России".

➤ Практическое задание "Сравнительный анализ предоставления публичных услуг в истории России".

- Групповое практическое задание "Разработка оптимальной кадровой политики предоставления публичных услуг "
- Деловая игра «Кадровая стратегия в органах государственного и муниципального управления»
- Практическое задание "Оптимизация деятельности предоставления публичных услуг в органах государственного и муниципального управления"
  - Деловая игра на тему «Личный прием граждан в МФЦ».
  - Деловая игра "Предоставление публичных услуг в МФЦ "
- Анализ конкретной ситуации "Как найти (мотивировать, оценить, обучить) нужного работника в сфере предоставления публичных услуг?"

### **Задание 1.**

1. Создайте информационную базу по любому из реально действующих МФЦ Республики Башкортостан.

Основные параметры:

- полное наименование;
- местонахождение;
- виды предоставляемых услуг;
- структура управления, функциональные подразделения;
- материально-техническая база, находящееся в оперативном управлении;
- количество штатных сотрудников;
- режим работы;
- средняя заработная плата.

2. Разработайте рекомендации по повышению эффективности деятельности данного МФЦ

### **Задание 2.**

Составьте аналитическую записку о количестве муниципальных услуг, предоставленных на территории городского округа г. Уфа в 2019-2021 гг.

### **Задание 3.**

#### **Письменная контрольная работа (знание терминов)**

№	Термин	Определение
1.	Государственная услуга	деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги

2.	Муниципальная услуга	деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований
3	Заявитель	физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
4	Административный регламент	нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
5	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"

#### **Задание 4.**

#### **Письменная контрольная работа (знание терминов)**

№	Термин	Определение
1.	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
2.	Портал государственных и муниципальных услуг	государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг

3.	Межведомственное информационное взаимодействие	осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами
4.	Межведомственный запрос	документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги
5.	Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги	требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги

### ***Критерии оценки заданий***

- Точность воспроизведения учебного материала (терминов, правил, фактов, описаний и т.д.)
- Способность к поиску и систематизации информации в профессиональной сфере
- Наличие обоснованных выводов на основе интерпретации информации
- Установление причинно-следственных связей, выявление закономерностей

## Блок С

Учебным планом не предусмотрено написание курсовых работ

### Темы докладов

1. Предоставление муниципальных услуг в сфере социального обеспечения.
2. Предоставление муниципальных услуг в сфере земельных и имущественных отношений.
3. Предоставление публичных услуг в сфере сертификации и лицензирования.
4. Оказание муниципальных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья.
5. Государство как субъект предоставления услуг. Этапы развития организации предоставления государственных и муниципальных услуг в России
6. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг
7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в современной России: опыт регионов
8. Общая характеристика Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
9. Нормативно–правовые основы деятельности РГАУ МФЦ
10. Организационно-кадровое обеспечение деятельности РГАУ МФЦ
11. Проблемы и пути совершенствования деятельности РГАУ МФЦ
12. Использование Универсальной электронной карты в Республике Башкортостан.
13. Методы повышения доступности муниципальных услуг.
14. Правовой статус муниципальных учреждений.
15. Многофункциональные центры в Республике Башкортостан
16. Профессиональные качества сотрудников МФЦ
17. Проблемы коррупции при предоставлении муниципальных услуг.
18. Проблемы соблюдения законности при предоставлении муниципальных услуг.
19. Использование информационных технологий при оказании муниципальных услуг.
20. Контроль в сфере предоставления муниципальных услуг.
21. Кадровое обеспечение процесса оказания муниципальных услуг
22. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
23. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
24. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
25. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

26. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги.
27. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
28. Характеристика реестров государственных услуг.
29. Характеристика реестров муниципальных услуг.
30. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
31. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
32. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.
33. Порталы государственных и муниципальных услуг.
34. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
35. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
36. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
37. Современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ЦФО.

