

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Брянский филиал

Кафедра государственного, муниципального управления
и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры государственного,
муниципального управления и управления
персоналом
Протокол № 12
от «05» сентября 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.31 Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг**

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки)

«Государственная и муниципальная служба»

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(формы обучения)

Год набора - 2019

Брянск, 2018 г.

Авторы–составители:

Кандидат социологических наук, профессор кафедры государственного, муниципального управления и управления персоналом, доцент, Белозор Ф.И.

Кандидат политических наук, заведующая кафедрой государственного, муниципального управления и управления персоналом, кандидат политических наук, доцент
Болховитина Т.С.

Заведующая кафедрой государственного, муниципального управления и управления персоналом, кандидат политических наук, доцент Болховитина Т.С.

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы | 4 |
| 3. Содержание и структура дисциплины | 5 |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине | 10 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 17 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 29 |
| 6.1. Основная литература | 29 |
| 6.2. Дополнительная литература | 29 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы | 30 |
| 6.4. Нормативные правовые документы | 30 |
| 6.5. Интернет-ресурсы | 31 |
| 6.6. Иные источники | 31 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы | 31 |

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

1.1 Дисциплина Б1.В.31 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|---|
| ПК-24 | Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. | ПК- 24.2 | Владение навыками организации предоставления государственных и муниципальных услуг путем взаимодействия сторон в электронной и других формах. |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|------------------------------------|--------------------------------|---|
| | ПК-24.2 | на уровне знаний: - теоретических и правовых основ государственных и муниципальных услуг и технологий взаимодействия с получателями этих услуг. |
| | | на уровне умений: - взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. |
| | | на уровне навыков: - организации предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления в разных сферах деятельности в электронной и других формах; - применять на практике теоретические знания и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг. |

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, всего - 72 академических (54 астрономических) часа. Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Количество часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

| Вид работы | Количество академических часов | Количество академических часов |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| Контактная работа с преподавателем | 36 | 27 |
| Лекции | 16 | 12 |
| Практические занятия | 20 | 15 |
| Самостоятельная работа | 36 | 27 |

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.31 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» изучается в 8 семестре по очной форме обучения. Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Государственные и муниципальные закупки, Государственный и муниципальный заказ.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет в 8 семестре (при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация промежуточной аттестации осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала).

3. Содержание и структура дисциплины Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины, час. | | | | | СР | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|-----------------------------|---|------------------------|---|----|----|-----|----|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| 1 | Государственные услуги как функция государственного и муниципального управления | 2 | 2 | | | | | О,Д |
| 2 | Нормативное правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг | 6 | 2 | | 2 | | 2 | О,Д,Т |
| 3 | Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг | 2 | 2 | | | | | О, Д |
| 4 | Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг | 2 | 2 | | | | | О, Д |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины , час. | | | | | СР | Форма текущего контроля успеваемо сти, промежут очной |
|-----------------------------|---|-------------------------|---|----|----|-----|----|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| 5 | Реестры государственных и муниципальных услуг | 6 | | | 2 | | 4 | МР |
| 6 | Административный регламент предоставления услуги | 6 | 2 | | 2 | | 2 | Т,П |
| 7 | Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги | 6 | | | 2 | | 4 | П |
| 8 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 8 | 2 | | 2 | | 4 | О,Д,П |
| 9 | Электронное правительство | 4 | | | 2 | | 2 | П |
| 10 | Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме | 6 | | | 2 | | 4 | П |
| 11 | Зарубежный опыт предоставления услуг в электронном виде | 6 | | | 2 | | 4 | П |
| 12 | Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в процессе предоставления услуг | 6 | | | 2 | | 4 | МР |
| 13 | Организация деятельности органа исполнительной власти (местной администрации) по предоставлению услуги | 8 | 2 | | 2 | | 4 | О,Д,П |
| 14 | Ответственность за ненадлежащее предоставление услуг. Обжалование | 4 | 2 | | | | 2 | О,Д |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины , час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной |
|-----------------------------|--|-------------------------|---|----|-------|-----|-------|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| | неправомерных действий лиц, предоставляющих услугу | | | | | | | |
| Промежуточный контроль: | | | | | | | | зачет |
| Всего: | | 72/54 | 16/12 | | 20/15 | | 36/27 | |

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), дискуссия, мини-реферат (МР), тестирование (Т), презентация (П).

Содержание дисциплины

Тема 1 Государственные услуги как функция государственного и муниципального управления

Понятие государственной и муниципальной услуги. Современные подходы к содержанию понятия услуги. Услуга как функция органов исполнительной власти и местной администрации, классификация услуг. Традиционные и новые способы предоставления услуг.

Тема 2 Нормативное правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Подзаконные акты органов исполнительной власти.

Тема 3 Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг, заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины и платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, доступность предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных по выбору заявителя.

Тема 4 Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и

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

Тема 5 Реестры государственных и муниципальных услуг

Федеральный реестр государственных услуг. Реестр государственных услуг субъекта Российской Федерации. Реестр муниципальных услуг

Тема 6 Административный регламент предоставления услуги

Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Порядок разработки и утверждения административных регламентов федеральными органами исполнительной власти устанавливается Правительством Российской Федерации.

Тема 7 Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги

Содержание стандарта. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Порядок разработки.

Тема 8 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Организация деятельности многофункционального центра.

Тема 9 Электронное правительство

Электронное правительство, электронное государство, информационное общество. Цели формирования электронного правительства. Отечественный и зарубежный опыт формирования электронного правительства. Отечественная модель формирования электронного правительства. Нормативные правовые акты, устанавливающие требования к порядку предоставления, качеству государственных услуг, этапам перевода в электронный вид.

Тема 10 Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах.

Тема 11 Зарубежный опыт предоставления услуг в электронном виде

Опыт европейских и азиатских стран по предоставлению услуг в электронном виде. Хартия Марианна. Качественные характеристики взаимодействия органа исполнительной власти с получателем услуги.

Тема 12 Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в процессе предоставления услуг

Порядок и формы взаимодействия. Нормативное правовое регулирование отношений субъектов взаимодействия в процессе предоставления услуг. Открытые базы данных. Информационно-технологическое взаимодействие информационных систем.

