

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра государственного и муниципального управления

**ВЫПОЛНЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ
РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
РЕГИОНЕ»**

Методические указания

Составитель Н.И. Селиверстова

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Оренбург

2021

УДК 35.07:330.123.6

ББК 67.401

В 92

Рецензент – кандидат экономических наук О.М. Харькова

В 92

Выполнение контрольной работы по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»: методические указания / составитель Н. И. Селиверстова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2021 – 23 с.

Методические указания содержат рекомендации по подготовке и проведению контрольных работ по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Предназначены для обучающихся заочной формы обучения.

УДК 35.07:330.123.6

ББК 67.401

© Селиверстова Н.И.,
составление 2021

© ОГУ, 2021

Содержание

Введение.....	4
1 Общие положения. Цель и задачи контрольной работы	5
2 Порядок написания контрольной работы по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе	7
3 Требования к содержанию структурных элементов контрольной работы	14
4 Рецензирование, защита и оценка контрольной работы.....	18
Список использованных источников	20
Приложение А (обязательное) Примерная тематика первого раздела контрольной работы.....	22

Введение

Данные методические указания предназначены для оказания помощи в подготовке, написании и защите контрольных работ по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе» для обучающихся по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения является вариантом самостоятельной работы, которая позволяет освоить дополнительный материал для изучения, углубления знаний, полученных в ходе контактной работы. Контрольная работа для уровня подготовки «бакалавриат» имеет теоретико-практический характер, позволяющий не только освоить обозначенные в рабочей программе дисциплины компетенции, но и приобрести опыт аналитической работы с официальными источниками в контексте излагаемого материала. В процессе выполнения контрольной работы обучающийся определяет междисциплинарные взаимосвязи, закрепляет навыки аналитической деятельности, формулирует собственную позицию в отношении исследуемого объекта, связывает их, по возможности, тематически с выбранной темой выпускной работы.

При написании методических указаний использованы стандарты организации СТО 02069024.110-2008 «Издания для образовательного процесса. Общие требования и правила оформления» и СТО 02069024.101–2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

В результате освоения ООП обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

- ОПК-1 владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;
- ПК-24 владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

1 Общие положения. Цель и задачи контрольной работы

Согласно Государственному образовательному стандарту высшего образования и учебному плану, обучающиеся по направлению подготовки 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» изучают курс «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе», который носит междисциплинарный характер.

При освоении обозначенной дисциплины обучающиеся должны выполнить контрольную работу, предусмотренную учебным планом, и представить ее к защите в срок, определяемый кафедрой.

Контрольная работа – это вариант самостоятельного творческого исследования обучающимся интересующей его проблемы, а также завершающий этап изучения дисциплины. Поэтому так важно углубиться в суть самого курса, определить проблемные аспекты развития выбранного для изложения вопроса.

Целью контрольной работы является решение определенной теоретико-практической задачи, в ходе выполнения которой определяется степень усвоения изучаемого материала, закрепление навыков проведения самостоятельного исследования, умения анализировать первоисточники, результаты поисковых исследований различных авторов, формулировать выводы и предложения по выбранной проблеме на основе изученных источников и литературы.

Обучающемуся предоставляется возможность самостоятельно выбрать тему контрольной работы, определить необходимый круг источников и литературы по выбранной теме, оформить контрольную работу в соответствии с существующими требованиями. Особое значение имеет взаимодействие с ведущим преподавателем, который помогает подобрать источники, сделать акценты и установить междисциплинарные связи.

Задачами контрольной работы являются:

- обзор возможных источников по выбранной тематике, их систематизацию и выбор необходимых для исследования;
- расширение теоретических и методологических знаний по изучаемому курсу «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»;
- приобретение практических навыков работы с источниками и литературой по теме исследования;
- обобщение и систематизация результатов исследования проблемы, содержащихся в библиографических и иных источниках, словарях, интернет-ресурсах;
- приобретение навыков обработки фактического материала, составления и оформления его иллюстративным материалом и приложениями и их анализа.

Контрольная работа, выполненная в соответствии с изложенными требованиями, является основанием для получения допуска обучающегося к экзамену по дисциплине.

