

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



Рабочая программа дисциплины

Государственные и муниципальные услуги

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

заочная

Год начала подготовки - 2021

(по учебному плану)

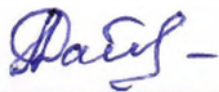
Составитель: к.с.н. Текеева Л.Д., асс. Текеева З.Н.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 №1000, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Общий профиль», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и политологии
на 2023-2024 уч. год.

Протокол № 10 от 26.06. 2023 г.

Зав. кафедрой



Л.Д. Текеева

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) ...	7
5.2. Тематика лабораторных занятий	8
5.3. Примерная тематика курсовых работ.....	8
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций	9
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	14
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям	14
7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	16
7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний обучающихся	17
7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний обучающихся	Ошибка! Закладка не определена.
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	20
8.1. Основная литература	20
8.2. Дополнительная литература.....	20
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)	20
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	20
10.1. Общесистемные требования.....	20
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	21
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	23
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..	23
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	23
12. Лист регистрации изменений.....	24

1. Наименование дисциплины (модуля)

Государственные и муниципальные услуги

Целью изучения дисциплины является освоение теоретических, методических, организационных и правовых основ организации предоставления государственных и муниципальных услуг в России.

Для достижения цели ставятся задачи:

- формирование знаний в области технологий организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
- формирование знаний в области российского законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- изучение основ межведомственного взаимодействия при предоставлении 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.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» (ФТД.01) относится к факультативным дисциплинам. Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе во 2 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	ФТД.01
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен иметь базовый уровень знаний по основам государственного и муниципального управления, информационным технологиям в управлении.	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
«Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления», «Современное муниципальное управление»	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
ПК-1	Способен планировать	ПК-1.1. Знать особенности	<i>Знать:</i> основы

	<p>и организовывать работу органа публичной власти, осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с целями и задачами, внутренними и внешними условиями деятельности органа публичной власти, принципами распределения функций, полномочий и ответственности между исполнителями</p>	<p>конституционного строя, правового положения граждан, организации и функционирования системы органов государства и местного самоуправления в России</p> <p>ПК-1.2. Умеет применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, организовывать деятельность органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений</p> <p>ПК-1.4. Обладает навыками применения законодательства при решении практических задач государственного и муниципального управления</p> <p>ПК-1.11. Умеет составлять и использовать организационно-правовые, распорядительные и информационно-справочные документы</p>	<p>законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде.</p> <p><i>Уметь:</i> применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; составлять и использовать документы, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг; применять положения законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; оценивать регламентацию и стандартизацию государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> необходимыми навыками профессионального толкования, составления и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления</p>
--	--	--	--

			государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.
ПК-3	Способен использовать информационно-аналитические технологии для решения задач профессиональной деятельности	<p>ПК–3.1. Знает современные информационно-аналитические технологии и возможности их применения для решения задач профессиональной деятельности</p> <p>ПК–3.2. Умеет применять на практике информационно-аналитические технологии при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>ПК–3.3. Владеет основными приемами решения задач профессиональной деятельности с использованием информационно-аналитических технологий</p>	<p><i>Знать:</i> современные информационные технологии и возможности их применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками использования телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 2 ЗЕТ, 72 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов
	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	8
Аудиторная работа (всего):	8

лекции	-
семинары, практические занятия	8
практикумы	-
лабораторные работы	-
Внеаудиторная работа:	
консультация перед экзаменом	-
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты и др.	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Контроль самостоятельной работы	4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах) всего	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Лек	Пр	Лаб			
1.	Тема. Информатизация государственного и муниципального управления. Концепция «электронного правительства»	4		-		4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос
2.	Тема. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	4		2		2	ПК-1, ПК-3	Устный опрос
3.	Тема. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос
4.	Тема. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	6		2		4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос
5.	Тема. Общие требования к предоставлению	4		-		4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос

	государственных и муниципальных услуг						
6.	Тема. Регламентирование и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг	8		2		6	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
7.	Контроль	2					
8.	Тема. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	4		-		4	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
9.	Тема. Правила организации деятельности многофункциональных центров	6		-		6	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
10.	Тема. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	6		-		6	ПК-1, ПК-3 Доклад с презентацией
11.	Тема. Порталы государственных и муниципальных услуг	10		2		8	ПК-1, ПК-3 Доклад с презентацией
12.	Тема. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах	4		-		4	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
13.	Тема. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
14.	Тема. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3 Устный опрос
15.	Контроль	2					
	Всего	72		8		60	

5.2. Тематика лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены.