Тема 13 Организация деятельности органа исполнительной власти (местной администрации) по предоставлению услуги

Организационная структура органа по предоставлению услуг. Организация работы по предоставлению услуг. Исполнение административного регламента. Оснащение мест предоставления услуг. Информационная служба. Взаимодействие с получателями услуг. Формирование культуры предоставления услуг.

Тема 14 Ответственность за ненадлежащее предоставление услуг. Обжалование неправомερных действий лиц, предоставляющих услугу

Случаи обжалования: нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги; нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги; отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя; отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами; затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами; отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Жалоба и порядок ее подачи. Решения по рассмотрению жалоб.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.28 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: фронтальный опрос, дискуссия;
- при проведении занятий практического типа: тестирование, мини-реферат, презентация;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: мини-реферат, тестирование;
- при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация текущего контроля осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в устной форме в виде собеседования по вопросам к зачету за полный курс обучения. Промежуточная аттестация в форме зачета осуществляется в конце восьмого семестра в период семестровой экзаменационной сессии и завершает изучение 72 академических часов дисциплины. При реализации дисциплины

с применением дистанционных образовательных технологий промежуточная аттестация осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Вопросы для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам и тестированию на занятиях лекционного, практического типов по темам дисциплины:

Типовые оценочные материалы по теме 1. Государственные услуги как функция государственного и муниципального управления.

Вопросы для подготовки к устному опросу:

1. Понятие государственной и муниципальной услуги.
2. Услуга как функция органов исполнительной власти и местной администрации.
3. Классификация услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 2. Нормативное правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Вопросы для подготовки к тестированию:

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Вопросы для подготовки к устному опросу:

2. Подзаконные акты органов исполнительной власти.

Типовые оценочные материалы по теме 3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

Вопросы для подготовки к устному опросу:

1. Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг.
3. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины и платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.
4. Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
5. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
6. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных по выбору заявителя.

Типовые оценочные материалы по теме 4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Вопросы для подготовки к устному опросу:

1. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.
4. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Реестры государственных и муниципальных услуг

Темы для написания мини-реферата:

1. Федеральный реестр государственных услуг.
2. Реестр государственных услуг субъекта Российской Федерации.
3. Реестр муниципальных услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 6. Административный регламент предоставления услуги

Вопросы для подготовки презентации:

Вопросы для подготовки к тестированию:

1. Требования к структуре административных регламентов.
2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
3. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.

Типовые оценочные материалы по теме 7. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги

Вопросы для подготовки презентации:

1. Содержание стандарта.
2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
3. Порядок разработки.

Типовые оценочные материалы по теме 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Вопросы для подготовки презентации:

1. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
2. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Вопросы для подготовки к устному опросу:

4. Организация деятельности многофункционального центра.

Типовые оценочные материалы по теме 9. Электронное правительство

Вопросы для подготовки презентации:

1. Электронное правительство, электронное государство, информационное общество.
2. Цели формирования электронного правительства.
3. Отечественный и зарубежный опыт формирования электронно правительства.
4. Нормативные правовые акты, устанавливающие требования к порядку предоставления, качеству государственных услуг в электронном виде.

Типовые оценочные материалы по теме 10. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Вопросы для подготовки презентации:

1. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
2. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
3. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
4. Порталы государственных услуг.
5. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
6. Государственная информационная система о государственных платежах.

Типовые оценочные материалы по теме 11. Зарубежный опыт предоставления услуг в электронном виде

Вопросы для подготовки презентации:

1. Опыт европейских и азиатских стран по предоставлению услуг в электронном виде.
2. Хартия Марианна.
3. Особенности взаимодействия органа исполнительной власти с получателем услуги в странах Евросоюза.

Типовые оценочные материалы по теме 12. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в процессе предоставления услуг

Темы для написания мини-реферата:

1. Порядок и формы взаимодействия.
2. Нормативное правовое регулирование отношений субъектов взаимодействия в процессе предоставления услуг.
3. Открытые базы данных. Информационно-технологическое взаимодействие информационных систем.

Типовые оценочные материалы по теме 13. Организация деятельности органа исполнительной власти (местной администрации) по предоставлению услуги

Вопросы для подготовки презентации:

1. Организационная структура органа по предоставлению услуг.
2. Организация работы по предоставлению услуг.
3. Исполнение административного регламента.
4. Оснащение мест предоставления услуг.
5. Информационная служба.

Вопросы для подготовки к устному опросу:

6. Взаимодействие с получателями услуг на рабочем месте.
7. Развитие культуры предоставления услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 14. Ответственность за ненадлежащее предоставление услуг. Обжалование неправомερных действий лиц, предоставляющих услугу

Вопросы для подготовки к устному опросу:

1. Случаи обжалования неправомερных действий.
2. Жалоба и порядок ее подачи.
3. Решения по рассмотрению жалоб.

Примерные тестовые задания для текущего контроля знаний студентов

1. Государственная услуга это?

- а) Меры по реализации функций органа исполнительной власти, установленных в Положении об органе.
- б) Деятельность (органа исполнительной власти, государственного учреждения) по реализации ими своих функций, которая осуществляется по запросам заявителей в соответствии и в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.
- в) Содержание административного регламента органа исполнительной власти по предоставлению им такой услуги.

2. Что не относится к принципам предоставления государственных и муниципальных услуг?

- а) Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг
- б) Заявительный порядок обращения за предоставлением
- в) Открытость деятельности органов, предоставляющих услуги

г) Исполнение избыточных функций по предоставлению услуг

3. Что не относится к полномочиям бюджетного учреждения при предоставлении государственных и муниципальных услуг?

- а) Предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами
- б) требовать документы, не предусмотренные административным регламентом
- в) утверждать стандарт предоставления услуги

4. Является ли обязательным раздел в стандарте предоставления государственной или муниципальной услуги – «правовые основания для предоставления услуги»?

- а) Да
- б) Нет

5. В чем основная цель стандартизации государственных услуг?

