

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**  
**Кафедра государственного и муниципального управления и политологии**

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

**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/очно-заочная**

---

**Год начала подготовки - 2025**  
(по учебному плану)

---

Карачаевск, 2025

Составитель: к.с.н. Текеева Л.Д., ст. преп. 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 2025-2026 уч. год

Протокол №8 от 29.04.2025 г.

## 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.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....	6
5.2. Примерная тематика курсовых работ.....	8
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций .....	11
7.2. Перевод балльно-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. ....	15
7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины .....	15
7.3.1.Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям .....	15
7.3.2.Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	17
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	19
8.1. Основная литература .....	19
8.2. Дополнительная литература.....	19
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) .....	19
9.1. Общесистемные требования .....	19
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	20
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....	20
10.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	21
11. Лист регистрации изменений.....	22

## **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.

<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
Индекс	ФТД.01
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен иметь базовый уровень знаний по основам государственного и муниципального управления, информационным технологиям в управлении.	
<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
«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/ ПОП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций

ПК-1	<p>Способен планировать 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>ПК-1.1. Знать особенности конституционного строя, правового положения граждан, организаций 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>
ПК-3	<p>Способен использовать информационно-аналитические технологии для решения задач профессиональной деятельности</p>	<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>

**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.

Объем дисциплины	Всего часов		
	для очной формы обучения	дляочно-заочной формы обучения	для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>		72	72

<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)*</b>			36	8
<b>Аудиторная работа (всего):</b>			36	8
лекции			-	-
семинары, практические занятия			36	8
практикумы				-
лабораторные работы				-
<b>Внеаудиторная работа:</b>				
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.				
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>			36	60
<b>Контроль самостоятельной работы</b>				4
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>			Зачет	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 очно-заочной формы обучения

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

	предоставлению государственных и муниципальных услуг						
6.	<b>Тема.</b> Регламентирование и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг	8	4	4	ПК-1, ПК-3	Доклад с презентацией	
7.	<b>Тема.</b> Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	4	2	2	ПК-1, ПК-3	Устный опрос	
8.	<b>Тема.</b> Правила организации деятельности многофункциональных центров	6	2	4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос	
9.	<b>Тема.</b> Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	8	4	4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос	
10.	<b>Тема.</b> Порталы государственных и муниципальных услуг	10	6	4	ПК-1, ПК-3	Доклад с презентацией	
11.	<b>Тема.</b> Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах	4	2	2	ПК-1, ПК-3	Устный опрос	
12.	<b>Тема.</b> Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	6	2	4	ПК-1, ПК-3	Дискуссия	
13.	<b>Тема.</b> Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг	4	2	2	ПК-1, ПК-3	Доклад с презентацией	
<b>Всего</b>		<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			

### Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения
		всего	Лек	Пр	Лаб		
1.	<b>Тема.</b> Информатизация государственного и муниципального управления. Концепция «электронного правительства»	4		-		4	ПК-1, ПК-3
2.	<b>Тема.</b> Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг	4		2		2	ПК-1, ПК-3
3.	<b>Тема.</b> Основные виды и принципы предоставления	4		-		4	ПК-1, ПК-3

	государственных и муниципальных услуг						
4.	<b>Тема.</b> Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ	6		2		4	ПК-1, ПК-3
5.	<b>Тема.</b> Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3
6.	<b>Тема.</b> Регламентирование и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг	8		2		6	ПК-1, ПК-3
7.	Контроль	2					
8.	<b>Тема.</b> Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	4		-		4	ПК-1, ПК-3
9.	<b>Тема.</b> Правила организации деятельности многофункциональных центров	6		-		6	ПК-1, ПК-3
10.	<b>Тема.</b> Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	6		-		6	ПК-1, ПК-3
11.	<b>Тема.</b> Порталы государственных и муниципальных услуг	10		2		8	ПК-1, ПК-3
12.	<b>Тема.</b> Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах	4		-		4	ПК-1, ПК-3
13.	<b>Тема.</b> Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3
14.	<b>Тема.</b> Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг	4		-		4	ПК-1, ПК-3
15.	Контроль	2					
<b>Всего</b>		<b>72</b>		<b>8</b>		<b>60</b>	

### 5.2. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

## 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

**Лекционные занятия.** Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и

рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентированной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

**Лабораторные работы и практические занятия.** Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;

- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

**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.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения 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 студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

## 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 оценивания			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
<b>ПК-1</b>					
Базовый	<b>Знать:</b> 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.	Не 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.	В целом 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.	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.	
	<b>Уметь:</b> применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации предоставления и	Не умеет применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации предоставления и	В целом умеет применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации предоставления и	Умеет применять современные подходы к организации и планированию деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в процессе организации предоставления и	

Повышенный	Знать: основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные подходы к			В полном объеме знает основы законодательства, регулирующего процессы предоставления государственных и муниципальных услуг; современные

	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.			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.
	<b>Уметь:</b> 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.			Умеет в полном объеме 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.
	<b>Владеть:</b> необходимыми			В полном объеме владеет

навыками профессионального толкования, составления и применения законодательных актов, регламентирующими 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.				необходимыми навыками профессионального толкования, составления и применения законодательных актов, регламентирующими 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.
--	--	--	--	---

ПК-3

	государственных и муниципальных услуг.	государственных и муниципальных услуг.	государственных и муниципальных услуг.	государственных и муниципальных услуг.	
Повышенный	<b>Знать:</b> 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.
	<b>Уметь:</b> 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.
	<b>Владеть:</b> практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.				В полном объеме владеет практическими навыками использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

## 7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inYE-lokalnye-akty/>

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

### 7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам 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 порталу 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 раскрыта, 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.

#### **7.3.2.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 представлении 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.

## **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. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)**

### **9.1. Общесистемные требования**

#### **Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

*Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

Учебный год	Наименование документа с указанием	Срок действия
-------------	------------------------------------	---------------

	<b>реквизитов</b>	<b>документа</b>
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 14.05.2025г. до 14.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.comОбзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

## ***9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины***

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## ***9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения***

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕПРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (Договор №037940000032500001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.)
5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

## ***9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

## **10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

## 11. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений