

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна Государственное образовательное автономное учреждение

Должность: Ректор высшего образования Курской области

Дата подписания: 26.09.2023 Курская академия государственной и муниципальной службы»

Уникальный программный ключ:

4cf44b5e98f1c61f6308024618d0721f35c8a592b415ec475cc803a1a2d739deb Кафедра государственного, муниципального управления и права

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

(подпись, ФИО)

« 30 » августа 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Предоставление государственных и муниципальных услуг»**

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Уровень подготовки: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки по УП: 2020

© Снедкова Ю.П., 2023.

© Курская академия государственной и муниципальной службы, 2023.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины «Предоставление государственных и муниципальных услуг» - приобретение будущими специалистами научных знаний в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе, развитие навыков их применения в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- освоить основные положения в области стандартизации и регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработать навыки практического применения стандартизации и регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг при решении конкретных задач и тем самым способствовать развитию у будущих специалистов творческого мышления;
- показать достижения в области теории и практики российского и зарубежного государственного управления, определить возможности использования зарубежного опыта предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

2. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- законодательно-нормативную базу организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе;
- проблемные аспекты нормативного обеспечения процесса реформирования предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе;
- современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе;
- основные подходы к оценке эффективности деятельности государственных и муниципальных учреждений в регионах.

уметь:

- владеть методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления;
- планировать мероприятия органа публичной власти в увязке с общей стратегией развития государства и региона;
- находить и принимать организационные управленческие решения;
- использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений.

владеть:

- полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности;
- методами и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе;
- компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации; навыками планирования и анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений;
- профессиональными качествами управленца в области организационно-управленческой, административно-технологической, информационно-аналитической, научно-исследовательской и проектной деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Предоставление государственных и муниципальных услуг»:

ПК-1 - умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

ПК-5 - умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

ПК-6 - владение навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Предоставление государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.8.2 цикла ОПОП направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление и поддерживает межпредметные связи с дисциплинами «Система государственного и муниципального управления», «Принятие и исполнение государственных решений».

4. Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	8 семестр	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	1 (36)	1 (36)
лекции	0,5 (18)	0,5 (18)
практические (семинарские) занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
Самостоятельная работа	1 (36)	1 (36)
Контроль	-	-
Контрольные формы	Зачет	Зачет

4.2 Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	2 курс	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	0,2 (10)	0,2 (10)
лекции	0,1 (4)	0,1 (4)
практические (семинарские) занятия	0,1 (6)	0,1 (6)
Самостоятельная работа	1,7 (58)	1,7 (58)
Контроль	0,1 (4)	0,1 (4)
Контрольные формы	Зачёт	Зачёт

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

5.1 Очная форма обучения

№	Наименование раздела	Всего	В том числе контактная работа	Сам.
---	----------------------	-------	-------------------------------	------

	(темы)	часов в трудо- емкос- ти	Всего	Лекций	Практ. занятий	Лабор. занятий	работа (инд.) работа
1.	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	8	4	2	2	-	4
2.	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	8	4	2	2	-	4
3.	Административные регламенты.	8	4	2	2	-	4
4.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	10	6	4	2	-	4
5.	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	9	4	2	2	-	5
6.	Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг	9	4	2	2	-	5
7.	Единый портал государственных услуг	11	6	2	4	-	5
8.	Электронное правительство	9	4	2	2	-	5
	Контроль (зачет, реферат)						
Итого		72	36	18	18	-	36

5.2 Заочная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (инд.) работа
			Всего	Лекций	Практ. занятий	Лабор. занятий	
1.	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	7	-	-	-	-	7
2.	Общие требования к	9	2	2		-	7

	предоставлению государственных и муниципальных услуг.						
3.	Административные регламенты.	7	-	-	-	-	7
4.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	9	2	2	-	-	7
5.	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	7	-	-	-	-	7
6.	Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг	9	2	-	2	-	7
7.	Единый портал государственных услуг	10	2	-	2	-	8
8.	Электронное правительство	10	2	-	2	-	8
	Контроль (зачет, реферат)	4					
Итого		72	10	4	6	-	58

5.3 Содержание семинарских (практических) занятий

Семинарское занятие №1.