- а) В минимизации издержек взаимодействия между гражданами (юридическими лицами) и органами власти в процессе оказания государственных услуг.
- б). В ликвидации издержек взаимодействия между гражданами (юридическими лицами) и органами власти в процессе оказания государственных услуг.
- в). В повышении издержек взаимодействия между гражданами (юридическими лицами) и органами власти в процессе оказания государственных услуг.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|---|
| ПК-24 | Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам. | ПК- 24.2 | Владение навыками организации предоставления государственных и муниципальных услуг путем взаимодействия сторон в электронной и других формах. |

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Этап освоения компетенции | Критерий оценивания | Показатель оценивания |
|---|---|--|
| ПК-24.2 Владение навыками организации предоставления государственных и муниципальных услуг путем | Знает теоретические и правовые основы государственных и муниципальных услуг и технологии взаимодействия с получателями этих услуг. Владеет навыками организации предоставления государственной | Демонстрирует знания теоретических и правовых основ государственных и муниципальных услуг и технологий взаимодействия с получателями этих услуг. Демонстрирует навыки организации предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного |

| | | |
|---|---|---|
| взаимодействия сторон в электронной и других формах | государственных муниципальных органами государственной власти и местного самоуправления в разных сферах деятельности в электронной и других формах. | исамоуправления в разных сферах деятельности в электронной и других формах. Демонстрирует умение взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. Умеет применять на практике теоретические знания и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг. |
|---|---|---|

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Раскройте содержание государственных услуг как функцию государственного и муниципального управления.
2. Представьте основы нормативного правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Перечислите и раскройте содержание принципов предоставления государственных и муниципальных услуг
4. Какие общие требования к предъявляются к предоставлению государственных и муниципальных услуг?
5. Раскройте назначение и содержание реестра государственных и муниципальных услуг
6. Раскройте назначение и содержание административного регламента предоставления услуги
7. Раскройте содержание стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги
8. Опишите назначение многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и как организуется деятельность центра?
9. Раскройте понятие «электронное правительство», его функциональное содержание и назначение
10. Опишите технологию и процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
11. Представьте зарубежный опыт предоставления услуг в электронном виде
12. Опишите формы и порядок взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления в процессе предоставления услуг
13. Раскройте содержание, процесс и процедуры организации деятельности органа исполнительной власти (местной администрации) по предоставлению услуги
14. Опишите меры ответственности за ненадлежащее предоставление услуг и порядок обжалования неправомерных действий лиц, предоставляющих услугу

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

| Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|------------------|---|
| зачтено | Студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание основных определений и понятий предоставления государственных и муниципальных |

| | |
|------------|--|
| | услуг; процесса и процедур предоставления услуг; нормативных правовых основ организации предоставления услуг; мер контроля и ответственности в этой сфере; продемонстрировать умение организовывать процесс закупок и применять нормы права, регулирующие отношения в сфере государственных и муниципальных услуг; продемонстрировать навыки организации и применения технологий предоставления государственных и муниципальных услуг. |
| не зачтено | Ставится в случае: если студент не овладел элементарными понятиями в сфере организации государственных и муниципальных услуг, не ориентируется в процессе и процедурах предоставления услуг, не умеет применять нормы права регулирующие отношения в сфере государственных и муниципальных услуг; не владеет навыками организации предоставления услуг. |

Промежуточная аттестация определяется результатами устного зачета.

Однако регулярно занимающиеся обучающиеся, набравшие при текущем контроле 60 баллов и более, могут автоматически получить оценку «зачтено» без участия в промежуточной аттестации.

Баллы текущего контроля набираются магистрантом в течение учебного семестра за следующие виды работ:

Система текущего контроля

| № п/п | Форма работы обучающегося | Кол-во баллов |
|-------|---------------------------|---------------|
| 1. | Реферирование | до 10 баллов |
| 2. | Дискуссия | до 10 баллов |
| 3. | Ответы на темы опроса | до 10 баллов |
| 4. | Презентация | до 20 баллов |

Критерии оценки реферирования

| Количество баллов | Показатели оценивания |
|-------------------|---|
| 10-9 | Обучающийся логично излагает ответ на вопрос в соответствии задачей, сформулированной в задании. Ошибки практически отсутствуют. |
| 8-6 | Обучающийся логично излагает ответ на вопрос в соответствии задачей, сформулированной в задании. Допускаются отдельные структурные или процессуальные ошибки, которые в целом не нарушают целостность изложения материала на поставленный вопрос. |
| 5-3 | Обучающийся логично строит ответ в соответствии с задачей, сформулированной в задании, но допускаются ошибки, которые затрудняют понимание материала на поставленный вопрос. Смысл изложения материала в целом понятен. |
| 2-1 | Поставленная задача не раскрыта. Допускаются многочисленные ошибки, которые затрудняют понимание реферативного изложения ответа на поставленный вопрос. |

Критерии оценки участия в дискуссии

| Количество баллов | Показатели оценивания |
|-------------------|--|
| 10-9 | Обучающийся в нужное время проявляет активность в обсуждении |

| | |
|-----|--|
| | проблемы, демонстрирует знание материала по обсуждаемому вопросу, логически точно и правильно излагает материал по теме дискуссии. |
| 8-6 | Обучающийся в нужное время проявляет активность в обсуждении проблемы, демонстрирует хорошее знание материала по обсуждаемому вопросу, логически точно и в основном правильно излагает материал по теме дискуссии. |
| 5-3 | Обучающийся проявляет активность в обсуждении проблемы, частично демонстрирует знание материала по обсуждаемому вопросу, присутствуют неточности в изложении материала. |
| 2-1 | Обучающийся иногда проявляет желание в обсуждении проблемы, путается в раскрытии материала по обсуждаемому вопросу. Допускаются многочисленные ошибки, в изложении материала по теме дискуссии. |

Критерии оценки на устные опросы

| Количество баллов | Показатели оценивания |
|--------------------------|--|
| 10-9 | Обучающийся логично и полно излагает ответ на вопрос, поставленный преподавателем по обсуждаемой теме. |
| 8-6 | Обучающийся в основном логично и полно излагает ответ на вопрос, поставленный преподавателем по обсуждаемой теме. |
| 5-3 | Обучающийся предпринимает попытку построить ответ на вопрос, поставленный преподавателем по обсуждаемой теме, но допускаются ошибки, которые затрудняют понимание ответа на поставленный вопрос. Смысл представленного ответа в целом понятен. |
| 2-1 | Обучающийся затрудняется ответить на поставленный вопрос. Путается в изложении своего ответа, либо не знает ответа на вопрос, либо выходит за его пределы. |

Критерии оценки ответов в тестировании

| Количество баллов | Показатели оценивания |
|--------------------------|---|
| 10-9 | Обучающийся правильно ответил на 80-100% вопросов |
| 8-6 | Обучающийся правильно ответил на 60-79% вопросов |
| 5-3 | Обучающийся правильно ответил на 40-59% вопросов |
| 2-1 | Обучающийся правильно ответил менее чем на 40% вопросов |

4.4. Методические материалы

Промежуточная аттестация проводится по каждой составляющей образовательной программы в соответствии с действующим локальным нормативным актом РАНХиГС, регламентирующим проведение промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по конкретной составляющей образовательной программы проводится в том семестре (семестрах), в котором (-ых) осваивается данная составляющая образовательной программы и (или) завершается ее освоение.

