

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ**

УТВЕРЖДЕНО
Председатель УМС
факультета государственной
культурной политики
Единак А. Ю.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по самостоятельной работе студентов по дисциплине

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки *38.03.04 Государственное и муниципальное
управление*

Профиль *Государственное и муниципальное управление в социально-
культурной сфере*

Квалификация (степень. – бакалавр

Введение

Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты методические принципы освоения содержания учебной дисциплины. Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, презентации) преподавателю.

Планы семинарских/ практических занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Итого часов на	ВИД РАБОТЫ
1	Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	2	Вопросы для обсуждения: 1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». 2. Особенности перехода к «публичному менеджменту». 3. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Практические задания: -представление устного доклада, сопровождаемого презентацией
2	Тема 2 Координация мероприятий административной реформы	2	Вопросы для обсуждения 1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. 2. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. 3. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. 4. Нормативно-правовые акты, которые были

			<p>созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне).</p> <p>5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.</p> <p>6. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.</p> <p>7. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p>
3	Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг .	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. 2. Сводный реестр услуг (функций). 3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. 4. Участники информационного взаимодействия. 5. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. 6. . Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. 7. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. 8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. 9. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

			<p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p> <p>- кейс-задания</p>
4	<p>Тема .4</p> <p>Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</p>	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Административные регламенты: понятие и сущность. 2. Предпосылки административных регламентов. 3. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. 4. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. 5. Основные разделы административного регламента Порядок разработок и утверждения административных регламентов. 6. Требования к структуре административных регламентов. 7. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. 8. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. 9. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. 10. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. 11. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый). <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p> <p>- задачи</p>
5	<p>Тема 5.</p> <p>Государственное (муниципальное) задание</p>	2	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия и сущность государственного (муниципального) задания. 2. Содержание государственного (муниципального) задания. 3. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги. 4. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий. 5. Финансовое обеспечение выполнения задания. <p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией</p>

6	Тема Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	6.	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). 2. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. 3. Развитие нормативно-правового регулирования 4. Модели управления многофункциональными центрами. 5. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 6. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра 7. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 8. Требования к соглашениям о взаимодействии 9. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. 10. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. 11. Информатизация многофункциональных центров. <p><i>Практические задания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - представление устного доклада, сопровождаемого презентацией; - деловая игра, кейс-задания .
7	Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки		4	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. 2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. 3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. 4. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. 5. Критерии оценки качества конечного результата услуги. 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 7. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

			<p><i>Практические задания:</i></p> <p>-представление устного доклада, сопровождаемого презентацией;</p> <p>- деловая игра, кейс-задания</p>
8	Тема 8 Электронное правительство	2	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие электронного правительства. 2. Цели и задачи электронного правительства. 3. Принципы электронного правительства. 4. Подходы к реализации электронного правительства. 5. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). 6. Этапы эволюции электронного правительства. 7. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». <p><i>Практические задания:</i></p> <p>кейс-задания</p> <p>8.</p>

Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний. Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где в процессе конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности и движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

Практические занятия по дисциплине призваны обеспечить развитие творческого мышления студентов, познавательной мотивации и профессионального использования знаний в учебных условиях.

Студенты должны научиться выступать в роли докладчиков и оппонентов, владеть умениями и навыками постановки и решения интеллектуальных проблем и задач, доказательства и опровержения, отстаивания своей точки зрения, демонстрации достигнутого уровня теоретической подготовки. Другие частные цели и задачи, которые ставит преподаватель перед практическими занятиями, - повторение и закрепление знаний, контроль – должны быть подчинены этой главной цели.

Практические занятия являются гибкой формой обучения, предполагающей наряду с направляющей ролью преподавателя интенсивную самостоятельную работу студентов. Практическое занятие связано со всеми видами учебной работы, и, прежде всего с лекционным преподаванием и самостоятельными знаниями студентов. Поэтому эффективность его во многом зависит от качества лекций и самоподготовки студентов.