Тема «Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Административная реформа. Концепции административной реформы.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (анализ)
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.
4. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование

Семинарское занятие №2.

Тема «Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг»

1. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.
2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие №3.

Тема «Административные регламенты»

1. Требования к структуре административных регламентов.
2. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
3. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Форма проведения и контроля: устный опрос, презентации

Семинарское занятие №4.

Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование

Семинарское занятие №5.

Тема «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

1. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
4. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие №6.

Тема «Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг»

1. Общие принципы и специальные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Реестры государственных услуг
3. Реестры муниципальных услуг
4. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие №7.

Тема «Единый портал государственных услуг»

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. №1555-р «Об

утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»

2. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.

3. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие №8.

Тема «Электронное правительство»

1. Современные концепции электронного правительства (государства). Подходы к трактовке термина «электронное правительство»

2. Структура и этапы развития электронного правительства

3. Современная стадия развития электронного правительства в России

4. Осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия»

Форма проведения и контроля: устный опрос, презентации.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Развитие самостоятельности как качества личности является одной из важнейших задач обучения. Термин «самостоятельность» обозначает такое действие человека, которое он совершает без непосредственной или опосредованной помощи другого человека, руководствуясь лишь собственными представлениями о порядке и правильности выполняемых операций.

Самостоятельная работа обучающихся по усвоению учебного материала может выполняться в читальном зале библиотеки, учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, дома. Обучающийся подбирает научную и специальную монографическую и периодическую литературу в соответствии с рекомендациями преподавателя или самостоятельно.

При организации самостоятельной работы с использованием технических средств, обеспечивающих доступ к информации (компьютерных баз данных, систем автоматизированного проектирования и т.п.), должно быть предусмотрено и получение необходимой консультации или помощи со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа требует наличия информационно-предметного обеспечения: учебников, учебных и методических пособий, конспектов лекций. Методические материалы должны обеспечивать возможность самоконтроля обучающихся по блоку учебного материала или предмета в целом.

Творческий подход преподавателя к осмыслению (интериоризации) приведенной информации поможет созданию оптимальных условий для использования понятия «самостоятельность» не только как формы организации учебного процесса, но и как одного из недостаточно раскрытых резервов категории «познавательная деятельность» в обучении.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Осуществить анализ одного из следующих административных регламентов на

а) соответствие нормативно-правовой базе

б) на избыточность административных процедур

в) на межведомственное взаимодействие

г) на коррупциогенность (примечание: для работы необходим доступ к любой справочно-правовой системе):

1. Административный регламент комитета социального обеспечения Курской области по предоставлению государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда

Курской области», оформление и выдача удостоверений «Ветеран труда Курской области»»

2. Административный регламент комитета по управлению имуществом Курской области «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Курской области, за исключением земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения»

3. Административный регламент комитета по управлению имуществом Курской области «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, в том числе земельных участках, находящихся в государственной собственности курской области и предназначенных для сдачи в аренду»

4. Административный регламент комитета по управлению имуществом Курской области «Предоставление земельных участков, находящихся в государственной собственности Курской области, на которых расположены здания, строения, сооружения»

5. Административный регламент комитета социального обеспечения Курской области по предоставлению государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда Курской области», оформление и выдача удостоверений «Ветеран труда Курской области»»

6. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Выплата единовременной денежной премии лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Курской области» комитетом социального обеспечения Курской области

7. Административный регламент комитета промышленности, транспорта и связи Курской области по исполнению государственной функции «Осуществление регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси на территории Курской области»

8. Административный регламент комитета по управлению имуществом Курской области «Предоставление информации об имуществе из Реестра государственного имущества Курской области»

9. Административный регламент комитета по управлению имуществом Курской области «Предоставление государственного имущества курской области в аренду»

10. Административный регламент по исполнению государственной функции «Осуществление государственного строительного надзора на территории Курской области» государственной инспекции строительного надзора Курской области

Задание 2.