Промежуточная аттестация проводится посредством аттестационных испытаний в форме экзамена или зачета (в том числе дифференцированного зачета). Конкретная форма промежуточной аттестации определяется учебным планом.

Экзамены и зачеты проводятся, как правило, в устной или письменной форме, которая устанавливается в рабочей программе дисциплины. Независимо от формы

проведения аттестационного испытания обучающимся должны быть обеспечены объективность оценки и единообразие требований.

Результаты промежуточной аттестации оцениваются:

при проведении экзамена – по традиционной балльной системе оценивания («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»);

при проведении зачета – по бинарной системе оценивания («зачтено», «не зачтено»), или традиционной балльной системе оценивания.

Порядок перевода количества баллов, набранных в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, в традиционную балльную или бинарную систему оценивания определяется рабочей программой дисциплины.

Успешным является прохождение экзамена или зачета с оценкой «зачтено» или «удовлетворительно» и выше. По образовательным программам высшего образования количество аттестационных испытаний промежуточной аттестации в учебном году определяется учебным планом.

Аттестационное испытание проводится преподавателем (далее – экзаменатор) или экзаменационной комиссией (при проведении второй повторной промежуточной аттестации по данной дисциплине, а также при пересдаче успешно сданного аттестационного испытания в целях повышения положительной оценки).

Оформление результата прохождения аттестационного испытания осуществляется посредством его фиксации в экзаменационной или зачетной ведомости или направлении на сдачу зачета или экзамена, а также в зачетной книжке обучающегося. Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» фиксируются только в ведомости. Неявка на экзамен или зачет фиксируется в ведомости отметкой «не явился».

В случае проведения экзамена или зачета экзаменационной комиссией результат сдачи экзамена или зачета оформляется также протоколом заседания экзаменационной комиссии.

При прохождении аттестационного испытания обучающиеся должны иметь при себе зачетные книжки, которые они перед его началом предъявляют экзаменатору или председателю экзаменационной комиссии.

При проведении аттестационного испытания обучающийся может использовать базы данных, программные продукты и иные материалы, разрешенные к использованию рабочей программой дисциплины.

При проведении аттестационного испытания не допускается наличие у обучающегося посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестационного испытания, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (подготовки к ответу на вопрос) обучающимся. Обучающиеся, нарушившие правила проведения аттестационного испытания, могут быть представлены к применению мер дисциплинарного взыскания.

Время подготовки ответа при сдаче аттестационного испытания в устной форме составляет не менее 30 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). При подготовке обучающийся может вести записи в листе устного ответа.

При сдаче аттестационного испытания в устной форме вопросы и задания, подлежащие изложению и выполнению обучающимся, определяются в билете (при проведении аттестационного испытания по билетам) или экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

При сдаче аттестационного испытания в устной форме по билетам обучающийся, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по выбранному билету, имеет право выбора второго билета с соответствующим продлением времени на подготовку к ответу. При этом оценка снижается на один балл по традиционной балльной системе оценивания. Выбор третьего билета не допускается.

В случае проведения аттестационного испытания в устной форме экзаменатору или членам экзаменационной комиссии предоставляется право задавать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины по вопросам, указанным в билете или определенным для изложения обучающимся экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

В исключительных случаях и при согласии экзаменатора (председателя экзаменационной комиссии) директор филиала может разрешить обучающемуся по его мотивированному заявлению досрочное прохождение аттестационного испытания в течение соответствующего семестра. Досрочное прохождение аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики). Результаты сдачи впоследствии вносятся в зачетную или экзаменационную ведомость.

Обучающийся имеет право на пересдачу успешно сданных аттестационных испытаний с целью повышения положительной оценки не более чем по трем составляющим образовательной программы за весь период обучения (однократно по каждой составляющей образовательной программы). Пересдача аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики).

Не допускается взимание платы с обучающихся за прохождение (в том числе повторное, досрочное) промежуточной аттестации.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по дисциплине (дисциплинам) за исключением факультативных, или непрохождение промежуточной аттестации без уважительной причины признаются академической задолженностью.

Обучающимся, не прошедшим промежуточную аттестацию в установленные сроки по уважительной причине, подтвержденной документально, а также имеющим академическую задолженность, филиалом определяется иной срок (сроки) прохождения аттестационного испытания.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующей дисциплине не более двух раз.

Если обучающийся не ликвидировал академическую задолженность при прохождении повторной промежуточной аттестации в первый раз (первая повторная промежуточная аттестация), ему предоставляется возможность пройти повторную промежуточную аттестацию во второй раз (вторая повторная промежуточная аттестация) с проведением указанной аттестации экзаменационной комиссией.

Повторная промежуточная аттестация проводится не позднее истечения периода времени, составляющего один год после образования академической задолженности. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам.

Обучающиеся, не ликвидировавшие в установленные сроки академическую задолженность, отчисляются из РАНХиГС как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов является составной частью образовательных программ высшего образования. Целью самостоятельной работы студентов является овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками самостоятельной деятельности в решении профессиональных задач, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению учебных и профессиональных задач.

Задачами самостоятельной работы студентов являются: освоение содержания основных положений учебного курса в целом, в т.ч. при подготовке к семинарским занятиям, выполнению практических заданий; умение использовать материал, освоенный в ходе самостоятельной работы, при подготовке рефератов, курсовых работ, выпускной квалификационной работы, а также для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации; формирование у студента самостоятельного мышления и стремления к саморазвитию. Основными формами организации самостоятельной работы являются: аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа, объемом часов в соответствии с учебным планом по данной дисциплине.

