

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
"Открытый университет экономики, управления и права"
(АНО ВО ОУЭП)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Наименование дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»
Образовательная программа направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
направленность (профиль): «Государственная и муниципальная служба»

Рассмотрено к утверждению на заседании кафедры
экономики и управления
(протокол № 19-01 от 19.01.22г.)

Квалификация - бакалавр

Разработчик: Шилкова О.Т., к.э.н., доц.

Москва 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование у обучающихся представлений, знаний, умений и навыков осуществления деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг: от разработки регламентов и проектирования услуг до непосредственного участия в оказании услуг и оценки качества

Задачи дисциплины:

- получение знаний о методологии, инструментари и основных направлениях повышения эффективности государственных и муниципальных услуг с учетом действующего законодательства;
- формирование умений проведения анализа экономической и социальной эффективности государственных и муниципальных услуг;
- выработка навыков разработки направлений и выбора методов повышения эффективности государственных и муниципальных услуг

2 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору.

3 Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить *профессиональную компетенцию*

ПК-2 Способен находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления

Наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенций	Показатели (планируемые) результаты обучения
ПК-2 Способен находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления	ИПК 2.1. Знает основы разработки организационно-управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения, виды и формы ответственности лица, принимающего решение с учетом их последствий для функционирования органов государственного управления и общества ИПК 2.2. Разрабатывает организационно-управленческие решения, проводит оценку результатов и последствий принятого управленческого решения и несет за них ответственность с позиций их социальной значимости, а также последствий для системы государственного управления ИПК 2.3. Применяет адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения с учетом их последствий как для системы государственного управления, так и для общества	Знать: <ul style="list-style-type: none">– специфику, технологии и модели государственного управления;– основы взаимодействия людей и межличностных отношений;– особенности услуг как результатов человеческой деятельности, виды и свойства государственных услуг;– законодательство об основах организации предоставления государственных услуг
		Уметь: <ul style="list-style-type: none">– применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы в профессиональной деятельности;– решать возникающие ролевые и межличностные конфликты;– использовать источники социальной, управленческой информации;– контролировать процесс межведомственного взаимодействия;– обеспечить грамотное и качественное оказание государственных услуг
		Владеть: <ul style="list-style-type: none">– навыками сбора и обработки первичной информации из различных источников;– навыками работы с документами;– навыками работы с людьми.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплины.

Междисциплинарные связи с дисциплинами

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Государственное и муниципальное управление»			
	начальный	последующий	итоговый	
ПК-2 Способен находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления	Основы государственного и муниципального управления	Принятие и исполнение государственных решений	Инновационный менеджмент и управленческий консалтинг Региональное управление и территориальное планирование	
	Государственная и муниципальная служба	Производственная практика: проектно-технологическая	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг Управление государственными и муниципальными заказами	
	Производственная практика: проектно-технологическая	Производственная практика: организационно-управленческая	Контроль и ревизия	Основы аудита
			Управление развитием территорий	Инвестиционная привлекательность территорий
			Производственная практика: организационно-управленческая	Производственная практика: преддипломная
			Производственная практика: преддипломная	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
			Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине :

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч					
		Очная		Очно-заочная		Заочная	
		всего	в том числе	всего	в том числе	всего	в том числе
1	Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	44,2		14,2		8,2	
	<i>В том числе в форме практической подготовки</i>		8		6		2
1.1	занятия лекционного типа (лекции)	10		4		2	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:	32		8		4	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия		6		0		0
	<i>в форме практической подготовки</i>		26		8		4
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)	-		-		-	
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)	-		-		-	
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:	2,2		2,2		2,2	
1.3.1	консультации групповые		2		2		2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации		0,2		0,2		0,2
2	Самостоятельная работа (всего)	48		78		93	
2.1	работа в электронной информационно-	48		78		93	

	образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущей и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)					
2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации	15,8		15,8		6,8
3	Общая трудоемкость часы дисциплины зачетные единицы форма промежуточной аттестации	108		108		108
		3		3		3
		экзамен				

*

Семинар – семинар-дискуссия
 ГТ - практическое занятие - глоссарный тренинг
 ТТ - практическое занятие - тест-тренинг
 ПЗТ - практическое занятие - пометовое тестирование
 ЛС - практическое занятие - логическая схема
 УД - семинар - обсуждение устного доклада
 РФ – семинар - обсуждение реферата
 Ассесмент реферата - семинар-ассесмент реферата
 ВБ - вебинар
 УЭ - семинар - обсуждение устного эссе
 КР - курсовое проектирование (работа)
 ЛАБ - лабораторная работа (лабораторный практикум)
 АЛТ - практическое занятие - алгоритмический тренинг

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг; Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг
2	Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям
3	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг

5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

5.2.1 Темы лекций

Раздел 1 «Система предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Раздел 2 «Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме
2. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг

Раздел 3 «Качество оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг.
2. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг

5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях

Раздел 1 «Система предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите

примеры.

