

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.10.2025 15:05:38

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Уникальный программный ключ: «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

6b5279da4e034bff679172803da5b78959fc6942 (ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

## Экономический факультет

Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано

деканом экономического факультета

«21» марта 2025 г.

/Фонина Т.Б./

## Рабочая программа дисциплины

Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг

### Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

### Профиль:

Государственная и муниципальная служба

### Квалификация

Бакалавр

### Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией  
экономического факультета

Протокол «21» марта 2025 г. № 6

Председатель УМКом Реф  
/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой  
государственных закупок, менеджмента  
и государственного управления

Протокол от «06» марта 2025 г. № 8  
Зав. кафедрой Трофимовская А.В.

/Трофимовская А.В./

Москва

2025

Автор-составитель:  
Бruz Владимир Виленович,  
профессор кафедры государственных закупок, менеджмента и государственного  
управления, доктор исторических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом МИНОБРАНАУКИ России от 13.08.2020 г. № 1016.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	3
3. Объем и содержание дисциплины	4
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	6
5. Фонд оценочных средств проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	6
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	13
7. Методические указания по освоению дисциплины	15
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	15
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель изучения дисциплины.** Целью изучения дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» является формирование у студентов твердых теоретических знаний и практических навыков по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, методологических знаний по государственным и муниципальным услугам в современной России и требованиям, предъявляемым к государственным и муниципальным услугам в современных условиях.

**Задачи, решение которых обеспечивает достижение цели:**

- усвоение комплекса теоретических знаний о природе, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выявление существующих проблем и тенденций дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **1.2. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся будут сформированы следующие компетенции:

ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими учебными дисциплинами и базируется на знаниях, полученных при изучении общих гуманитарных, социально-экономических и естественнонаучных дисциплин, таких как: «Административные реформы в государственном управлении», «Административное право», «Информационные технологии в управлении». Набор входящих знаний и умений, состоящих в понимании основных закономерностей и особенностей исторического процесса,

политических институтов, процессов и технологий, основ права, социологии и теории управления, обеспечивают требуемый образовательный фундамент для изучения дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг».

Полученные в процессе обучения знания должны быть использованы при изучении таких дисциплин, как: «Основы антикоррупционной политики», «Контрольно-надзорная деятельность органов государственной власти», «Управление государственными и муниципальными закупками».

### **3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Объем дисциплины**

<b>Показатель объема дисциплины</b>	<b>Форма обучения</b>
	<b>Очная</b>
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	36,2
Лекции	12
Практические занятия	24
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2
Зачёт	0,2
Самостоятельная работа	28
Контроль	7,8

**Форма промежуточной аттестации: зачёт в 6 семестре.**

#### **3.2. Содержание дисциплины**

##### **По очной форме обучения**

<b>Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием</b>	<b>Кол-во часов</b>	
	<b>Лекции</b>	<b>Практические занятия</b>
<b>Тема1 Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. Соотношение муни-</b>	2	6

циальной услуги с муниципальным контролем.		
<b>Тема2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.</b> Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Зарубежный опыт	4	6
<b>Тема3. Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.</b> 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.	4	6
<b>Тема4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.</b> 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.	2	6
Итого	12	24

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Многофункциональные центры и исполнительные органы власти.	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	7	Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников, подготовка к реферату	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос реферат
Тема 2. Органы, представляющие государственные услуги	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	7	Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников, подготовка к реферату	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос реферат
Тема 3 Электронная форма предоставления государственных услуг	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	7	Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников, подготовка к реферату	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос реферат
Тема 4. Информационно-телекоммуникационные технологии при предоставлении государственных услуг.	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.	7	Работа с рекомендованной литературой, самостоятельный поиск источников, подготовка к реферату	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос реферат
<b>Итого</b>		28			

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа

## 5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОПК-5	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;</li> <li>- особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг;</li> </ul>	Опрос Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;</li> <li>- особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.</li> </ul>	Опрос Реферат Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации

## Описание шкал оценивания

### **Шкала оценивания реферата:**

*Написание реферата* оценивается по шкале от 0 до 30 баллов.