Самостоятельная работа может выполняться в читальном зале библиотеки, в компьютерных классах, а также в домашних условиях. Организация самостоятельной работы студентов предусматривает контролируемый доступ к лабораторному оборудованию, приборам, базам данных, к ресурсу Интернет. Предусмотрено получение студентами профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (занятия лекционного и семинарского типов) и самостоятельной работы обучающихся.

Освоение дисциплины осуществляется по разделам и темам. Структура и содержание дисциплины приведены в разделе 3 настоящей программы. Обучающийся должен освоить основной объем дисциплины, опираясь на ее структурное содержание, изложенное в подразделе «Содержание дисциплины» (см. раздел 3).

Процесс освоения дисциплины состоит из следующих процедур и мероприятий:

- планирование организации времени, отведенного на самостоятельное освоение отдельных тем дисциплины;

- использование рекомендаций по времени для самостоятельной работы (см. раздел 3);

- использование записанных лекций, учебников, учебных пособий, нормативных правовых документов при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации;

- выполнение тестовых заданий, в соответствии с заданиями преподавателя;

- написание мини-рефератов в соответствии с заданиями преподавателя;

- получение консультаций у преподавателя по вопросам, которые вызывают затруднение в ходе их освоения посредством личного контакта с преподавателем, в том числе с использованием возможностей «Информационной образовательной среды».

Темы и вопросы для самостоятельного освоения дисциплины и подготовки к семинарским занятиям представлены в подразделе 4.2 данной программы.

Текущая самостоятельная работа, направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие умений и навыков.

Для самостоятельной работы студент использует следующие источники:

- Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

- Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные. — М.: Дело, 2012.— 491 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50978>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю и другие источники, предложенные в разделе 6 настоящей программы;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, п 31, ст. 4179 и другие нормативные правовые акты, предложенные в разделе 6.4 настоящей программы;

- <http://www.gosuslugi.ru> – Портал государственных услуг и другие источники рекомендуемые в разделе 6 настоящей программы.

Преподаватель может дополнять перечень предложенных источников для самостоятельного освоения дисциплины с учетом новых изданий на период освоения конкретного вопроса.

Самостоятельная работа с учебной литературой предполагает самостоятельное освоение дисциплины в следующей последовательности:

- нахождение в электронной библиотеке или в библиотеке филиала необходимого издания;
- нахождение в издании необходимой темы для изучения;
- поиск, прочтение, запись мини-реферата по указанной теме и вопросам к теме (коротко фиксирование ключевых понятий по каждому вопросу, при подготовке к опросу).

Самостоятельная работа с нормативными правовыми актами обеспечивается в следующем порядке:

- в информационно-правовой системе обучающиеся находят актуальный на данный период времени документ в соответствии с темой изучения;
- изучает структуру документа и далее изучает его либо весь, либо требуемый для раскрытия вопроса (подготовки к тестированию) раздел, статью и т.д.;
- в зависимости от требуемого задания выполняет одно из следующих действий: готовит мини-реферат, кратко фиксирует ключевые положения нормы, необходимые для практической работы, устного опроса, подготовки к тестированию.

В филиале доступна профессиональная версия КонсультантПлюс, можно воспользоваться «Некоммерческой интернет-версией» в сети Интернет данного или другого источника информационно-правового ресурса. Самостоятельная работа в сети Интернет предусматривает:

- поиск заданного информационного ресурса (для целей изучения дисциплины основным таким ресурсом является портал государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>);
- ознакомление со структурой портала;
- поиск и изучение необходимого вопроса;
- освоение технологий работы в сфере размещения закупок для государственных и муниципальных нужд.

Подготовка презентации по заданной теме предусматривает следующую последовательность (темы, вынесенные на презентацию, указаны в разделах 1 и 4 настоящей программы):

- проектирование и формирование структуры презентуемой темы;
- изучение материала с использованием учебной и другой литературы, нормативных правовых актов, предложенных информационных ресурсов в сети Интернет;
- на титульной странице указывается тема и автор(ы), разработавшие материал;
- фиксация ключевых понятий;
- разработка графической, фото и видео части в логической последовательности раскрытия темы;
- обобщение и выводы по презентуемой теме.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как самоконтроль и контроль со стороны преподавателя. Типовые оценочные средства установлены в разделе 4.3.2 настоящей программы.

Сопровождение самостоятельной работы студентов может быть организовано в следующих формах:

- согласование индивидуальных планов (виды и темы заданий, сроки предоставления результатов) самостоятельной работы студента в пределах часов, отведенных на самостоятельную работу);
- консультации (индивидуальные, групповые) по оказанию помощи при разработке плана или программы работы над индивидуальным проектом;

- оценка результатов выполненных заданий;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа направлена на развитие интеллектуальных умений, повышение творческого потенциала студентов.

Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме и др.

Рекомендации, изучающим дисциплину «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»

Методическое обеспечение самостоятельной работы с преподавателем состоит из:

- определения учебных тем/аспектов/вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, при наличии интереса к данной теме;
- определения контрольных вопросов и практических заданий, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа, направленная на развитие интеллектуальных умений, повышение творческого потенциала студентов:

Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме и др.

Контроль самостоятельной работы.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как самоконтроль и контроль со стороны преподавателя. Сопровождение самостоятельной работы студентов может быть организовано в следующих формах:

- согласование индивидуальных планов (виды и темы заданий, сроки предоставления результатов) самостоятельной работы студента в пределах часов, отведенных на самостоятельную работу);
- консультации (индивидуальные, групповые) по оказанию помощи при разработке плана или программы работы над индивидуальным проектом;
- оценка результатов выполненных заданий.

Лекционный цикл занятий направлен на познание обучающимися основополагающих элементов системы государственных и муниципальных закупок.

На практических занятиях обучающиеся должны освоить процесс и процедуры закупок; умение планировать закупки; навыки закупочной деятельности и составления отчета по исполнению контракта; приемки товаров, работ и услуг по результатам исполнения контракта.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны самостоятельно подготовить вопросы к практическим занятиям: в необходимой выборке изучить первоисточники по тем или иным проблемам, раскрываемых вопросам; изучить нормативные правовые акты по проблематике вопроса; провести обзор интернет-сайтов,

периодической литературы и профессиональных изданий; осуществить подготовку к дискуссии (круглому столу), к разработке групповых проектов по заданной теме, осуществить написание контрольной работы, осуществить подготовку к зачету и к экзамену.