Провести сравнительный анализ обязанностей органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Задание 3.

Охарактеризовать современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ЦФО.

Задание 4.

Провести оценку предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Задание 5.

Проанализировать требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Примерная тематика рефератов:

1. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

3. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

4. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

5. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги.

6. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
7. Характеристика реестров государственных услуг.
8. Характеристика реестров муниципальных услуг.
9. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
10. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
11. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.
12. Порталы государственных и муниципальных услуг.
13. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.
14. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.
15. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
16. Современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ЦФО.

7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Наименование разделов, тем	Код формируемой компетенции (или ее части)	Образовательные технологии (очная/заочная формы)	Этап освоения компетенции (или ее части)
Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1 ПК-5	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/самостоятельная работа	Промежуточный
Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	ПК-1 ПК-5	Семинарское занятие, самостоятельная работа/лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
Административные регламенты.	ПК-1 ПК-5	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа / самостоятельная работа	Промежуточный
Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	ПК-1 ПК-5	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа /лекция, самостоятельная работа	Промежуточный

Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	ПК-1 ПК-5 ПК-6	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/самостоятельная работа	Промежуточный
Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг	ПК-1 ПК-5	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/ семинарское занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
Единый портал государственных услуг	ПК-1 ПК-5	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа /семинарское занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
Электронное правительство	ПК-1 ПК-5	Семинарское занятие, самостоятельная работа/ семинарское занятие, самостоятельная работа	Промежуточный

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Код компетенции (или ее части)	Показатели и критерии оценивания на различных этапах формирования			Оценочные средства
		Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)	
1.	ПК-1	Знать: современные тенденции организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе Уметь: владеть методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления	Знать: основные подходы к оценке эффективности деятельности государственных и муниципальных учреждений в регионах Уметь: планировать мероприятия органа публичной власти в увязке с общей стратегией развития государства и	Знать: административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления Уметь:	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование

		Владеть: полученными научными знаниями в сфере своей профессиональной деятельности	региона Владеть: методами и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе	адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления Владеть: инструментами и технологиями регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	
2.	ПК-5	Знать: основные подходы к оценке эффективности деятельности государственных и муниципальных учреждений в регионах Уметь: владеть методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления Владеть: методами организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе	Знать: проблемные аспекты нормативного обеспечения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе Уметь: использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений Владеть: способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе:	Знать: проблемные аспекты нормативного обеспечения процесса реформирования предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе Уметь: использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений Владеть: методами и способами организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование
3	ПК-6	Знать: современные тенденции организации предоставления государственных	Знать: основные подходы к оценке эффективности деятельности государственных и муниципальных	Знать: подходы к оценке эффективности деятельности государственных и муниципальных	Вопросы и задания к зачету и /или бланковое тестирование

	и муниципальных услуг в регионе Уметь: методами анализа, организации в области государственного и муниципального управления Владеть: компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации; навыками планирования и анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений	учреждений в регионах Уметь: владеть методами анализа, организации и планирования в области государственного и муниципального управления Владеть: навыками количественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций.	учреждений в регионах Уметь: использовать различные источники информации для проведения анализа показателей деятельности государственных и муниципальных учреждений Владеть: навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций.	
--	--	--	---	--

7.3 Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Результат		
		Устный ответ	Тестирование

«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. 	от 100 до 75% правильных ответов	зачтено
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по 	от 75% до 50 % правильных ответов	зачтено

	замечанию преподавателя.		
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы. 	от 50% до 35% правильных ответов	зачтено
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа 	менее 35% правильных ответов	не зачтено

7.4 Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, применяемые для оценки знаний, умений и навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Основные принципы предоставления государственных услуг.
3. Основные принципы предоставления муниципальных услуг.
4. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

6. Обязанности 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 оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

12. Реестры государственных услуг.

13. Реестры муниципальных услуг.

14. Требования к структуре административных регламентов.

15. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

16. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

17. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

18. Функции многофункционального центра.

19. Ответственность многофункционального центра.