### **Критерии оценивания доклада:**

Подготовленный и оформленный доклад в соответствии с требованиями контрольной работы оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов);
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора контрольной работы (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
- культура оформления материалов работы (соответствие работы всем стандартным требованиям);
- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей;
- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала,

наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);  
- качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов);  
- использование литературных источников.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу.

При положительном заключении работа допускается к защите, о чем делается запись на титульном листе работы.

### **Блок D** **Вопросы для самопроверки обучающихся** **(Вопросы к зачету)**

1. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Основные принципы предоставления государственных услуг.

3. Основные принципы предоставления муниципальных услуг.

4. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

6. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

7. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

8. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

9. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

10. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

12. Реестры государственных услуг.

13. Реестры муниципальных услуг.

14. Требования к структуре административных регламентов.

15. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

16. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

17. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
18. Функции многофункционального центра.
19. Ответственность многофункционального центра.
20. Права многофункционального центра.
21. Обязанности многофункционального центра.
22. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
23. Требования к соглашениям о взаимодействии.
24. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
25. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
26. Порталы государственных и муниципальных услуг.
27. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
28. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
29. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
30. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
31. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
32. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.
33. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
34. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. №1555-р «Об утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»
35. Современные концепции электронного правительства (государства).
36. Современная стадия развития электронного правительства в России
37. Подходы к трактовке термина «электронное правительство»
38. Административная реформа.
39. Концепции административной реформы.
40. Осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия»

## **Вопросы для самопроверки обучающихся (экзаменационные вопросы)**

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных муниципальных услуг
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства
9. Электронное правительство - как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг

23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг
24. Показатели эффективности государственных и муниципальных услуг
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации
26. Современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Москве и Московской области
27. Современные функции кадровых служб в органах государственной власти.
28. Организационная структура кадровых служб в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ.
29. Кадровая стратегия и кадровая политика
30. Кадровая политика организации
31. Особенности ГКП и МПК в России и в Республике Башкортостан
32. Особенности и виды адаптации персонала в органах государственного и муниципального управления.
33. Адаптация к руководящей должности.
34. Социально-психологическая адаптация новичка.
35. Основные тенденции развития персонала в органах государственного и муниципального управления.
36. Обучение кадров, его роль, методы и виды в органах государственного и муниципального управления
37. Перемещение персонала: повышение, понижение, перевод в органах государственного и муниципального управления. Ротация и увольнение.
38. Карьера сотрудника, специалиста, руководителя. Планирование карьеры.
39. Особенности и формы подготовки кадров в современных условиях в органах государственного и муниципального управления.
40. Методы и формы переподготовки кадров
41. Виды и специфика служебной карьеры в органах государственного и муниципального управления.
42. Технологии увольнения персонала.
43. Динамика персонала и текучесть кадров. Анализ движения персонала в органах государственного и муниципального управления.
44. Виды и методы оценки работников в органах государственного и муниципального управления.
45. Организация процесса аттестации служащих.
46. Оценка потенциала работника. Оценка индивидуального вклада работников в органах государственного и муниципального управления.
47. Особенности оценки руководителей
48. Мотивы человеческой деятельности.
49. Рабочее время и его организация. Фонд рабочего времени.
50. Диагностика времени. Контроль над рабочим временем.
51. Неэкономические способы мотивации в органах государственного и муниципального управления.

52. Сущность и структура оплаты труда.
53. Доплаты и компенсации. Управление системой льгот, доплат и набонок в органах государственного и муниципального управления
54. Современные тенденции в области стимулирования персонала
55. Дисциплина и дисциплинарные отношения в органах государственного и муниципального управления.
56. Механизм и методы управления дисциплинарными отношениями. Убеждение и принуждение как методы управления дисциплинарными отношениями в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ.
57. Совершенствование управления персоналом в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ
58. Совершенствование структуры и качества персонала в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ
59. Совершенствование оценки и мотивации персонала в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ
60. Совершенствование приема, и перемещения персонала в государственных и муниципальных учреждениях, МФЦ.

### Количество контрольно-измерительных материалов

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Практические задания</i>	<i>Творческие задания</i>	<i>Деловая игра</i>
1	ПК 4	19	10-	3	4