С целью производства оперативного и промежуточного контроля знаний студентов возможно проведение контрольных опросов и тестов.

Рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену, выполнение домашних практических заданий (рефератов, докладов, презентаций, оформление отчетов по практическим заданиям, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение и т.д.).

Методические рекомендации к подготовке докладов и рефератов

Изучение курса предусматривает участие студентов в научно-исследовательской работе, включая подготовку сообщений, докладов, рефератов. Тему работы студент определяет самостоятельно, посоветовавшись с преподавателем. Примерные темы работ приводятся в качестве приложений к планам семинарских.

Выполнение работы требует: тщательного анализа нормативно-правовой базы, регламентирующей процессы развития региона; широкого использования статистического материала, монографий, статей из экономических журналов; знания и самостоятельной оценки фактических данных; умения собирать и обрабатывать статистические данные, характеризующие развитие региона; владения навыками выявления тенденций в развитии социально-экономических процессов; максимальной самостоятельности и творчества.

При оформлении работы на титульном листе указывается название вуза, факультета, кафедры; курс, фамилия, имя, отчество автора работы и научного руководителя; тема работы, место и год её защиты.

Во введении обосновывается актуальность, формулируются задачи и цели исследования. В заключении излагаются выводы и предложения автора. В основной части работы аргументированно, логично и последовательно раскрываются содержание темы, основные её теоретические и практические проблемы.

Каждый раздел работы начинается с названия. В тексте обязательны ссылки на источники. При этом указывается автор, название работы, место и год издания, страница

В конце работы составляется список использованной литературы. Вначале указываются государственные документы, законодательные акты, статистические сборники. Названия всех других источников располагаются по алфавиту фамилий их авторов или названий сборников.

Защита работы происходит на семинарском занятии, на научной конференции либо в другой форме. При этом в краткой форме (7 – 15 минут) излагаются основные положения работы и выводы автора.

Лучшие научные работы студентов могут быть рекомендованы для участия в институтском конкурсе научных студенческих работ, в факультетской или межвузовской научной конференции, а также для участия во Всероссийском конкурсе студенческих

научных работ.

Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;
- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

Тест – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

Виды тестовых заданий

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развёрнутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

Закрытое тестовое задание

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуются пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

Открытое тестовое задание

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

Тестовое задание на установление правильной последовательности

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

Требования к тестовым заданиям

Для обеспечения адекватности оценки знаний тесты должны обладать следующими свойствами:

- тест должен быть **репрезентативным** с точки зрения изучаемого материала (ответы на вопросы, поставленные в тесте, не должны выходить за пределы данной учебной дисциплины);
- тест должен быть **уместным**: формулировка и состав вопросов должны соответствовать основной цели дисциплины (при тестировании по определенной теме вопросы должны соответствовать одной из основных задач дисциплины, упомянутых в программе курса);
- тест должен быть **объективным**, что заключается в неизбежности выбора правильного варианта ответа различными экспертами, а не только преподавателем, оставившим тест;
- тест должен быть **специфичным**, т.е. в тесте не должно быть таких вопросов, на которые мог бы ответить человек, не знающий данной дисциплины, но обладающий достаточной эрудицией;
- тест должен быть **оперативным**, что предусматривает возможность быстрого ответа на отдельный вопрос, поэтому вопросы формулируются коротко и просто и не должны включать редко используемые слова, конечно, если эти слова не являются понятиями, знание которых предусмотрено в учебной дисциплине.

Перечисленные свойства тестовых заданий обеспечивают необходимый качественный уровень проведения итогового контроля, к которому предъявляются следующие требования.

Процесс тестирования должен быть **валидным** (значимым), когда результаты подтверждают конкретные навыки и знания, которые экзамен подразумевает проверить. Тестирование является **объективным**, если результаты не отражают мнения или снисходительность проверяющего.

Убедиться в **надежности** тестирования можно, если результаты повторно подтверждены последующими контрольными мероприятиями.

Эффективность тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий.

Рекомендации по проведению деловых игр по курсу

Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может носить мультикомпетентностный характер.