20. Права многофункционального центра.

21. Обязанности многофункционального центра.

22. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

23. Требования к соглашениям о взаимодействии.

24. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

25. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

26. Порталы государственных и муниципальных услуг.

27. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

28. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

29. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

30. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

31. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

32. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

33. Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг.

34. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 г. №1555-р «Об утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение

государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»

35. Современные концепции электронного правительства (государства).
36. Современная стадия развития электронного правительства в России
37. Подходы к трактовке термина «электронное правительство»
38. Административная реформа.
39. Концепции административной реформы.
40. Осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия»

Задания к зачету

Задание 1.

Определите порядок рассмотрения жалобы, поступившей в орган, предоставляющий государственную услугу

Задание 2.

Какой срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия определен ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Задание 3.

Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней.

1. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)?

2. Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Задание 4.

Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением.

Для этого оцените:

- численность и сегменты потенциальных получателей услуги;
- значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);
- значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

Типовые задания бланкового тестирования для промежуточной аттестации

Вариант 1.

1. Нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания услуги – это

- А) стандарт предоставления услуги;
- Б) регламент предоставления услуги;
- В) мониторинг предоставления услуги

2. Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

- А) Исполнение административных регламентов органов исполнительной власти;
- Б) Внедрение современных технологий управления;
- В) Рост социально-экономических показателей развития страны (региона);
- Г) Уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг

3. В раздел, касающийся порядка и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), не входит раздел:

- а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента;
- б) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
- в) ответственность государственных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции;
- г) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением государственной функции (предоставлением государственной услуги), в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций;
- д) критерии принятия решений.

4. Стандарт государственной услуги:

- а) обеспечивает минимизацию расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг;
- б) предусматривает возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационно – коммуникационных технологий;
- в) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг;
- г) учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги;
- д) все перечисленное верно

5. Административный регламент исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) содержит следующие обязательные разделы:

- а) "Общие положения", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";
- б) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";
- в) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)";
- г) "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Административные процедуры", "Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставления государственной услуги)", "Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)".

6. Найдите соответствие:

а) государственная услуга	а) направлена на удовлетворение общественно значимых (публичных) интересов и вытекает из функций государства.
б) публичная услуга	б) деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, которая выполняется по запросам заявителей в рамках введенных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, оказывающих государственные услуги

7. Найдите соответствие:

а) административный регламент	а) государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг
б) портал государственных услуг	б) нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

8. Найдите соответствие:

а) предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	а) осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной <u>форме</u> , между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;
б) межведомственное информационное взаимодействие	б) предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. .

9. Найдите соответствие:

а) жалоба	а) физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги,
б) заявитель	б) предоставления государственной или муниципальной услуги, требование заявителя или его <u>законного представителя</u> о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу,

10. Найдите соответствие:

а) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	а) государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации
---	---

	Федерации, органом местного самоуправления;
б) подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация	б) организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением) и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

11. Расположите последовательно разделы административного регламента:

- а) общие положения;
- б) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;
- в) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах;
- г) формы контроля за исполнением административного регламента;
- д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.

12. Расположите по значимости нормативные акты утверждающие перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах:

- а) акты Правительства Российской Федерации;
- б) нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации;
- в) муниципальные правовые акты.

13. Расположите последовательно этапы перевода услуг в электронный вид:

- а) Размещение информации об услуги в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- б) Размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде
- в) Обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- г) Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода предоставления услуги (исполнения функции);
- д) Обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), если это не запрещено федеральным законом.

14. Расположите последовательно этапы получения услуги в МФЦ:

- а) обращение заявителя в мфц;
- б) консультирование и информирование;
- в) прием документов;
- г) передача документов в орган власти для принятия решения;
- д) предоставление услуги;
- е) информирование заявителя;
- ж) выдача результата.

15. _____ - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам

заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего услуги, по решению вопросов местного значения.

16. _____ - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

17. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению соответственно в _____ государственных услуг и _____ муниципальных услуг.