Обратим внимание на то, что область исследования дисциплины постоянно дополняется, так как является постоянно действующей практической деятельностью, а следовательно, подвержена трансформации отношений между действующими органами публичной власти и населением, как потребителями их деятельности (совокупности услуг).

Таким образом, целесообразно обратиться к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru), а также к действующим официальным сайтам и portalам органов и подведомственных учреждений исполнительных органов государственной власти

2 Порядок написания контрольной работы по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе

Обучающемуся предоставляется право самому сформулировать тему контрольной работы, если в силу своей деятельности или благодаря предыдущему опыту работы он ориентируется в конкретной сфере, представляющей для него интерес. Обучающимся на заочной форме обучения выбор темы контрольной работы и объекта исследования по возможности следует связывать с их практической деятельностью или с деятельностью организаций, учреждений и предприятий, в которых они работают. При отсутствии таковой возможности, обучающийся опирается на доступные официальные данные о развитии и регулировании предпринимательской деятельности на территории своей жизнедеятельности.

Выбирая тему контрольной работы обучающемуся следует сориентироваться в плане:

- своих поисковых запросов (рекомендуется проконсультироваться с ведущим преподавателем);
- свой научный интерес к той или иной проблеме, обусловленный выбранной темой ВКР;
- достоверности и доступности для использования литературных, статистических и других источников и материалов.

Написание контрольных работ следует рассматривать как этап, ориентированный на закрепление и углубление пройденного курса, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, так как собранный в ходе ее подготовки материал может быть использован в дальнейшем при написании выпускной работы.

Примерная тематика контрольных работ по дисциплине представлена в приложении А.

Процесс выполнения контрольной работы может быть разбит на несколько этапов. Во-первых, обоснование актуальности выбора темы контрольной работы. На этом этапе обучающимся осмысливается выбор темы контрольной работы, проводится анализ роли и значения выбранной темы. Тему контрольной работы следует согласовать с руководителем контрольной работы. После утверждения выбранной темы на консультации руководитель в общих чертах знакомит обучающегося с требованиями к содержанию будущей работы, рекомендует библиографические и статистические, интернет-источники, выдает задание – основу для плана контрольной работы. В дальнейшем структура контрольной работы может корректироваться, но изначально составленный план является основой, в котором могут меняться термины и некоторые разделы, по мере поиска необходимых источников и формирования разделов. Таким образом, контрольная работа выполняется в соответствии с заданием, которое получает обучающийся, исходя из темы контрольной работы.

Предлагаемая тематика для выполнения контрольной работы актуальна изначально ввиду предметного поля дисциплины и возрастания роли данного сектора экономической деятельности в современной России. Тем не менее, предусмотрено расширение тематики контрольных работ, по аргументированному предложению обучающихся, которые могут иметь опыт практической деятельности в обозначенном предметном поле, и дополнить ее за счет приобретенных навыков.

Поиск и выбор источников и литературы по теме является следующим важным этапом работы над контрольной работой. На этом этапе осуществляется самостоятельный поиск первичного материала по теме, проводится его систематизация, обобщение, анализ с точки зрения полноты изложения, теоретической и методической новизны в исследовании темы. Особое внимание при этом обращается на их подбор и соответствующую обработку. На данном этапе важно отразить разнообразие взглядов исследователей обозначенной проблемы. Отметим, что недостаточно

использовать только юридическую практику, проигнорировав организационные и управленческие аспекты регулирования деятельности предпринимателей.

Опираясь следует не только на библиографические источники, но и первоисточники, нормативно-правовые акты, доклады официальных должностных лиц. Преимущественно рекомендуется обращать внимание на периодические издания, более сориентированные на изменения контекста изложения рассматриваемых объектов. Обучающемуся предоставлена возможность использовать электронную библиотечную систему, данные официальных сайтов и интернет-порталов.

При изучении литературы следует отбирать и осмысливать необходимый для контрольной работы материал, исходя из намеченных разделов будущей работы. Без особой необходимости не следует чрезмерно дробить параграфы на составные части, так как формат контрольной работы не ориентирован на погружение обучающегося в одну тему. Рекомендуется по мере выполнения контрольной работы ссылаться на определенные источники, приведенные в списке использованных источников, что позволит сделать работу более обоснованной.