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Интервал оценивания</b>
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-4
3. Структурированность материала	0-4
4. Постраничные ссылки	0-4
5. Объем и качество используемых источников	0-4
6. Оформление текста и грамотность речи	0-5
7. Защита реферата	0-5

### **Шкала оценивания опроса:**

*Опрос* оценивается от 0 до 20 баллов.

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Интервал оценивания</b>
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-5
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-5
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-5
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-5

### **Шкала оценивания презентации:**

*Выполнение презентации* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов.

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Интервал оценивания</b>
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-3
5. Объем и качество используемых источников	0-3
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита презентации	0-3

**5.3. 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.**

## **Примерные темы рефератов**

1. Государственный взгляд на информатизацию аппаратов публичной власти.
2. Рынок информационных технологий и проекты электронных услуг для населения.
3. Порядок составления электронных регламентов для оказания услуг населению.
4. Сравнительный анализ политico-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance».
5. Привлечение частного капитала к производству муниципальных услуг.
6. Приоритетные национальные проекты и задачи совершенствования российского законодательства.
7. Интеграция оценки в государственное управление Российской Федерации.
8. Регламенты как форма административно-правового регулирования.
9. Осуществление контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания населения.
10. Эффективность функционирования МФЦ по предоставлению государственных услуг.
11. Применение технологии «одного окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

## **Примерные темы презентаций**

1. Правовое поле и нормативное регулирование создания электронного правительства.
2. Технологии организации «электронных торгов» для государственных и муниципальных нужд.
3. Построение систем мониторинга и контроля объектов жилищно-коммунальной и социальной сферы.
4. Социальные функции муниципального образования.
5. Муниципальные услуги как вид публичных услуг.
6. Оптимизация функций и полномочий контрольных (надзорных) органов как гарантия прав субъектов малого предпринимательства в механизме их административной ответственности.
7. Юридическая сила и формы административных регламентов федеральных органов исполнительной власти в Российской Федерации.
8. Участие федеральных органов исполнительной власти в деятельности многофункциональных центров.
9. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.
10. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг.

## Перечень примерных вопросов к зачёту

1. Государственные услуги. Понятие и сущность, особенности предоставления.
2. Муниципальные услуги. Понятие, сущность и порядок предоставления.
3. Правовые основы предоставления государственных услуг, их характеристика.
4. Правовые основы предоставления муниципальных услуг, их характеристика
5. Общая характеристика и особенности основных видов предоставляемых государственных услуг.
6. Основные виды предоставления муниципальных услуг.
7. Общая характеристика и сущность основных принципов предоставления государственных услуг
8. Основные принципы предоставления муниципальных услуг, их характеристика
9. Соотношение сущности, содержания и понятий: государственная услуга, государственный контроль и государственный надзор.
10. Соотношение понятий муниципальной услуги и муниципального контроля.
11. Общий порядок предоставления государственных услуг.
12. Общий порядок предоставления муниципальных услуг.
13. Особенности предоставления государственных услуг в зарубежных странах
14. Процедуры предоставления государственных услуг и их участники.
15. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
16. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
17. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
18. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.
19. Многофункциональный центр: цели, задачи и структура.
20. Функции и права многофункционального центра.
21. Обязанности и ответственность многофункционального центра.
22. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти,
23. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственных внебюджетных фондов,
24. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственной власти субъектов Российской Федерации
25. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами местного самоуправления.

26. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах.
27. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
28. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
29. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
30. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
31. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Зарубежный опыт.
32. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
33. Порталы государственных услуг. Цели, задачи, функции, особенности функционирования.
34. Электронная подпись при оказании государственных услуг. Сущность и особенности использования.
35. Государственная информационная система о государственных платежах.
36. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (с изменениями на 31 июля 2020 года) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Общая характеристика, структура, место и роль в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.