18. Федеральный закон № _____ регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

19. Правила организации деятельности многофункциональных центров утверждаются _____ Российской Федерации.

20. _____ государственной услуги - правовой акт, содержащий обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя государственной услуги требования к предоставлению государственной услуги (в части процесса, формы, содержания и результата предоставления услуги).

Вариант № 2

1. В рамках какого подхода публичная услуга рассматривается как «услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов»?

- а) правового;
- б) интегрированного (прорыночного);
- в) маркетингового;
- г) процессного;

2. Назовите существующие в мировой практике принципы, на которых реализуется деятельность государственных органов и местного самоуправления, предоставляющих услуги, а также осуществляются конкретные обязательства:

- а) установление и соблюдение стандартов услуг;
- б) обеспечение открытости и полноты информации об организации и оказании услуг;
- в) обязательная платность услуг;
- г) ответ а) и б).

3. Способ организации правового регулирования общественных отношений посредством наделения их участников субъективными юридическими правами и обязанностями называется:

- а) регламентация государственных и муниципальных услуг;
- б) стандартизация государственных и муниципальных услуг;
- в) унификация государственных и муниципальных услуг;
- г) спецификация государственных и муниципальных услуг.

4. Какие процедуры включает оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг при разработке административных регламентов?:

- а) упорядочение административных процедур и административных действий;
- б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий;
- в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления государственной услуги;
- г) сокращение срока предоставления государственной услуги;
- д) ответы а), б), в), г).

5. Что не является преимуществом получения услуг в электронной форме для заявителя?:

- а) мобильность;
- б) снижение бюрократических барьеров;
- в) контроль;
- г) возможные технические проблемы с интернетом.

6. Найдите соответствие между классификационными группами услуг и видами услуг:

1. По затратам заявителя	а) Простая услуга и сложная услуга
2. По сложности	б) Бесплатная услуга и платная
3. По характеру взаимодействия получателя услуг с исполнителем	в) Предоставляемые в традиционной форме, по принципу «одного окна», в электронной форме
4. По технологии предоставления	г) Элементарные и композитные (межведомственные услуги)

7. Найдите соответствие между названиями модели МФЦ и их характеристиками:

1. Децентрализованная	а) создание МФЦ субъектом РФ и формирование в муниципальных образованиях его обособленных подразделений (филиалов); учредитель МФЦ — головное учреждение МФЦ
2. Централизованная	б) создание отдельных (самостоятельных) МФЦ муниципальными образованиями; учредитель МФЦ — орган МСУ
3. Смешанная	в) создание МФЦ как субъектом РФ, так и муниципальным образованием

8. Найдите соответствие между типами услуг в электронной форме и их содержанием:

1. Информирование	а) Запись на прием, подача документов или получение результата услуги в электронной форме.
2. Одностороннее взаимодействие	б) Потребитель получает шаблон, заполняет и предоставляет в орган, оказывающий услугу.
3. Двустороннее взаимодействие	в) Результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде
4. Юридически значимое двустороннее взаимодействие	г) Публикации нормативных правовых актов, контактов органов и организаций, предоставляющих услуги.

9. Найдите соответствие между ролью участников информационного взаимодействия и их функциями:

1. Поставщик	а) Обращается к электронным сервисам поставщика, зарегистрированным в СМЭВ
2. Оператор системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)	б) Осуществляет разработку электронных сервисов
3. Потребитель	в) Обеспечивает работоспособность СМЭВ и регулирование информационного обмена.

10. Найдите соответствие между перечнями государственных (муниципальных) услуг (работ) и их характеристиками:

1. Общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных	а) формируются и ведутся отраслевыми федеральными органами исполнительной власти в электронной форме в государственной интегрированной информационной системе
---	---

и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам	управления общественными финансами «Электронный бюджет»
2. Федеральные перечни (классификаторы) государственных услуг	б) ведение и утверждение осуществляется в порядке, установленном высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ; • размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и на едином портале бюджетной системы РФ
3. Региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг	в) формируются отраслевыми федеральными органами исполнительной власти в электронной форме в государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет»

11. Расположите последовательно разделы технологической схемы:

- а) общие сведения об услуге;
- б) особенности предоставления подуслуги в электронной форме;
- в) общие сведения о подуслугах;
- г) технологические процессы предоставления подуслуги;
- д) документы, получаемые посредством межведомственного взаимодействия.