2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».

3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.

4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?

5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

6. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.

7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

8. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?

9. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.

10. Что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.

11. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?

12. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

Раздел 2. «Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

2. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

3. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

4. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

5. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

6. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

7. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

8. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?

9. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.

10. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.

11. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг.

12. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в вашем регионе, в вашем органе власти.

13. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в вашем регионе, в вашем органе власти.

14. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в вашем регионе.

Раздел 3. «Качество оказания государственных и муниципальных услуг»

1. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?

2. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных

(муниципальных) услуг?

3. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?

4. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?

5. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?

6. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида.

7. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области.

8. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?

9. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

10. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

11. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?

12. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?

13. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

5.3 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	10	-	10	-
Семинарского типа (семинар)	6	-	6	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	26	26	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	8
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-
Промежуточная	2,2	-	2,2	-

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
аттестация (экзамен)				
Итого	18,2	26	44,2	8

Соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной форме – 41%

5.4 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очно-заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	4	-	4	-
Семинарского типа (семинар)				-
Семинарского типа (практические занятия)	-	8	8	-
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-	6
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (экзамен)	2,2	-	2,2	-
Итого	6,2	8	14,2	6

Соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очно-заочной форме – 44%

5.5 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	2	-	2	-
Семинарского типа (семинар)				-
Семинарского типа (практические занятия)	-	4	4	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	2
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (экзамен)	2,2	-	2,2	-
Итого	4,2	4	8,2	2

Соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме – 51%

6. Методические указания по освоению дисциплины

6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, с информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
 2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
 3. Методические указания по проведению занятия «Семинар-обсуждение устного эссе», «Семинар-обсуждение устного доклада».
 4. Методические указания по проведению занятия «Семинар-аессмент реферата».
 5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – аессмент дневника по физкультуре и спорту».
 6. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».
 7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
 8. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
 9. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - позетовое тестирование».
 10. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
 11. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».
- Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей(занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и/или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренировочные задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;

- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;

- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;

- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,

- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырёхбалльная, тахометрическая)
1	Позетовое тестирование (ПЗТ)	Контрольное мероприятие по учебному материалу каждой темы (раздела) дисциплины, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Модульное тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов.	Система стандартизированных заданий	- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно; - от 50% до 69,9% - удовлетворительно; - от 70% до 89,9% - хорошо; - от 90% до 100% - отлично.
2	Экзамен	1-я часть экзамена: выполнение обучающимися практико-ориентированных заданий (аттестационное испытание промежуточной аттестации, проводимое устно с использованием телекоммуникационных технологий)	Практико-ориентированные задания	<i>Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части экзамена:</i> – соответствие содержания ответа заданию, полнота раскрытия темы/задания (оценка соответствия содержания ответа теме/заданию); – умение проводить аналитический анализ прочитанной учебной и научной литературы, сопоставлять теорию и практику; – логичность, последовательность изложения ответа; – наличие собственного отношения обучающегося к теме/заданию; – аргументированность, доказательность излагаемого материала.

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырёхбалльная, тахометрическая)
				<p><i>Описание шкалы оценивания практико-ориентированной части экзамена</i></p> <p>Оценка «отлично» выставляется за ответ, в котором содержание соответствует теме или заданию, обучающийся глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его, демонстрирует собственные суждения и размышления на заданную тему, делает соответствующие выводы; умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, приводит материалы различных научных источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задания, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответ соответствует и раскрывает тему или задание, показывает знание учебного материала, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей при выполнении задания, правильно применяет теоретические положения при выполнении задания, владеет необходимыми навыками и приемами его выполнения, однако испытывает небольшие затруднения при формулировке собственного мнения, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ответ в полной мере раскрывает тему/задание, обучающийся имеет знания</p>