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены.

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы обучающихся.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Доклад с презентацией

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

2. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-1					
Базовый	Знать: основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной	Не знает основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной	В целом знает основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов	Знает основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной	

	актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	
Повышенны й	Знать: основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде.				В полном объеме знает основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к организации и осуществлению деятельности органов государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде.
	Уметь: применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации				Умеет в полном объеме применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе

	<p>предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; составлять и использовать документы, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг; применять положения законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; оценивать регламентацию и стандартизацию государственных и муниципальных услуг.</p>				<p>организации предоставления и предоставлении государственных и муниципальных услуг; составлять и использовать документы, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг; применять положения законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; оценивать регламентацию и стандартизацию государственных и муниципальных услуг.</p>
	<p>Владеть: необходимыми навыками профессионального толкования, составления и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>				<p>В полном объеме владеет необходимыми навыками профессионального толкования, составления и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг; механизмами использования, исполнения, соблюдения и применения норм права в процессах регламентации и предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>
ПК-3					
Базовый	<p>Знать: современные информационные технологии и возможности их</p>	<p>Не знает современные информационные технологии и возможности их</p>	<p>В целом знает современные информационные технологии и возможности их</p>	<p>Знает современные информационные технологии и возможности их</p>	

	применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.	
	Уметь: применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не умеет применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	В целом умеет применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Умеет применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	
	Владеть: практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не владеет практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.	В целом владеет практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.	Владеет практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.	
Повышенны й	Знать: современные информационные технологии и возможности их применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.				В полном объеме знает современные информационные технологии и возможности их применения в процессе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.
	Уметь: применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.				Умеет в полном объеме применять на практике информационно-аналитические технологии в процессе предоставления и организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
	Владеть: практическими навыками				В полном объеме владеет практическими

	использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.				навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
--	---	--	--	--	--

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладом и выступлениям

1. Концепция «электронного правительства».
2. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Теория и международный опыт построения «электронного правительства».
4. Отношения между органами управления, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
5. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Необходимость информатизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг
9. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций
10. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном и муниципальном уровнях.
11. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.
12. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в Карачаево-Черкесии.
13. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
14. Требования к структуре административных регламентов.
15. Стандарты комфортности в регламентах.
16. Экспертиза проектов административных регламентов.
17. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
18. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
19. Ответственность МФЦ и его работников.
20. Основные задачи Уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики.
21. Требования к месторасположению, оборудованию и оформлению МФЦ.
22. Нормативно-технологическое обеспечение обслуживания заявителей в МФЦ.
23. Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах (на примере).

24. Соответствие МФЦ правилам организации деятельности многофункциональных центров (на примере).
 25. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
 26. Региональный реестр государственных и муниципальных услуг КЧР.
 27. Порядок формирования и ведения регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Карачаево-Черкесской Республики и регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Карачаево-Черкесской Республики.
 28. Порталы государственных и муниципальных услуг субъектов СКФО.
 29. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
 30. Основные функции портала государственных услуг Российской Федерации.
 31. Структура портала государственных услуг Российской Федерации.
 32. Требования к единому portalу государственных и муниципальных услуг.
 33. История портала государственных услуг Российской Федерации
 34. «Электронное здравоохранение».
 35. Защита персональных данных на портале «Госуслуги».
 36. Исследование и анализ качества исполнения государственных и муниципальных функций и услуг.
 37. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
 38. Оценка удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.
 39. Система мониторинга качества государственных услуг «Ваш контроль».
- Анализ и оценка отношения граждан к нововведениям при получении государственных и муниципальных услуг.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата.

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- не достаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

1. Понятия «государственная функция», «публичная услуга», «государственная услуга», «бюджетная услуга».
2. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.
3. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
4. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
7. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
8. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
9. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
10. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.
11. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
12. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
13. Реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.
14. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, услугу, либо государственного или муниципального служащего.
15. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.
16. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.
17. Понятие административных регламентов. Виды административных регламентов.
18. Требования к структуре административных регламентов.
19. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
20. Понятие стандарта государственной услуги. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
21. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
22. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
23. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
24. Требования к соглашениям о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами власти.
25. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
26. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
27. Порталы государственных и муниципальных услуг.
28. Использование электронной подписи при оказании государственных и

муниципальных услуг.

29. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

30. Показатели качества и доступности государственных услуг.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний обучающихся

ПК-1:

1. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- а) положения федеральных законов;
- б) решения правительственных координационных органов;
- в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации;
- г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

2. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг;
- б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- в) доступность и открытость;
- г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ по выбору заявителя.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- а) административными регламентами;
- б) административными стандартами;
- в) государственными стандартами;

г) административными процедурами.

4. В каком году был принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»?

- а) 2010;
- б) 2012;
- в) 2014;
- г) 2016.

5. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

- а) доступность и комфортность предоставления услуги;
- б) количество обращений при получении услуги;
- в) время получения услуги;
- г) стоимость услуги.

Задачи:

1. Заполните таблицу, указав различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6). Приведите нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

№	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Примеры услуги
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

2. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

ПК-3:

1. Неотъемлемой частью любой информационной системы является:

- а) база данных;
- б) программа, созданная в среде разработки Delphi;
- г) возможность передавать информацию через Интернет;
- д) программа, созданная с помощью языка программирования высокого уровня.

2. Электронная цифровая подпись — это:

- а) совокупность символов, определяющих объект;
- б) реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации;
- в) присвоение какому-либо объекту или субъекту уникального имени или образа;
- г) пароль на доступ к информационному объекту.

3. Что понимается под электронным правительством?

- а) новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов;
- б) региональная информатизация;

- в) региональная и муниципальная информатизация;
- г) применение распределенных баз данных в работе Правительства РФ.

4. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) размещен по адресу:

- а) www.government.ru;
- б) www.gosuslugi.ru;
- в) www.donland.ru;
- г) www.minsvyaz.ru.

5. Как расшифровывается СМЭВ?

- а) система мер электронного взаимодействия;
- б) система муниципальной электронной власти;
- в) система межведомственного электронного взаимодействия;
- г) система межгосударственного электронного взаимодействия.

Задачи:

1. На основании открытых данных (порталов органов власти) составить схему «Доступность и качество государственных (муниципальных) услуг». Указание: выбрать описание государственной услуги, провести схематизацию требований к качеству.



Ключ к выполнению задания



2. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация автотранспортного средства». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература

1. Кабашов, С. Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 320 с. — ISBN 978-5-16-006835-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1132150> – Режим доступа: по подписке.

2. Фадеев, В. И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: монография / под ред. В. И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 208 с. - ISBN 978-5-91768-698-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/959986> – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления : учебник / А.А. Акмалова, В.М. Капицын. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 414 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — DOI 10.12737/981344. - ISBN 978-5-16-014417-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/981344> – Режим доступа: по подписке.

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и практического типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету/экзамену	При подготовке к зачету/экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<http://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2023/ 2024 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор №915 ЭБС от 12.05.2023г.	с 12.05.2023 г по 12.05.2024 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2023 /2024 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/	Бессрочный
2023 / 2024 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г.Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г.Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. При необходимости для проведения занятий используется аудитория, оборудованная компьютером с доступом к сети Интернет с установленным на нем необходимым программным обеспечением и браузером, проектор (интерактивная доска) для демонстрации презентаций и мультимедийного материала.

В соответствии с содержанием практических занятий при их проведении используется аудитория, рабочие места обучающихся в которой оснащены компьютерной техникой, имеют доступ в сеть Интернет и программное обеспечение, соответствующее решаемым задачам.

Специализированная мебель:

– столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

Телевизор, системный блок с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Лицензионное программное обеспечение:

– Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

– Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

– KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061),

Срок действия: с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

2. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

3. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;
стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором;
2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);
акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$;
персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

4. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (учебно-лабораторный корпус, ауд.507)

Специализированная мебель:

- столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

- ноутбуки в количестве 3 шт. с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020),
2. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
3. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.
4. MicrosoftOffice (лицензия №60127446), бессрочная.
5. MicrosoftWindows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева».

12. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 179 ЭБС от 25.03.2022г. (с 30.03.2022 по 30.03.2023г.).			
Обновлены договоры: 1). Антивирус Касперского. Действует до 03.03.2025г. (Договор № 56/2023 от 25 января 2023г.); 2). Договор №915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 12.05.2024г.			