12. Расположите последовательно этапы процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- а) Реализация досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти и местного самоуправления при получении гражданином неудовлетворительного решения;
- б) Информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- в) Обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, органах местного самоуправления, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями;
- г) Передача принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
- д) Проведение электронных платежей за платные государственные и муниципальные услуги (дистанционно)
- е) Идентификация граждан и организаций (дистанционно)
- ж) Подготовка и размещение информации по государственным и муниципальным услугам ответственными органами государственной власти и местного самоуправления в единой системе реестров

13. Расположите страны в порядке возрастания темпов роста использования электронных государственных услуг и интенсивности их использования:

- а) Аргентина;
- б) Индия;
- в) Нидерланды;
- г) Швеция;
- д) Россия.

14. Расположите последовательно этапы регистрации информационной системы в системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ):

- а) после получения уведомления от оператора СМЭВ о подключении информационной системы к СМЭВ протестировать успешность подключения совместно с оператором СМЭВ (проверить наличие сетевой связности между площадками участника взаимодействия и ядром СМЭВ). •
- б) при отрицательных результатах тестирования провести мероприятия по устранению выявленных недостатков совместно с оператором СМЭВ

в) получить средства технологической электронной подписи для каждой информационной системы, обратившись в любой удостоверяющий центр, входящий в Единое пространство доверия. •

г) направить оператору СМЭВ запрос на подключение информационных систем с информацией об информационной системе и средствах технологической электронной подписи.

15. Расположите в правильном порядке этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг:

а) подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям

б) организационный

в) подготовительный

г) анализ и оценка значений.

д) выявление значений

16. Вставьте пропущенное слово: _____ в услуге — совокупный спрос на услугу, выраженный количественно в натуральных показателях

17. Вставьте пропущенное слово: _____ эффективность определяется путем сопоставления совокупного эффекта и затрат на оказание услуг или полученного эффекта и размера программно-целевого финансирования на предоставление услуги

18. Вставьте пропущенное слово: _____ оценка представляет собой мнение о качестве с точки зрения потребителя как степень удовлетворенности услугой, то есть сформированности у потребителя восприятия полученного обслуживания как соответствующего его требованиям (ожиданиям).

19. Вставьте пропущенное слово: Под _____ государственной (муниципальной) услугой (ЭГМУ) понимается любая государственная (муниципальная) услуга, предоставляемая с помощью современных информационно-коммуникационных технологий.

20. Вставьте пропущенные слова: Под избыточной _____ _____ понимается «последовательность действий, исключение которых из административного процесса не приводит к снижению качества исполнения государственной (муниципальной) функции или предоставления государственной (муниципальной) услуги»

Кейс-задания

Кейс 1.

Определите порядок рассмотрения жалобы, поступившей в орган, предоставляющий государственную услугу

Кейс 2.

Какой срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия определен ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Кейс 3.

Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней.

1. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)?

2. Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

Кейс 4.

Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением.

Для этого оцените:

- численность и сегменты потенциальных получателей услуги;
- значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);
- значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести контрольный опрос, письменные тестовые задания, разбор конкретных ситуаций, решение кейс-заданий, ситуационных задач, дискуссии, собеседование, рефераты, доклады, деловые и ролевые игры, компьютерные симуляции и т.д.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение, как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов)/модуля (модулей). Промежуточная аттестация позволяет оценить совокупность знаний, умений и навыков, уровень сформированности компетенций (или их частей).

Основные формы промежуточной аттестации: зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования или в форме устного ответа на вопросы билета. Тестовое задание состоит из 20 вопросов и 2 практических заданий. Для проверки знаний используются вопросы и задания в закрытой форме, открытой форме, на определение правильной последовательности, на определение соответствия. Уровень сформированности компетенций (или их частей) проверяется с помощью практических заданий (ситуационных, производственных задач, кейс-заданий).

Билет по структуре состоит из 3 вопросов: 2 теоретических вопросов и одного практического задания. Вопросы формируются по темам (модулям) учебной дисциплины, практическое задание направлено на определение уровня освоения обучающимися компетенций.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности носит комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

Связи формируемых компетенций с модулями, разделами (темами) дисциплины обеспечивают возможность реализации для текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплине и итогового контроля объективных оценочных средств. Формат оценочных материалов позволяет определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций (или их частей). В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в Академии используются:

- «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Список методических указаний, используемых в образовательном процессе - представлен в п. 10;

- Оценочные средства, представленные в рабочей программе дисциплины.

Привязка оценочных средств к контролируемым компетенциям, модулям, разделам (темам) дисциплины приведена в таблице.

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства		Способ контроля
			текущий контроль по дисциплине	промежуточная аттестация по дисциплине	
1	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, тестовое задание, задания для самостоятельной работы, реферат	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, реферат	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
3	Административные регламенты.	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, реферат, презентации	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, тестовое задание, задания для самостоятельной работы, реферат	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	ПК-1 ПК-5 ПК-6	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, реферат	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
6	Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, реферат	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
7	Единый портал	ПК-1	Устный	Вопросы и	Устно,

	государственных услуг	ПК-5	опрос, задания для самостоятельной работы, реферат	задания к зачету и (или) бланковое тестирование	письменно
8	Электронное правительство	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, реферат, презентации	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

8. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

1. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

2. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — 978-5-93916-732-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86268.html>

8.2.Дополнительная литература

1. Гребенникова А.А. Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг [Электронный ресурс] : коллективная монография / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин, М.А. Подсумков. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 142 с. — 978-5-4487-0056-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67839.html>

2. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ [Электронный ресурс] : монография / О. П. Салтыкова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — 978-5-4487-0594-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87202.html>

8.3 Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.

2. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.

3. Федеральный закон РФ от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Доступ из справочно-правовой системы Консультант-Плюс.

9. Ресурсы информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. <http://www.gosuslugi.ru/> - Официальный интернет-портал государственных услуг
2. <http://ar.gov.ru> – Сайт Совершенствование государственного управления МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа на лекции является очень важным видом студенческой деятельности для изучения дисциплины. Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать

основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку.

Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание студента на важных сведениях. Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Ознакомление с темами и планами практических (семинарских) занятий. Конспектирование источников. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение задач. Устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций бакалавров.

По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий, работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, контрольной работе, экзамену); выполнение

домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты; выполнение творческих заданий).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает: соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; защита отчетов о проделанной работе.

Методические указания по выполнению тестовых заданий

Тест - это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия. Тестирование ставит целью оценить уровень освоения студентами дисциплины в целом, либо её отдельных тем, а также знаний и умений, предусмотренных компетенциями. Тестирование проводится для студентов всех форм обучения в письменной либо компьютерной форме. Соответственно, тестовые задания могут быть либо на бумажных носителях, либо в компьютерной программе. Сама процедура тестирования занимает часть учебного занятия (10 минут). Для выполнения тестовых заданий студент должен повторить теоретический материал, изложенный на лекциях и рассмотренный на практических занятиях.

Методические указания по написанию доклада

Доклад – это один из видов монологической речи, публичное, развернутое сообщение по определенному вопросу, основанное на привлечении документальных данных. Цель доклада – передача информации от студента аудитории. Отличительной чертой доклада является использование документальных источников, которые ложатся в основу устного или письменного сообщения. Тема доклада должна быть либо заглавной в проблематике всего семинара, либо дополнять содержание основных учебных вопросов, либо посвящаться обзору какой-либо публикации, статистического материала и т.д.,

имеющих важное значение для раскрытия обсуждаемых вопросов семинара и формирования необходимых компетенций выпускника.

После выбора темы доклада составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты социологических исследований и т.п.). Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования на семинаре. Доклад должен отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут по плану. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада. Рекомендуемый объем 3-5 страниц компьютерного (машинописного) текста. К докладу студент готовится самостоятельно, определив предварительно с преподавателем тему доклада, а также проработав вопрос о его структуре. Необходимо обращение к специальной литературе по теме доклада, в том числе и литературе, не указанной в данной рабочей программе. Если в процессе подготовки доклада у студента возникают затруднения, они могут быть разрешены на консультации с преподавателем.

По наиболее сложным вопросам на доклад может быть отведено и более продолжительное время. В обсуждении докладов принимают участие все присутствующие на семинаре студенты.

Методические рекомендации по написанию и оформлению рефератов

Реферат (лат. *refere* - доношу, сообщаю, излагаю) – это краткое изложение содержания научной работы, книги, учения, оформленное в виде письменного публичного доклада; доклад на заданную тему, сделанный на основе критического обзора соответствующих источников информации (научных трудов, литературы по теме). Реферат является адекватным по смыслу изложением содержания первичного текста и отражает главную информацию первоисточника. Реферат должен быть информативным, объективно передавать информацию, отличаться полнотой изложения, а также корректно оценивать материал, содержащийся в первоисточнике.

Различают два вида рефератов: продуктивные и репродуктивные.

Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника. Репродуктивные рефераты можно разделить еще на два вида: реферат-конспект и реферат-резюме. Реферат-конспект содержит фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстрированный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения. Реферат-резюме содержит только основные положения данной темы.

Среди продуктивных рефератов выделяются рефераты-доклады и рефераты-обзоры. Реферат-обзор составляется на основе нескольких источников и сопоставляет различные точки зрения по данному вопросу. В реферате-докладе наряду с анализом информации первоисточника, есть объективная оценка проблемы; этот реферат имеет развернутый характер.

Реферат оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка); ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе); ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила

составления); ГОСТ 2.105-95 (Общие требования к текстовым документам) и их актуальных редакций.

Реферат выполняется на листах формата А4 (размер 210 на 297 мм) с размерами полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, правое – 15 мм, левое – 30 мм. Шрифт Times New Roman, 14 пт, через полуторный интервал. Абзацы в тексте начинают отступом равным 1,25 см.

Текст реферата следует печатать на одной стороне листа белой бумаги. Цвет шрифта должен быть черным. Заголовки (располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся строчными буквами, с первой прописной, жирным шрифтом. Текст реферата должен быть выровнен по ширине. Нумерация страниц реферата выполняется арабскими цифрами сверху посередине, с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но номер страницы на титульном листе не ставится.

Реферат строится в указанной ниже последовательности: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложения (если есть). Общий объем реферат не должен превышать 20 листов.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачеты проводятся с записью «зачтено» в зачетной книжке. Залогом успешной сдачи зачета является систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачетов. Специфической задачей студента в период сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу.

Основное в подготовке к сдаче зачета – это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

По завершению изучения дисциплины сдается зачет.

В период подготовки к зачету студент вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета.

Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Предоставление государственных и муниципальных услуг» студенты должны принимать во внимание, что все основные категории курса, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого семинара. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса (включая программное обеспечение и информационные справочные системы)

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	
2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	
3	Административные регламенты.	Использование слайд-презентации «Административные регламенты»
4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	
5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	
6	Основные принципы учёта государственных и муниципальных услуг	
7	Единый портал государственных услуг	
8	Электронное правительство	Использование слайд-презентации «Системный проект электронного правительства Российской Федерации 2020

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>
2. Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru>
3. Сервис полнотекстового поиска по книгам <http://books.google.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс- договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные занятия по дисциплине «Предоставление государственных и муниципальных услуг» проводятся в учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 8 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная учебная доска, переносной проектор BenQMS 504, экран для проектора. Переносной нетбук ASUS-X101CH. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: «Система органов государственной власти Российской Федерации».
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15 помещение для самостоятельной работы.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	

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

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой

гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся *(из перечисленного следует указать только то, что реально соответствует данной дисциплине)*.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.