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
				<p>только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении учебного материала по заданию, его собственные суждения и размышления на заданную тему носят поверхностный характер.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если не раскрыта тема, содержание ответа не соответствует теме, обучающийся не обладает знаниями по значительной части учебного материала и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание, не высказывает своего мнения по теме, допускает существенные ошибки, ответ выстроен непоследовательно, неаргументированно.</p> <p>Итоговая оценка за экзамен выставляется преподавателем в совокупности на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части экзамена</p>
		2-я часть экзамена: выполнение электронного тестирования (аттестационное испытание промежуточной аттестации с использованием информационных тестовых систем)	Система стандартизированных заданий (тестов)	<p><i>Описание шкалы оценивания электронного тестирования:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – от 0 до 49,9 % выполненных заданий – неудовлетворительно; – от 50 до 69,9% – удовлетворительно; – от 70 до 89,9% – хорошо; – от 90 до 100% – отлично

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Раздел 1

Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1.
Тип	1
Вес	1

Впервые функции государственных органов по оказанию государственных услуг были установлены в г.	
	2004
	2009
	2010
	2012

Задание

Порядковый номер задания	2.
Тип	1
Вес	1

Государственные (муниципальные) услуги (работы) (БК РФ) – это услуги (работы), оказываемые (выполняемые)	
	органами государственной власти (органами местного самоуправления) в случаях, установленных законодательством РФ
	государственными (муниципальными) учреждениями в случаях, установленных законодательством РФ
	юридическими лицами в случаях, установленных законодательством РФ
	органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством РФ, иными юридическими лицами

Задание

Порядковый номер задания	3.
Тип	4
Вес	1

Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг определен в 210-ФЗ, а также в _____ кодексе РФ.	
Бюджетном	

Задание

Порядковый номер задания	4.
Тип	4
Вес	1

При _____ подходе государственные и муниципальные услуги рассматривают как один из элементов деятельности конкретных субъектов и осуществление ими конкретной функции.	
деятельностном	

Задание

Порядковый номер задания	5.
Тип	1
Вес	1

В Конституции Российской Федерации (ст. 8, 74) услуга трактуется как	
	вид материальной деятельности
	услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов
	совокупность последовательных административных процессов и процедур, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность

Задание

Порядковый номер задания	6.
Тип	4
Вес	1

При _____ подходе, государственные и муниципальные услуги рассматривают как элемент системы государственного и муниципального управления системном

Задание

Порядковый номер задания	7.
Тип	6
Вес	1

К признакам государственных и муниципальных услуг относят:
А) деятельность органов государственной власти, местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, государственных и муниципальных организаций по реализации конкретной функции (организация и оказание услуги).
В) у исполнителей есть пределы полномочий по оказанию услуг, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.
Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	8.
Тип	6
Вес	1

Физическое или юридическое лицо может обратиться за государственной и муниципальной услугой следующими способами:

- А) лично в орган, предоставляющий услугу.
- В) направить заявление по почте.

Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	9.
Тип	1
Вес	1

Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг определен в	
	210-ФЗ
	Бюджетном кодексе РФ
	210-ФЗ, а также в Бюджетном кодексе РФ

Задание

Порядковый номер задания	10.
Тип	1
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги по комплексному запросу были введены в _____ г.	
	2005
	2010
	2015
	2017

Задание

Порядковый номер задания	11.
Тип	2
Вес	1

«Массовость» услуги определяется по следующим показателям:

	количество заявителей, обратившихся за получением соответствующей услуги в отчетном периоде (как правило, за отчетный год)
	доля жителей субъекта РФ, имеющих право на получение соответствующей услуги (потенциальные получатели услуги)
	состав семьи заявителя (количество человек)
	количество получателей услуги в каждом конкретном регионе

Задание

Порядковый номер задания	12.
Тип	1
Вес	1

Порядок оказания государственных и муниципальных услуг регламентируется _____ регламентами.	
	административными
	муниципальными
	городскими
	федеральными

Задание

Порядковый номер задания	13.
Тип	1
Вес	1

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в	
	электронной форме
	письменной форме
	устной форме
	виде консультации

Задание

Порядковый номер задания	14.
Тип	6
Вес	1

По сложности предоставления: А) Простая услуга — предполагает один сценарий предоставления услуги. В) Сложная услуга — в состав которой входит несколько подуслуг. Подберите правильный ответ.	
	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	15.
Тип	1
Вес	1

Действие Федерального закона – 210-ФЗ распространяется на	
	деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
	деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных
	деятельность всех организаций и учреждений

Раздел 2

Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг

Тип	Группа
-----	--------

Вес	12
-----	----

Задание

Порядковый номер задания	1.
Тип	4
Вес	1

Статья 24 _____ Российской Федерации гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы.
Конституции