Завершая текстовое изложение результатов проведенного анализа источников и литературы, следует обратить внимание на компетенцию по формулировке собственных выводов, которая требует аналитической работы и констатации результатов проведенного исследования, в том числе вторичного (самостоятельной трактовки проведенного другими исследователями полевого исследования).

При необходимости рекомендуем дополнять контрольную работу иллюстративным материалом (таблицами, рисунками, схемами, диаграммами и т.д.), приложениями, конкретизирующими, обобщающими, систематизирующими предлагаемый материал. Но не использовать излишний информационный материал, к которому нет отсылок в тексте самой работы. Цифровые данные, помещенные в работе, должны быть

снабжены соответствующей ссылкой на его номер в списке использованных источников;

Оформление контрольной работы предусматривает ряд последовательных операций, выполнение которых не менее важно, чем написание текста работы. Они трудоемки и требуют большого количества времени. Среди них:

- тщательная проверка и редактирование текста перед распечаткой;
- уточнение названий отдельных частей работы (разделов, подразделов);
- составление содержания работы с соответствующей рубрикацией;
- тщательная проверка приводимых в тексте цитат, ссылок, формул, латинских названий; перепечатка текста с соблюдением всех правил орфографии;
- составление списка использованных источников;
- изготовление иллюстративных материалов и титульного листа;
- соединение всех частей работы и ее скрепление.

Полное оформление контрольной работы проводится в соответствии с требованиями данных методических указаний, требованиями СТО 02069024.101–2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления» и ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». При возникновении затруднений с оформлением титульного листа контрольной работы, следует обратиться к преподавателю или самостоятельно сориентироваться с кодом профиля подготовки (38.03.04), кафедрой (государственного и муниципального управления) и фамилией руководителя работы (преподавателя, читавшего курс).

С учетом тематики вопросов дисциплины, целесообразно (но недостаточно, в зависимости от темы) использовать следующие библиографические источники:

1. Бушмин, И.А. Основные подходы к повышению клиентоориентированности в деятельности государственной службы занятости на локальных рынках труда / И.А. Бушмин, А.С. Кальнеус // Вестник Томского государственного университета. – 2012. - № 2. – С. 35-43.
2. Гайнанов, Д.А. Система предоставления муниципальных услуг на основе клиентоориентированного подхода Д.А. Гайнанов, Г.Р. Зиннурова // Управление экономикой: методы, модели, технологии. Материалы XVI Международной научной конференции. Ответственный редактор Л. А. Исмагилова. – 2016. – С. 29-32.
3. Исаков, А.Р. Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект: автореферат ...дис.канд.юр.наук ... 12.00.14 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://test.ssla.ru/dissertation/referats/11-07-2014-3r.pdf>.
4. Клиентоориентированные госуслуги – как такое возможно? [Электронный ресурс] // Официальный сайт яндекс.дзен. – Режим доступа: <https://zen.yandex.ru/media/kobeleff/klientoorientirovannye-gosuslugi--kak-takoe-vozmojno--5a313ba07ddde8920850d93f>.
5. Кузьмин, М.С. Рынок услуг и его развитие как составляющая социально-экономической подсистемы экономики страны / М.С. Кузьмин // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2011. – № 2. – С. 87-95.
6. Машенцева, Н. Г. Интересы региона в различных отраслях социальной сферы / Н.Г. Машенцева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – №3. – С. 106-109.
7. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>
8. О разработке и утверждении органами исполнительной власти Оренбургской области административных регламентов осуществления

государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства Оренбургской области от 30 декабря 2011 года N 1308-п. <http://docs.cntd.ru/document/952015669>.

9. Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области: Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/432870238>.

10. Об утверждении государственной программы «Реализация региональной политики в Оренбургской области»: Постановление Правительства Оренбургской области от 25 декабря 2018 года N 889-пп. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550349350>.

11. Об утверждении положения о системе оказания государственных и муниципальных услуг: Приказ Департамента информационных технологий Оренбургской области от 11 мая 2016 года N 19-пр [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/450245562>.

12. Плахотина, Е. В. Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре / Е. В. Плахотина // Молодой ученый. – 2018. – № 38 (224). – С. 139-141. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/224/52759/>

13. Плесовских И. Н. Обеспечение удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере как средство эффективного публичного управления / И. Н. Плесовских // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий : материалы V Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 22-23 апреля 2019 г. : в 2-х т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – Т. 2. – С. 42-46.

14. Рейтинг регионов по качеству предоставления электронных госуслуг режим доступа // Официальный сайт Экспертного центра электронного государств. – Режим доступа: <https://d-russia.ru/rejting-regionov-po-kachestvu-predostavlenija-jelektronnyh-gosuslug.html>.

15. Сеть МФЦ Оренбургской области переходит к централизованной системе управления [Электронный ресурс] // Официальный сайт 56orb.ru. – Режим доступа: <https://56orb.ru/news/society/14-01-2021/v-orenburzhie-peredelayut-set-mfts>

16. Соколов, Л.А. Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе и в бизнесе / Л.А. Сколов // Вестник МГУУ. – 2013. - № 1. – С. 12-16.

17. Судакова, А.Г. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] / А.Г. Судакова // Бюджет. – Режим доступа <http://bujet.ru/article/110235.php>

18. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) : федеральная государственная информационная система (ГИС) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>

19. Ханафеев, Ф.Ф. Клиентоориентированность как основной принцип организации работы налоговых органов с налогоплательщиками / Ф.Ф. Ханафеев // Вопросы экономики и права. - 2013. - № 3. – С. 116-119.

20. Электронная подпись (ЭЦП) режим доступа [Электронный ресурс] // Официальный сайт TADVISER. – Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_\(%D0%AD%D0%A6%D0%9F\)](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_(%D0%AD%D0%A6%D0%9F))

Оформленная и подписанная студентом контрольная работа за месяц до защиты должна быть подана на кафедру для регистрации и оценки руководителем, который может ее рассматривать в течение 7-10 дней с момента ее сдачи. Данный период может быть сокращен при необходимости.

Необходимо правильно распределить и продуктивно использовать время, отведенное для непосредственного выполнения контрольной работы и подготовки к ее защите. В случае серьезных замечаний при проверке руководителем текст перерабатывается основательно. В исправленном виде в полном объеме он снова подается на проверку руководителю в установленный срок.

Также предусмотрена корректировка работы в ходе ее устной защиты.

3 Требования к содержанию структурных элементов контрольной работы

Контрольная работа состоит из текстовой части и иллюстративного материала в качестве приложений и должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если имеются).

Титульный лист контрольной работы является первым листом контрольной работы и не нумеруется. Титульный лист обязательно должен содержать:

- полное наименование факультета (Институт менеджмента – для студентов очной и заочной форм обучения);
- полное наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина (Кафедра государственного и муниципального управления);

- полное наименование дисциплины («Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе»);
- наименование темы контрольной работы;
- классификационный код контрольной работы (см. СТО 02069024.101–2015);
- инициалы и фамилию руководителя контрольной работы;
- обозначение группы, инициалов и фамилии обучающегося, являющегося исполнителем;
- отметки для даты и подписи руководителя контрольной работы и обучающегося.

Титульный лист подписывается и датируется обучающимся при сдаче контрольной работы, руководителем работы – после ее проверки. В том случае, если контрольная работа допускается к защите, руководителем делается соответствующая отметка на титульном листе.

В структурный элемент «Содержание» следует вносить все последующие структурные элементы контрольной работы, включающие «Введение» номера и заголовки разделов и подразделов, «Заключение», «Список использованных источников»; а также все приложения и их наименования с указанием соответствующих страниц.

Введение является вступлением к контрольной работе. В нем обосновывается выбор темы контрольной работы, определяется ее актуальность и значимость для науки и практики. Определение актуальности темы является важнейшей частью научно-исследовательской деятельности, позволяет установить место предмета исследования в общей совокупности проблем профессиональной культуры чиновника. С этой целью:

- рассматриваются основные тенденции изучения исследуемой проблемы, с акцентом на их текущее состояние, при необходимости указываются противоположные позиции;
- определяются границы исследования (предмет, объект, временной период изложения. Последний аспект весьма важен, так как поле

исследования постоянно трансформируется, т.е. цифры, актуальные на этот год, могут сильно видоизмениться при решениях, реализации планов и программ должностных лиц);

- формируется цель, конкретизируемая выбранными задачами контрольной работы;

- перечисляются методы и средства, с помощью которых будут решаться поставленные задачи.