### **Примерные вопросы для опроса**

1. Понятие государственных (муниципальных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными, муниципальными учреждениями
2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Общая характеристика
4. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Виды государственных и муниципальных услуг их классификации
6. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
7. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором
8. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем
9. Сущность государственных и муниципальных услуг
10. Общая характеристика основных положений, характеризующих предоставление государственных услуг в нормативно-правовых актах
11. Цели развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг и их характеристика
12. Основные проблемы, связанные с предоставлением/получением государ-

- ственных (муниципальных) услуг
13. Основные компоненты взаимодействие участников процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг их состав
  14. Мероприятия, осуществляемые органами власти, создающими (обеспечивающими) условия предоставления государственных (муниципальных) услуг
  15. Управленческие инструменты процесса оказания государственных (муниципальных) услуг, их характеристика и состав
  16. Мониторинг эффективности и качества предоставления государственных (муниципальных) услуг
  17. Ожидаемые результаты совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг
  18. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
  19. Права заявителя при предоставлении государственных и муниципальных услуг, их состав и характеристика
  20. Документы, на которые не распространяется запрет о требовании документов
  21. Государственная информационная система Московской области "Единый центр управления регионом"
  22. Целевая модель цифровой образовательной среды
  23. Зарубежный исторический опыт предоставления государственных и муниципальных услуг
  24. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
  25. Организация деятельности МФЦ по предоставлению государственных услуг на территории города Москвы
  26. Перспективы совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы МФЦ
  27. МФЦ как канал предоставления государственных и муниципальных услуг: зарубежный опыт
  28. Предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и их особенности
  29. Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг
  30. Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг
  31. Цифровая трансформация зарубежный опыт

#### **5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Основными формами контроля являются опрос, реферат, презентация.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

#### **Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания**

<b>Вид работы</b>	<b>количество баллов</b>
Опрос	до 20 баллов
Презентация	до 20 баллов
Реферат	до 30 баллов
Зачёт	до 20 баллов

#### **Шкала оценивания зачёта**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Интервал оценивания</b>
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	16-20
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	10-15
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-9
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

#### **Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины**

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
81-100	Зачтено
61-80	Зачтено
41-60	Зачтено
0-40	Не зачтено

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Основная литература

1. Вобленко С. В., Вобленко Н. А. Государственные и муниципальные услуги: учебник для вузов / электронная версия, 2025. — <https://lanbook.com/catalog/nauki-ob-obshchestve/gosudarstvennye-i-munitsipalnye-uslugi-polnyy-kurs/>
2. Солодилов, А.В. Основы государственного и муниципального управления : учеб.пособие для вузов. - М. : Юстиция, 2021. - 372с. – Текст: непосредственный

### 6.2 Дополнительная литература

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги. Лекции. - Москва: Директ-Медиа, 2020. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785449916235.html>
2. Зуденкова, С. А. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. — Москва : Русайнс, 2020. — 139 с. — URL: <https://book.ru/book/939562> — Текст : электронный.
3. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2018. — 224 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108112.html>
4. Любина, О.Н. Управление государственными услугами: учебно-методическое пособие / О. Н. Любина, Г. А. Сульдина, С. А. Владимирова. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — URL: <https://book.ru/book/929799> — Текст : электронный.
5. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 157 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115442.html>
6. Савельев, И. И. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества. — Москва : Русайнс, 2019. — 135 с. — URL: <https://book.ru/book/932771> — Текст : электронный.
7. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87202.html>
8. Стаков, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации : учебное пособие / А. И. Стаков, И. Н. Рычкова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86268.html>

### 6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- <http://президент.рф/> официальный сайт Президента РФ

- <http://правительство.рф/> официальный сайт Правительства РФ
- <http://www.mosreg.ru/> официальный сайт Правительства Московской области
- <http://www.ugmsmo.ru/> Главное управление государственной и муниципальной службы Московской области
- <http://www.gks.ru/wps/wcm/conntct> Федеральная служба государственной статистики
- [http://www.minregion.ru/gos\\_service](http://www.minregion.ru/gos_service) Минрегион развития
- <http://library.pressdisplay.com> <http://search.epnet.com> **EBSCO** – универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.:
- <http://book.ru> Электронно-библиотечная система «BOOK.RU»  
Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>  
ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Список методических указаний/рекомендаций, используемых при освоении данной дисциплины**

- Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

## **8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

### **Информационные справочные системы:**

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

[fgosvo.ru](http://fgosvo.ru) – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

[pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru) - Официальный интернет-портал правовой информации

[www.edu.ru](http://www.edu.ru) – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

OMC Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)  
7-zip  
Google Chrome

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.