Задание

Порядковый номер задания	2.
Тип	4
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на _____ основе.
бесплатной

Задание

Порядковый номер задания	3.
Тип	4
Вес	1

Договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ – это государственный или муниципальный контракт

Задание

Порядковый номер задания	4.
Тип	6
Вес	1

Участником размещения государственного заказа может быть
А) юридическое лицо.
В) индивидуальный предприниматель.
Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	5.
Тип	6
Вес	1

Действие Федерального закона 210-ФЗ распространяется на
А) деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
В) деятельность всех организаций и учреждений.
Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	6.
Тип	6
Вес	1

Статья 33 Конституции РФ:
А) гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы.
В) гарантирует право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного

самоуправления. Подберите правильный ответ.	
	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	7.
Тип	1
Вес	1

Участником размещения государственного заказа может быть:	
	юридическое лицо
	физическое лицо
	индивидуальный предприниматель
	все ответы верны

Задание

Порядковый номер задания	8.
Тип	1
Вес	1

Часть 1 статьи 46 Конституции РФ	
	гарантирует каждому защиту его прав и свобод
	гарантирует право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления
	определяет приоритет прав и свобод человека и гражданина
	гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы

Задание

Порядковый номер задания	9.
Тип	1
Вес	1

Административные регламенты государственных и муниципальных услуг, включающие в себя стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатываются в соответствии с главой _____ Федерального закона N210-ФЗ.	
	3
	8
	11
	14

Задание

Порядковый номер задания	10.
Тип	1
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в соответствии с пунктом _____ Федерального закона N210-ФЗ.	
	1 статьи 11
	4 статьи 6
	4 статьи 12
	2 статьи 5

Задание

Порядковый номер задания	11.
Тип	1
Вес	1

Формирование и ведение реестров услуг осуществляется исключительно в _____ форме.	
	электронной
	письменной
	устной
	все ответы верны

Задание

Порядковый номер задания	12.
Тип	1
Вес	1

Административные регламенты, разработанные федеральными службами и федеральными агентствами, находящимися в ведении федерального министерства, а также государственными внебюджетными фондами, координацию деятельности которых осуществляет федеральное министерство, утверждаются в установленном порядке _____ по представлению руководителей соответствующих федеральных служб, федеральных агентств и государственных внебюджетных фондов, если иное не установлено федеральным законом.

	Федеральным министром
	Президентом РФ
	Правительством РФ

Задание

Порядковый номер задания	13.
Тип	1
Вес	1

Заключение на проект административного регламента Министерство экономического развития Российской Федерации представляет в срок не более _____

	30 дней, а при повторном согласовании - не более 10 дней
	20 дней, а при повторном согласовании - не более 5 дней
	10 дней, а при повторном согласовании - не более 3 дней

Задание

Порядковый номер задания	14.
Тип	1
Вес	1

Основная цель взимания пошлины или сбора за государственные или муниципальные услуги, состоит в _____

	покрытии издержек федеральных органов исполнительной власти на предоставление государственной или муниципальной услуги
	пополнении федерального бюджета
	пополнении регионального бюджета
	пополнении федерального и региональных бюджетов

Задание

Порядковый номер задания	15.
Тип	1
Вес	1

ЕСМЭВ – это _____

	Единая информационная система межведомственного электронного взаимодействия
	Единая система муниципального взаимодействия
	Единая система муниципального экстренного взаимодействия

Раздел 3

Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1.
--------------------------	----

Тип	4
Вес	1

В качестве _____ НОК (НСОК) выступают: ведомство в лице органов управления (учредителя, лицензиата); подведомственные организации (например, Центры ОКО) и др.
 субъекта

Задание

Порядковый номер задания	2.
Тип	4
Вес	1

_____ - это физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган власти, предоставляющий государственные и муниципальные услуги с запросом о предоставлении государственной и муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Заявитель

Задание

Порядковый номер задания	3.
Тип	4
Вес	1

Независимая оценка общественностью _____ оказания услуг в социальной сфере закреплена в Федеральном законе от 21.07.2014 N 256-ФЗ.
 качества

Задание

Порядковый номер задания	4.
Тип	6
Вес	1

Предметом мониторинга качества государственных и муниципальных услуг является:

- А) общественное мнение о качестве услуг на базе МФЦ.
- В) координация деятельности МФЦ и ОПО.

Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	5.
Тип	6
Вес	1

Целью мониторинга качества государственных и муниципальных услуг является:

- А) проблемы, возникающие у получателей при получении услуги.
- В) получение информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ и ОПО.

Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	6.
Тип	6
Вес	1

Независимая оценка общественностью качества оказания услуг в социальной сфере закреплена в

- А) Федеральном законе от 21.07.2014 N 256-ФЗ.
- В) Федеральном законе от 09.07.2019 N 187-ФЗ.

Подберите правильный ответ.

	А - да, В - нет
	А - да, В - да
	А - нет, В - да
	А - нет, В - нет

Задание

Порядковый номер задания	7.
Тип	1
Вес	1

Независимая оценка общественностью качества оказания услуг в социальной сфере закреплена в Федеральном законе от	
	17.09.2013 N317-Ф17
	24.05.2015 N 230-ФЗ
	21.07.2014 N 256-ФЗ.
	09.07.2019 N 187-Ф19.

Задание

Порядковый номер задания	8.
Тип	2
Вес	1

Нормативной базой проведения независимой системы оценки качества оказания услуг НЕ являются следующие федеральные нормативно-правовые документы:	
	Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
	Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
	Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
	Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»,
	Федеральный закон от 6 октября 1999 г. N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»

Задание

Порядковый номер задания	9.
Тип	1
Вес	1

Предмет мониторинга качества государственных и муниципальных услуг - это	
	фактическое значение показателей качества услуг, установленных в рамках методики
	соблюдение стандартов качества, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг на базе МФЦ
	проблемы, возникающие у получателей при получении услуги
	обращения получателя услуг в МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество

Задание

Порядковый номер задания	10.
Тип	1
Вес	1

Многофункциональный центр предоставления государственных услуг – это	
	российская организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
	российская организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «нескольких окон»
	российская или иностранная организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
	российская или иностранная организация, уполномоченная на организацию предоставления

ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЭКЗАМЕНА

Вариант 1

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы

Вариант 2

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.

Вариант 3

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

Вариант 4

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

Вариант 5

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

Вариант 6

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Вариант 7

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, в чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг

Вариант 8

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность

предоставления государственных (муниципальных) услуг в вашем регионе

Вариант 9

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, поясните, какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида

Вариант 10

Демонстрируя способность находить организационно-управленческие решения в сфере публичного управления, в том числе деятельности государственных и муниципальных органов, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения с учетом их последствий для системы государственного управления, опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями

ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ

Электронное тестирование

Тема 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Задание

Порядковый номер задания	1.
Тип	2
Вес	1

Впервые функции государственных органов по оказанию государственных услуг были установлены в:	
	2004г.
	2009г.
	2010г.
	2012г.

Задание

Порядковый номер задания	2.
Тип	1
Вес	1

Государственные (муниципальные) услуги (работы) (БК РФ) – это:	
	услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления) в случаях, установленных законодательством РФ
	услуги (работы), оказываемые (выполняемые) государственными (муниципальными) учреждениями в случаях, установленных законодательством РФ
	услуги (работы), оказываемые (выполняемые) юридическими лицами в случаях, установленных законодательством РФ
	услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством РФ, иными юридическими лицами

Задание

Порядковый номер задания	3.
Тип	4
Вес	1

Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг определен в 210-ФЗ, а также в _____ кодексе РФ (каком?)
Бюджетном

Задание

Порядковый номер задания	4.
Тип	4

Вес	1
-----	---

При _____ подходе, государственные и муниципальные услуги рассматривают как один из элементов деятельности конкретных субъектов и осуществление ими конкретной функции
 деятельностном

Задание

Порядковый номер задания	5.
Тип	1
Вес	1

В Конституции Российской Федерации (ст. 8, 74) услуга трактуется как	
	вид материальной деятельности
	услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов
	совокупность последовательных административных процессов и процедур, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность

Задание

Порядковый номер задания	6.
Тип	4
Вес	1

При _____ подходе, государственные и муниципальные услуги рассматривают как элемент системы государственного и муниципального управления
 системном

Задание

Порядковый номер задания	7.
Тип	6
Вес	1

К признакам государственных и муниципальных услуг относят:	
А) деятельность органов государственной власти, местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, государственных и муниципальных организаций по реализации конкретной функции (организация и оказание услуги);	
В) у исполнителей есть пределы полномочий по оказанию услуг, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	8.
Тип	6
Вес	1

Физическое или юридическое лицо может обратиться за государственной и муниципальной услугой следующими способами:	
А) Лично в орган, предоставляющий услугу	
В) Направить заявление по почте	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да

	А- нет, В- нет
--	----------------

Задание

Порядковый номер задания	9.
Тип	1
Вес	1

Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг определен в:	
	210-ФЗ
	Бюджетном кодексе РФ
	210-ФЗ, а также в Бюджетном кодексе РФ

Задание

Порядковый номер задания	10.
Тип	1
Вес	1

<i>Государственные и муниципальные услуги по комплексному запросу были введены в</i>	
	2005г.
	2010г.
	2015г.
	2017 г.