Задачи контрольной работы связаны с ее тематикой и предусматривают теоретическое и прикладное изучение вопросов, связанных с государственным регулированием предпринимательской деятельности.

Содержание основной части контрольной работы должно отвечать требованиям, изложенным в данных методических указаниях. Основную часть контрольной работы целесообразно разделить на два раздела.

Первый раздел предусматривает исследование теоретических вопросов, которые должны быть увязаны с практической частью работы и служить основой для разработки предложений и рекомендаций. Решающим фактором успешного написания этого раздела является тщательное и всестороннее изучение всех источников и литературы по избранной теме. Обязательными являются ссылки на использованные литературные источники, оформленные в соответствии с требованием стандарта Работы студенческие. Общие требования и правила оформления : СТО 02069024.101–2015.

Второй раздел носит также исследовательский характер, но связан с использованием аналогичного зарубежного опыта, например, построения электронного правительства. Для анализа обучающимся предлагается обратиться к официальной платформе eLIBRARY.RU с соответствующим запросом, который выдает перечень статей по выбранной тематике, например

- Титова, А.И. [Предоставление государственных услуг в электронном виде: зарубежный опыт и российская практика](#) // Инвестиции и инновации. – 2018. - №5 – С. 169-174.

- Прокопьева Т.В., Кадрова Г.И. [Предоставление государственных и](#)

муниципальных услуг в Российской Федерации на основе зарубежного опыта

// В сборнике: Вопросы управления и экономики: современное состояние актуальных проблем. Сборник статей по материалам XII международной научно-практической конференции. – 2018. – С. 49-53.

На основе проведенного анализа первой (смотрим темы в Приложении А) и второй части контрольной работы необходимо выявить основные проблемы, недостатки заимствования в предоставлении госуслуг и роль государства в данном процессе, что иллюстрирует таблица 1.

Таблица 1 – Варианты содержания контрольной работы (смотрим теоретические вопросы в Приложении А)

номер варианта	1 глава	2 глава
1	Система предоставления государственных услуг в Российской Федерации	Система предоставления государственных услуг за рубежом
2	Понятие и сущность электронно-цифровой подписи и условия ее использования в электронных документах органами государственной власти, государственными организациями, юридическими и физическими лицами	Понятие и сущность электронно-цифровой подписи и условия ее использования за рубежом
3	Опыт осуществления административных реформ в России	Мировой опыт административных реформ.
4	Электронное правительство - способ предоставления информации и оказания сформировавшегося набора государственных услуг	Электронное правительство за рубежом
5	История возникновения, этапы развития и современное состояние электронного правительства	Электронное правительство за рубежом

Заключение является завершающей стадией написания контрольной работы. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам выполненной работы, оценку полноты решения поставленных задач,

рекомендации по конкретному использованию результатов работы, ее экономическую или социальную значимость. Иными словами, в заключении автором формулируются частные выводы, полученные на всех этапах работы, и общие выводы по результатам проведенного исследования. Объем заключения должен составлять примерно 1 страницу от общего объема контрольной работы (25 страниц в среднем).

При написании контрольной работы обязательным является составление списка использованных источников. В список могут быть включены только работы, упомянутые и цитируемые ранее в процессе исследования.

Материал, дополняющий основную часть контрольной работы, оформляют в виде приложений, которые графический материал большого объема и/или формата, таблицы большого формата, копии документов и бланков и т.д.

4 Рецензирование, защита и оценка контрольной работы

При рецензировании контрольной работы оценивается качество работы, степень ее самостоятельности, теоретическая обоснованность и прикладное значение, отмечаются достоинства и недостатки в раскрытии темы. Замечания по тексту работы могут отмечаться преподавателем на полях работы.

Работа, получившая положительную оценку, допускается к защите и возвращается обучающемуся для подготовки к защите. Отрицательная рецензия означает полную или частичную переработку контрольной работы, ее повторное рецензирование и защиту.

Защита контрольной работы проводится в назначенный учебным отделом (в расписании) день в форме собеседования, в ходе которого студент обосновывает выбор темы контрольной работы и ее актуальность, кратко излагает основные выводы и результаты работы и отвечает на замечания,

отмеченные в рецензии (либо на титульном листе самой контрольной работы).