Текущий контроль знаний по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о текущей аттестации студентов по программам ВО и является обязательным.

Текущий контроль знаний проводится в форме опроса и контрольных мероприятий (контрольной работы, тестирования) по оцениванию фактических результатов обучения.

Объектами оценивания выступают:

- учебная работа студентов по освоению дисциплины (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность обучающегося на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий, на дискуссиях, диспутах, круглых столах.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением директора филиала. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер, учитывает посещаемость и достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание обучающегося на контрольной неделе осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Рекомендации по подготовке к диспуту, дискуссии (круглому столу):

Подготовка дискуссии (круглого стола) представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Методические рекомендации по выполнению реферата

В рамках самостоятельной работы предлагается написать реферат, представляющий собой самостоятельное учебно-научное исследование по определенной проблематике.

Реферат – это письменная аналитическая работа по одному из актуальных аспектов политологии и политического знания.

Реферат представляет собой обобщенную запись идей (концепций, точек зрения) на основе самостоятельного изучения и анализа различных или рекомендованных источников и предложение авторских (оригинальных) выводов.

Чтобы изложить свое собственное мнение по определенной проблеме, требуется: во-первых, хорошо знать материал, а, во-вторых, быть готовым грамотно передать его содержание в письменной форме, сделать логичные выводы. Рефераты чаще пишут по предметной дисциплине, предполагая вести коллегиальное обсуждение (дискуссия,

круглый стол и т.п.) более широкой проблемы. Участники такой дискуссии, как правило, готовят несколько рефератов.

Реферат может быть подготовлен по заданной теме на основе нескольких источников: монографической литературы, научных статей, учебной и справочной литературы. В реферате должны присутствовать характерные поисковые признаки: раскрытие содержания основных концепций, цитирование мнений некоторых специалистов по данной проблеме, текстовые дополнения в сносках или оформление специального словаря в приложении и т.п. При написании текста реферата документированные фрагменты сопровождаются логическими авторскими связками.

Студенту предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка, рекомендованного в рабочей программе. При определении темы учитывается ее актуальность, научная разработанность, наличие базы источников, а также опыт практической деятельности, начальные знания студента и его личный интерес к выбору проблемы. После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников. Обязательно следует уточнить перечень нормативных правовых актов органов государственной власти и управления (если они используются), других документов для анализа.

План реферата имеет внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность раскрываемой проблемы (темы). Реферат состоит из краткого введения, двух-трех пунктов основной части, заключения и списка использованных источников. Во введении (1-1,5 страницы) раскрывается актуальность темы (проблемы), сопоставляются основные точки зрения, показывается цель и задачи производимого в реферате анализа. В основной части формулируются ключевые понятия и положения, вытекающие из анализа теоретических источников (точек зрения, моделей, концепций), документальных источников и материалов практики, экспертных оценок по вопросам исследуемой проблемы, а также результатов эмпирических исследований. При написании реферата (как и остальных письменных работ) обязательно наличие ссылок (сносок) на использованные источники. Причем требуется выдерживать единообразие ссылок (сносок) при оформлении. Образцы оформления сносок представлены в приложениях методических рекомендаций.

Реферат носит исследовательский характер, содержит результаты творческого поиска автора. В заключении (1 – 2 страницы) подводятся главные итоги авторского исследования в соответствии с выдвинутой целью и задачами реферата, делаются обобщенные выводы или даются рекомендации практического и исследовательского характера по разрешению изученной проблемы.

Объем реферата, как правило, не должен превышать 15-20 страниц машинописного (компьютерного) текста при требуемом интервале. Реферат имеет титульный лист. После титульного листа печатается план реферата. Каждый раздел реферата начинается с названия. Оформляется справочно-библиографическое описание литературы и других источников.

Реферат представляется на кафедру в соответствии со сроками учебного плана дисциплины. Реферат считается принятым при его положительной оценке преподавателем.

Мини-реферат по структуре не отличается от классической формы реферата. В своей структуре он имеет: содержание; введение; несколько мини-глав; заключение; список литературы (или библиографический список).

Требования к мини-реферату: шрифт - 14 кегель, Times New Roman; интервал - 1,5; отличается от классического реферата в объемных составляющих, максимумом является объем в размере до 3-5 страниц.

Сокращение страниц в объеме приводит к тому, что обучающийся уже не может воспользоваться банками рефератов, так как в основном информация находящаяся в

данном источнике превышает установленные требования к работе. Таким образом, обучающийся начинает структурировать и обрабатывать информацию, взятую из источников. В результате обучающийся учится анализу, структурированию информации и выявлению причинно-следственных связей.

Цель текущего контроля - проверить степень и качество усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения. В процессе текущего контроля оценивается самостоятельная работа студента над изучаемым материалом: полнота выполнения заданий, уровень усвоения учебных материалов по отдельным разделам дисциплины, работа с дополнительной литературой, овладение практическими навыками аналитической, исследовательской работы.

Тестовая форма проверки знаний обеспечивает объективность оценки результатов работы, возможность использования тестов на всех этапах обучения и в разных формах работы – индивидуальной и групповой, а также скорость проверки результатов.

Текущий контроль знаний студентов может проводиться в форме: **устного индивидуального или фронтального опроса**.

Устный опрос, наиболее распространенный метод контроля знаний студентов. При устном контроле устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что в активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии. Целесообразно использовать фронтальный опрос также перед проведением лабораторных и практических работ, так он позволяет проверить подготовленность студентов к их выполнению.

Вопросы должны иметь преимущественно поисковый характер, чтобы побуждать студентов к самостоятельной мыслительной деятельности. Этому требованию отвечают, например, вопросы таких видов: на установление последовательности действия, процесса, способа ("Что произойдет...", "Как изменится..."); на сравнение ("В чем сходство и различие...", "Чем отличается..."); на объяснение причины ("Почему...", "Для чего..."); на выявление основных характерных черт, признаков или качеств предметов, явлений ("Укажите важные свойства...", "В таких случаях...", "Какие условия необходимы..."); на установление значения того или иного явления, процессов ("Какое значение имеет...", "Какое влияние оказывает..."); на обоснование ("Чем объяснить...", "Как обосновать...").

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связанные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Программирование самостоятельной деятельности

Предварительно продумайте, как осуществлять деятельность наиболее эффективно.

Представьте себе основные этапы, а начальные действия продумайте досконально.

Прежде, чем браться за работу, продумайте ее, чтобы окончательно сложилась структура готовой работы и весь порядок трудовых приемов.

Не принимайтесь за работу, пока не продумано и не приготовлено все нужное и не отрывайтесь от работы для другого дела кроме необходимого в самой работе.

Сложные виды учебных работ, требующие длительных усилий (доклады, рефераты и т.д.), выполняйте по этапам, предварительно спланировав их очередность, назначив сроки и все для этого подготовив.

Продумывайте свой индивидуальный режим учебной недели с учетом учебной нагрузки, своих способностей и интересов.

Заранее предусматривайте параллельное выполнение нескольких совместимых видов деятельности.

Самоконтроль и оценка самостоятельной деятельности

Выполняя действие, определяйте, все ли внешне условия учтены.

Всегда разбирайте учебное действие на составные элементы, чтобы найти среди них рациональные и нерациональные.

Всегда стремитесь к экономии своих усилий, не тратьте время зря.

Всегда следите за временем, которое тратите на выполнение учебного действия, стремитесь к его экономии.

Обычно анализируйте, сколько времени у Вас заняла аналогичная деятельность в прошлом (перевод текста, проработка лекции, чтение параграфа учебника и т. д.), делайте выводы, чтобы сэкономить время в будущем.

Осознавайте, что имеется несколько вариантов выполнения одного и того же задания, но выбор всегда останавливайте на самом рациональном.

Следите за тем, чтобы было удобно выполнять учебную деятельность, чтобы приносила удовлетворение, не делайте ее через силу.

Анализируйте, в какой последовательности вы выполняете различные виды учебной деятельности в течение дня, недели. Следите за тем, чтобы они были контрастными и являлись отдыхом от предыдущего.

Всегда себе объясняйте, почему останавливаете выбор на том или ином способе учебной деятельности.

Следите за тем, при каких внешних условиях, на каком благоприятном фоне протекает наиболее эффективно самостоятельная учебная деятельность (музыка, шум улицы, радио и т.д.) и специально воссоздавайте этот фон для выполнения данного вида работы.

Ежедневно (еженедельно) контролируйте выполнение намеченного (запланированного).

После выполнения учебного действия, всегда оценивайте его с точки зрения его рациональности.

Пробно (вне учебного контекста) выполняю учебное задание (чтение доклада, выступление с сообщением и т.д.) и просите друга, одноклассника, родителей оценить свою попытку.

При реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий образовательные материалы размещаются в информационно-образовательной среде Филиала.

Самостоятельная работа обучающихся для подготовки к практическим занятиям включает:

Тема 2. Нормативное правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
2. Подзаконные акты органов исполнительной власти.

Литература:

Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977>.— ЭБС «IPRbooks». С. 11-23.

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" // "Собрание законодательства РФ", 03.10.2011, № 40, ст. 5559.

Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" // "Собрание законодательства РФ", 27.08.2012, № 35, ст. 4829

Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 30.05.2011, № 22, ст. 3169
Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 02.07.2012, № 27, ст. 3744

Тема 5. Реестры государственных и муниципальных услуг

1. Федеральный реестр государственных услуг.
2. Реестр государственных услуг субъекта Российской Федерации.
3. Реестр муниципальных услуг.

Литература:

Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)"

Тема 6. Административный регламент предоставления услуги

1. Требования к структуре административных регламентов.
2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
3. Порядок разработки и утверждения административных регламентов.

Литература:

Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для вузов / Л. С. Козлова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 415 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00013-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6398A04C-6895-4DDA-BC2F-3172E1C64654. С. 301-312.

Тема 7. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги

1. Содержание стандарта.
2. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
3. Порядок разработки.

Литература:

Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для вузов / Л. С. Козлова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 415 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00013-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6398A04C-6895-4DDA-BC2F-3172E1C64654. С. 314-345.

Тема 8. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

1. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
2. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4. Организация деятельности многофункционального центра.

Литература:

Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные. — М.: Дело, 2012.— 491 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50978>.— ЭБС «IPRbooks». С.243-258.

Тема 9. Электронное правительство

1. Электронное правительство, электронное государство, информационное общество.
2. Цели формирования электронного правительства.
3. Отечественный и зарубежный опыт формирования электронно правительства.
4. Нормативные правовые акты, устанавливающие требования к порядку предоставления, качеству государственных услуг в электронном виде.

Литература:

Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные. — М.: Дело, 2012.— 491 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50978>.— ЭБС «IPRbooks». С.349-367.

Тема 10. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
2. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при

предоставлении государственных услуг.

3. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
4. Порталы государственных услуг.
5. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
6. Государственная информационная система о государственных платежах.

Литература:

Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977>.— ЭБС «IPRbooks». С. 154-172.

Тема 11. Зарубежный опыт предоставления услуг в электронном виде

1. Опыт европейских и азиатских стран по предоставлению услуг в электронном виде.
2. Хартия Марианна.
3. Особенности взаимодействия органа исполнительной власти с получателем услуги в странах Евросоюза.

Литература:

Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: на пути к сервисному государству/ Паршин М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Статут, 2013.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49118>.— ЭБС «IPRbooks». С. 194-227.

Тема 12. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в процессе предоставления услуг

1. Порядок и формы взаимодействия.
2. Нормативное правовое регулирование отношений субъектов взаимодействия в процессе предоставления услуг.
3. Открытые базы данных. Информационно-технологическое взаимодействие информационных систем.

Литература:

Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 n 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" // "Собрание законодательства РФ", 13.06.2011, n 24, ст. 3503

Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" // "Собрание законодательства РФ", 03.10.2011, № 40, ст. 5559.

Постановление Правительства РФ от 07.07.2011 № 552 "О порядке предоставления федеральными органами исполнительной власти и государственными внебюджетными фондами доступа к своим информационным системам в части информации, необходимой для выпуска, выдачи и обслуживания универсальных электронных карт" // "Собрание законодательства РФ", 18.07.2011, № 29, ст. 4478.

Тема 13. Организация деятельности органа исполнительной власти (местной администрации) по предоставлению услуги

1. Организационная структура органа по предоставлению услуг.
2. Организация работы по предоставлению услуг.
3. Исполнение административного регламента.
4. Оснащение мест предоставления услуг.
5. Информационная служба.

6. Взаимодействие с получателями услуг на рабочем месте.

7. Развитие культуры предоставления услуг.

Литература:

Бабун, Р.В. Организация муниципального управления: учебное пособие. - СПб.: Питер, 2016.-336с. С.273-289.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Государственные и муниципальные услуги. Часть II [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/ — Электрон. текстовые данные. — М.: Дело, 2012.— 491 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50978>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Бабун, Р.В. Организация муниципального управления: учебное пособие. - СПб.: Питер, 2016.-336с.

2. Васильев, А.А. Система муниципального управления: учебник /А.А. Васильев.-2-е изд., испр. и доп. - М.: Кнорус, 2015.-734с

3. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: на пути к сервисному государству/ Паршин М.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Статут, 2013.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49118>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для вузов / Л. С. Козлова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 415 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00013-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6398A04C-6895-4DDA-BC2F-3172E1C64654.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211).http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4 Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации 1993 г. // Российская газета. 2009. 21 января.

2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, п 31, ст. 4179

3. Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих,

должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" // "Собрание законодательства РФ", 27.08.2012, № 35, ст. 4829 Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 30.05.2011, № 22, ст. 3169 Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" // "Собрание законодательства РФ", 02.07.2012, № 27, ст. 3744

4. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 352 "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание" // "Собрание законодательства РФ", 16.05.2011, № 20, ст. 2829

5. Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 n 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" // "Собрание законодательства РФ", 13.06.2011, n 24, ст. 3503

6. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" // "Собрание законодательства РФ", 03.10.2011, № 40, ст. 5559.

7. Постановление Правительства РФ от 07.07.2011 № 552 "О порядке предоставления федеральными органами исполнительной власти и государственными внебюджетными фондами доступа к своим информационным системам в части информации, необходимой для выпуска, выдачи и обслуживания универсальных электронных карт" // "Собрание законодательства РФ", 18.07.2011, № 29, ст. 4478.

8. Постановление Правительства РФ от 07.07.2011 № 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов" // "Собрание законодательства РФ", 18.07.2011, № 29, ст. 4479.

9. Постановление Правительства РФ от 25.04.2011 № 321 "Об утверждении Правил выпуска универсальной электронной карты" // "Собрание законодательства РФ", 02.05.2011, № 18, ст. 2648.

6.5 Интернет-ресурсы

<http://www.kremlin.ru> - официальный сайт Президента РФ

<http://www.government.ru> - официальный сайт Правительства РФ

<http://www.council.gov.ru> - официальный сайт Совета Федерации ФС РФ

<http://www.duma.gov.ru> - официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания

<http://www.gosuslugi.ru> – Портал государственных услуг

<http://www.economy.gov.ru> - официальный сайт Минэкономразвития РФ

<http://www.nalog.ru> – официальный сайт Федеральной налоговой службы

<http://www.gks.ru> – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

<http://www.bryanskobl.ru> - [Официальный сайт Правительства Брянской области](http://www.bryanskobl.ru)

<http://www.dumabryansk.ru> - Официальный сайт Брянской областной Думы

<http://www.admin.bryansk.ru> - Официальный сайт Брянской городской администрации

6.6. Иные источники Не предусмотрены.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа и групповых и индивидуальных консультаций:

Рабочие места студентов: столы/парты, стулья;
рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, автоматизированное рабочее место;
телевизионная плазменная панель/проектор и экран;
аудиторная меловая доска;
локальная сеть;
доступ в Интернет

Помещения для самостоятельной работы студентов:

Рабочие места студентов: столы/парты, стулья;
автоматизированные рабочие места (системный блок, монитор, клавиатура, мышь);
принтер;
локальная сеть;
доступ в Интернет

Перечень программного обеспечения и информационных ресурсов, баз данных: Программное обеспечение:

лицензионное:

Операционная система в учебных аудиториях Microsoft Windows 7.
Microsoft Office Professional Plus 2016 RUS.
Справочная правовая система Консультант Плюс.

свободно распространяемое программное обеспечение:

NVDA — программа экранного доступа для операционных систем семейства Windows, позволяющая незрячим и слабовидящим пользователям работать на компьютере без дополнительных финансовых затрат на специализированное программное обеспечение.

Посредством речевого синтезатора информация считывается с экрана и озвучивается вслух, обеспечивая возможность речевого доступа к самому разнообразному контенту.

Apache OpenOffice;
[Acrobat Reader DC](#) и [Flash Player](#);

программное обеспечение, предназначенное для работы в Глобальной сети Интернет и архивирования файлов;
и другое.

Для обучающихся филиала доступны следующие информационные базы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (<http://e.lanbook.com/>).
Электронно-библиотечная система «Юрайт» (www.biblio-online.ru).
Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>).
[Электронный ресурс SAGE Publications Inc \(http://journals.sagepub.com\)](http://journals.sagepub.com).
[Информационная база данных EBSCO Publishing \(http://search.ebscohost.com/\)](http://search.ebscohost.com/).

[Электронный ресурс EAST VIEW INFORMATION SERVICES, INC \(коллекции электронных научных и практических журналов\)](http://dlib.eastview.com/) (<http://dlib.eastview.com/>).

[Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](http://grebennikon.ru/) (http://grebennikon.ru).

[База данных PROQUEST](http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html) - Ebrary(пакет - Academic Complete) (<http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html>).

Доступ к вышеперечисленным информационным ресурсам и базам данных осуществляется только по IP – адресам, зарегистрированным за Брянским филиалом РАНХиГС и только с автоматизированных рабочих мест, включенных в локальную сеть филиала.

Частично вышеперечисленные информационные ресурсы и базы данных доступны авторизованным пользователям, прошедшим первичную регистрацию в библиотеке филиала.

[SCOPUS](#) - одна из крупнейших мировых библиографических и реферативных баз данных, а также инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.

Доступ к данному информационному ресурсу осуществляется в индивидуальном порядке при обращении к администратору научно – организационного отдела филиала.

Информационная поддержка обучающихся осуществляется в электронной образовательной среде обучения для проработки отдельных вопросов, выполнения заданий, обмена информацией с преподавателем (<http://moodle.rane-brf.ru/login/index.php>).