Задание

Порядковый номер задания	11.
Тип	2
Вес	1

«Массовость» услуги определяется по следующим показателям:	
	количество заявителей, обратившихся за получением соответствующей услуги в отчетном периоде (как правило, за отчетный год)
	доля жителей субъекта РФ, имеющих право на получение соответствующей услуги (потенциальные получатели услуги)
	состав семьи заявителя (количество человек)
	количество получателей услуги в каждом конкретном регионе

Задание

Порядковый номер задания	12.
Тип	1
Вес	1

Порядок оказания государственных и муниципальных услуг регламентируется:	
	административными регламентами
	муниципальными регламентами
	городскими регламентами
	федеральными регламентами

Задание

Порядковый номер задания	13.
Тип	1
Вес	1

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:	
	в электронной форме
	в письменной форме

	в устной форме
	в виде консультации

Задание

Порядковый номер задания	14.
Тип	6
Вес	1

По сложности предоставления :	
А) <i>Простая услуга</i> — предполагает один сценарий предоставления услуги	
В) <i>Сложная услуга</i> — в состав которой входит несколько подуслуг	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	15.
Тип	1
Вес	1

Действие Федерального закона – 210-ФЗ распространяется на:	
	деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
	деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных
	деятельность всех организаций и учреждений

Задание

Порядковый номер задания	16.
Тип	2
Вес	1

Отметьте 3 Основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:	
	правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
	заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
	доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
	открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
	правомерность взимания с заявителей государственной пошлины (платы) за предоставление государственных и муниципальных услуг
	возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Задание

Порядковый номер задания	17.
Тип	1
Вес	1

Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:	
	проект регламента
	стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
	общие положения
	формы контроля за исполнением административного регламента

Задание

Порядковый номер задания	18.
--------------------------	-----

Тип	1
Вес	1

Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:

	местной администрацией
	правительством РФ
	органами местного управления

Задание

Порядковый номер задания	19.
Тип	4
Вес	1

Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля _____ г.

2010

Задание

Порядковый номер задания	20.
Тип	1
Вес	1

Видами государственных услуг являются:

	государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
	государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц
	все ответы верны

Тема 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг

Задание

Порядковый номер задания	21.
Тип	4
Вес	1

Статья 24 _____ Российской Федерации гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы

Задание

Порядковый номер задания	22.
Тип	4
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на _____ основе (какой?)

бесплатной

Задание

Порядковый номер задания	23.
Тип	4
Вес	1

договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным

учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ – это государственный или муниципальный _____
контракт

Задание

Порядковый номер задания	24.
Тип	6
Вес	1

Участником размещения государственного заказа может быть:	
А) юридическое лицо	
В) индивидуальный предприниматель	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	25.
Тип	6
Вес	1

Действие Федерального закона 210-ФЗ распространяется на:	
А) деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг	
В) деятельность всех организаций и учреждений	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	26.
Тип	6
Вес	1

Статья 33 Конституции РФ:	
А) гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы	
В) гарантирует право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	27.
Тип	2
Вес	1

Участником размещения государственного заказа может быть:	
	юридическое лицо
	физическое лицо
	индивидуальный предприниматель
	все ответы верны

Задание

Порядковый номер задания	28.
Тип	1
Вес	1

Часть 1 статьи 46 Конституции РФ	
	гарантирует каждому защиту его прав и свобод
	гарантирует право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления
	определяет приоритет прав и свобод человека и гражданина
	гарантирует каждому возможность ознакомления с документами и материалами, затрагивающими его права и свободы

Задание

Порядковый номер задания	29.
Тип	1
Вес	1

Административные регламенты государственных и муниципальных услуг, включающие в себя стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатываются в соответствии с:	
	главой 3 Федерального закона N210-ФЗ
	главой 8 Федерального закона N210-ФЗ
	главой 11 Федерального закона N210-ФЗ
	главой 14 Федерального закона N210-ФЗ

Задание

Порядковый номер задания	30.
Тип	1
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в соответствии с:	
	пунктом 1 статьи 11 Федерального закона N210-ФЗ
	пунктом 4 статьи 6 Федерального закона N210-ФЗ
	пунктом 4 статьи 12 Федерального закона N210-ФЗ
	пунктом 2 статьи 5 Федерального закона N210-ФЗ

Задание

Порядковый номер задания	31.
Тип	1
Вес	1

Формирование и ведение реестров услуг осуществляется исключительно в:	
	электронной форме
	письменной форме
	устной форме
	все ответы верны

Задание

Порядковый номер задания	32.
Тип	1
Вес	1

Административные регламенты, разработанные федеральными службами и федеральными агентствами,	
--	--

находящимися в ведении федерального министерства, а также государственными внебюджетными фондами, координацию деятельности которых осуществляет федеральное министерство, утверждаются в установленном порядке _____ по представлению руководителей соответствующих федеральных служб, федеральных агентств и государственных внебюджетных фондов, если иное не установлено федеральным законом	
	федеральным министром
	Президентом РФ
	Правительством РФ

Задание

Порядковый номер задания	33.
Тип	1
Вес	1

Заключение на проект административного регламента Министерство экономического развития Российской Федерации представляет в срок:	
	не более 30 дней, а при повторном согласовании - не более 10 дней
	не более 20 дней, а при повторном согласовании - не более 5 дней
	не более 10 дней, а при повторном согласовании - не более 3 дней

Задание

Порядковый номер задания	34.
Тип	1
Вес	1

Основная цель взимания пошлины или сбора за государственные или муниципальные услуги, состоит в:	
	покрытии издержек федеральных органов исполнительной власти на предоставление государственной или муниципальной услуги
	пополнении федерального бюджета
	пополнении регионального бюджета
	пополнении федерального и региональных бюджетов

Задание

Порядковый номер задания	35.
Тип	1
Вес	1

ЕСМЭВ – это:	
	Единая информационная система межведомственного электронного взаимодействия
	Единая система муниципального взаимодействия
	Единая система муниципального экстренного взаимодействия

Задание

Порядковый номер задания	36.
Тип	1
Вес	1

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), который входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме открылся:	
	15 марта 2006 года
	15 декабря 2009 года
	20 марта 2010 года
	12 октября 2014 года

Задание

Порядковый номер задания	37.
Тип	2
Вес	1

Государственные и муниципальные услуги классифицированы по ряду признаков:	
	по популярности - частоте заказа услуги
	по ведомствам
	по категориям пользователей
	по жизненным ситуациям
	по наименованию услуги
	по наименованию органа государственной власти или органа местного самоуправления, предоставляющего услугу
	по категории заявителей, которым предоставляется услуга

Задание

Порядковый номер задания	38.
Тип	2
Вес	1

В настоящее время для доступа к услугам на Едином портале реализовано два способа авторизации:	
	с использованием логина/пароля
	с использованием электронной подписи
	с использованием биометрического доступа
	с использованием паспортных данных
	с использованием смс-подтверждения

Задание

Порядковый номер задания	39.
Тип	1
Вес	1

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012г. N1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»	
	установлены требования к функционированию МФЦ в целях обеспечения единообразного применения таких требований в каждом из МФЦ на территории страны, в том числе требования к материально-техническому обеспечению МФЦ, к информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию МФЦ с организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, к количеству окон обслуживания, к площади, зонированию, к расположению МФЦ
	закреплены особенности организации предоставления государственных услуг в МФЦ, функции, права и обязанности МФЦ, требования к соглашениям о взаимодействии, а также обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, в том числе их обязанность предоставлять МФЦ необходимые для осуществления госуслуг сведения и доступ к информационным системам, содержащим такие сведения
	определены вопросы взаимодействия МФЦ с органами государственной власти, местного самоуправления, заключения соглашений о взаимодействии, а также утверждены перечни услуг, предоставление которых организуется в МФЦ

Задание

Порядковый номер задания	40.
Тип	1
Вес	1

Сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты поставщика социальных услуг размещает	
	на своем официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах
	форме электронного образа сканированных копий документов

	на своем официальном сайте в текстовой форме
	на своем официальном сайте в табличной форме

Тема 3. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг

Задание

Порядковый номер задания	41.
Тип	4
Вес	1

В качестве _____ НОК (НСОК) выступают: ведомство в лице органов управления (учредителя, лицензиата); подведомственные организации (например, Центры ОКО) и др
Субъекта (кого?)