Общая оценка контрольной работы, которая заносится в зачетную книжку обучающегося, складывается из двух оценок:

– качество самой работы (ее содержания, оформления и т.д.). Учитываются степень изучения и раскрытия темы, достижения цели и задач исследования; умение анализировать собранный материал; грамотность изложения; правильность оформления;

– защиты контрольной работы обучающимся (по результатам собеседования). Берется во внимание качество доклада, аргументированность ответов на вопросы, а также реакция обучающегося на уточняющие вопросы по содержанию контрольной работы, когда необходимо проявить сформированные компетенции по дисциплине. Собеседование предполагает учет степени устранения указанных недостатков и качество ответов обучающегося.

Работа оценивается по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено»:

- «зачтено» ставится за владение терминологией по дисциплине, умение обобщения, умозаключения, за теоретическое осмысление проблемной ситуации, умение найти решение проблемной задачи, владение языковыми средствами для ответа на вопрос.

- «не зачтено» оценка ставится за отсутствие знаний по дисциплине, представления по вопросу, непонимание материала по дисциплине, отсутствие решения задачи, наличие коммуникативных «барьеров» в общении, отсутствие ответа на предложенный вопрос.

Список использованных источников

1. Российская Федерация. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система Гарант. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/>.
2. Российская Федерация. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия: Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система Гарант. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/>.
3. Российская Федерация. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система Гарант. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/>.
4. Российская Федерация. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>
5. Российская Федерация. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) : приказ Минобрнауки РФ от 10 декабря 2014 г. № 1567 // Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>. – (Дата обращения 10.02.2018).
6. Работы студенческие. Общие требования и правила оформления : СТО 02069024.101–2015 // Официальный сайт федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет». – Режим доступа : <http://osu.ru/doc/385>

7. ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание» от 2 июля 2003 г. [Электронный ресурс] // В помощь аспирантам и соискателям ученых степеней. – Режим доступа: <http://www.aspirinby.org/index.php?go=Box&in=view&id=199>.

8. Судакова, А.Г. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] / А.Г. Судакова // Бюджет. – Режим доступа <http://bujet.ru/article/110235.php>

Приложение А

(обязательное)

Примерная тематика первого раздела контрольной работы

1. Система предоставления государственных услуг в Российской Федерации
2. Понятие и сущность электронно-цифровой подписи и условия ее использования в электронных документах органами государственной власти, государственными организациями, юридическими и физическими лицами
3. Мировой опыт административных реформ и его применение в России.
4. Электронное правительство - способ предоставления информации и оказания сформировавшегося набора государственных услуг.
5. История возникновения, этапы развития и современное состояние электронного правительства.
6. Показатели эффективности государственных услуг
7. Анализ эффективности деятельности ГАУ «МФЦ Оренбургской области»
8. Использование инфографики в деятельности МФЦ Оренбургской области
9. Значение офисов «МОИ ДОКУМЕНТЫ» для бизнеса
10. Роль региональных и всероссийского конкурсов «Лучший многофункциональный центр»
11. Категории государственных услуг, оказываемых МФЦ Оренбургской области
12. Комфортность МФЦ Оренбургской области
13. Отличия государственных и муниципальных услуг
14. Роль государственных услуг в формировании доверия к органам государственной власти

15. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме
16. Функционирование единого Портала государственных и муниципальных услуг
17. Развитие системы оказания электронных услуг на муниципальном уровне.
18. Сервисное государство: реальность и перспективы развития
19. Зарубежная практика предоставления государственных услуг
20. ТОСП как новая форма МФЦ в условиях отдаленных муниципальных образований
21. Разнообразие государственных услуг, реализуемых МФЦ
22. Развитие МБУ МФЦ Переволоцкого района (иногo района Оренбургской области)
23. Многофункциональные центры как форма взаимодействия государства и граждан
24. Рост значимости МБУ МФЦ Переволоцкого района (иногo района Оренбургской области) в системе муниципального управления
25. Актуализация перечня предоставляемых государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ
26. Сводный реестр государственных и муниципальных услуг Оренбургской области
27. Структура услуг, предоставляемых МБУ МФЦ
28. Основные пользователи услуг МФЦ Оренбургской области