Деловая игра «Получение государственной услуги в электронном виде»

Деловая игра «Получение государственной услуги в электронном виде» проводится для получения знаний о технологиях получения электронной государственной и муниципальной услуги и приобретения умений и навыков по работе с государственными и муниципальными интернет-ресурсами, посредством которых можно получить услуги.

Ход игры. Группа делится на команды по 5-7 человек, каждая из которых в порядке жеребьевки получает задание (оформить заявку в детский сад, записаться на прием к врачу, подать заявление на замену паспорта, заполнить налоговую декларацию...). Каждой группе ставится цель: получить информацию об алгоритме действий при получении данной услуги в электронном виде, а также о документах, которые необходимы для этого.

С помощью имеющих доступ в интернет смартфонов обучающиеся должны найти раздел, посвященный этой услуге на портале государственных услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru или сайте соответствующего ведомства и получить максимально возможную информацию о правилах оказания услуги в электронном виде и имитировать подачу заявления о предоставлении услуги.

После того как все команды справятся с задачей проводится обсуждение, призванное дать ответ на такие вопросы

Какие возникли проблемы при поиске услуги в интернете? Насколько удобен сайт и какие изменения можно внести для его совершенствования?

Как узнать, в полном ли объеме и качественно ли Вам предоставили услугу.

Деловая игра «Вопросы местного значения»

Постановка задачи.

1.1. Цель – оценить (используя официальный сайт Администрации ГО г.Химки):

- 1) полноту информации об услугах;
- 2) понятность для потребителя информации об услугах;
- 3) быстроту, удобство пользования для потребителя информацией об услугах;
- 4) прозрачность (понятность), подконтрольность потребителю деятельности муниципальных предприятий (если будет время).

Здесь «потребитель» = «простой житель» г. Химки

1.2. Объект анализа: информация о муниципальных услугах на официальном сайте Администрации г. Химки.

1.3. Предмет анализа: только «материальные вопросы местного значения (ВМЗ)» (информация о том, как решаются материальные ВМЗ в г. Химки с точки зрения потребителя).

Ниже выделен номер доставшегося по жребию ВМЗ.

ВМЗ (15-4)	организация в границах муниципального района электро- и газоснабжения поселений в пределах полномочий, установленных <u>законодательством</u> Российской Федерации.
-----------------------	---

ВМЗ (15-5)	дорожная деятельность в отношении автомобильных дорог местного значения вне границ населенных пунктов в границах муниципального района, осуществление муниципального контроля на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве вне границ населенных пунктов в границах муниципального района, организация дорожного движения и обеспечение безопасности дорожного движения на них, а также осуществление иных полномочий в области использования автомобильных дорог и осуществления дорожной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;
ВМЗ (15-19-1)	создание условий для обеспечения поселений, входящих в состав муниципального района, услугами по организации досуга и услугами организаций культуры;

1.4. Учебная цель: научить студентов быстрому (предварительному) анализу ситуации. Показать типовой инструмент экспертно-аналитической работы.

2. Порядок организации работы.

Группа разбивается на подгруппы (3-5 чел).

Самоорганизация (выбор руководителя группы, распределение ролей внутри группы: кто за какой вопрос отвечает; кто сводит материал и готовит общий вывод-резюме).

Разбивка ВМЗ на простые. Выбор простого ВМЗ для анализа. Определение типа ВМЗ (А

- административный; М – материальный; Ф – функция управления).

Пример.

Простые ВМЗ 15.-5

15-5-1) Обеспечение БДД на а/д местного значения (А).

15-5-2) Обеспечение функционирования парковок (парковочных мест). (М)

15-5-3) Осуществление муниципального контроля на автомобильном транспорте (Ф).

15-5-4) Осуществление муниципального контроля на городском наземном электрическом транспорте. (Ф)

15-5-5) Осуществление муниципального контроля в дорожном хозяйстве. (Ф)

Составитель: кандидат социологических наук, доцент Устюжанина Л.В.