Задание

Порядковый номер задания	42.
Тип	4
Вес	1

_____ физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган власти, предоставляющий государственные и муниципальные услуги с запросом о предоставлении государственной и муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
заявитель

Задание

Порядковый номер задания	43.
Тип	4
Вес	1

Независимая оценка общественностью _____ оказания услуг в социальной сфере закреплена в Федеральном законе от 21.07.2014 N 256-ФЗ
качества

Задание

Порядковый номер задания	44.
Тип	6
Вес	1

Предметом мониторинга качества государственных и муниципальных услуг является:
А) общественное мнение о качестве услуг на базе МФЦ
В) координация деятельности МФЦ и ОПО
Подберите правильный ответ

	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	45.
Тип	6
Вес	1

Целью мониторинга качества государственных и муниципальных услуг является:
А) проблемы, возникающие у получателей при получении услуги;
В) получение информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ и ОПО
Подберите правильный ответ

	А-да, В-нет
	А- да, В- да

	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	46.
Тип	6
Вес	1

Независимая оценка общественностью качества оказания услуг в социальной сфере закреплена в:	
А) Федеральном законе от 21.07.2014 N 256-ФЗ.	
В) Федеральном законе от 09.07.2019 N 187-ФЗ.	
Подберите правильный ответ	
	А-да, В-нет
	А- да, В- да
	А- нет, В- да
	А- нет, В- нет

Задание

Порядковый номер задания	47.
Тип	1
Вес	1

Независимая оценка общественностью качества оказания услуг в социальной сфере закреплена в:	
	Федеральным законом от 17.09.2013 N317-ФЗ
	Федеральным законом от 24.05.2015 N 230-ФЗ
	Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ.
	Федеральным законом от 09.07.2019 N 187-ФЗ.

Задание

Порядковый номер задания	48.
Тип	2
Вес	1

Нормативной базой проведения независимой системы оценки качества оказания услуг НЕ являются следующие федеральные нормативно-правовые документы:	
	Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
	Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
	Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
	Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»,
	Федеральный закон от 6 октября 1999 г. N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»

Задание

Порядковый номер задания	49.
Тип	1
Вес	1

Предмет мониторинга качества государственных и муниципальных услуг - это:	
	фактическое значение показателей качества услуг, установленных в рамках методики
	соблюдение стандартов качества, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг на базе МФЦ
	проблемы, возникающие у получателей при получении услуги
	обращения получателя услуг в МФЦ, необходимые для получения конечного результата

	услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество
--	--

Задание

Порядковый номер задания	50.
Тип	2
Вес	1

Многофункциональный центр предоставления государственных услуг – это:	
	российская организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
	российская организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «нескольких окон»
	российская или иностранная организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
	российская или иностранная организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «нескольких окон»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Рекомендуемая литература

Нормативно-правовые акты

1. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (4-е издание переработанное и дополненное) / Р. В. Амелин, Е. С. Ведяева, А. М. Викулов [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 235 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/27500.html>

Основная литература

1. Коваленко, С. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / С. В. Коваленко, А. И. Киричек, Л. А. Сазонова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — ISBN 978-5-4486-0175-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72465.html>

2. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ : монография / О. П. Салтыкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87202.html>

Дополнительная литература

1. Гребенникова, А. А. Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг : коллективная монография / А. А. Гребенникова, С. Ю. Зюзин, М. А. Подсумков. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 142 с. — ISBN 978-5-4487-0056-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/67839.html>

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]: Электрон. тест. данные. Режим доступа : <http://www.pravo.gov.ru/>

Государственная дума РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.duma.gov.ru/>

Совет Федерации РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.council.gov.ru/>

Правительство РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://government.ru/>

Президент РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/>

Конституционный суд РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.ksrf.ru/ru/Pages/InfoPage.aspx>

Верховный суд РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.supcourt.ru/>

Генеральная прокуратура РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.genproc.gov.ru/>

Министерство юстиции РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. Электрон. тест. данные. Режим доступа: <http://www.minjust.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении 8 «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.

Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот

Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля

оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org.Base

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.org.Impress

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org Writer

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО Open Office.org Draw

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;

Современные профессиональные базы данных:

Электронные каталоги и базы данных <https://catalog.unatlib.org.ru/>

Инфоурок. Ведущий образовательный портал <https://infourok.ru/metodicheskie-rekomendacii-organizaciya-volonterskoj-deyatelnosti-2376356.html>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) –электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>

Информационно-справочные системы:

- Справочно-правовая система «Гарант»;
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс».