

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

Сталькина У. М.

26 мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Перов С. Н.

26 мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

название дисциплины

Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Проектная деятельность в государственном и муниципальном управлении
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	Очная, очно-заочная
Год начала подготовки по программе:	2021
Кафедра	Государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы

Руководитель
образовательной программы

подпись

Карлина А.А.

26 мая 2021 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы
/протокол заседания № 9 от 25 мая 2021 г.

Заведующий кафедрой

подпись

Карлина А.А.

Самара
2021

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно – коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5.И-2. Использует технологии электронного правительства для предоставления государственных и муниципальных услуг	ОПК-5.И-2. 3-2. Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
		ОПК-5.И-2. У-1. Умеет использовать интернет – платформы и серверы как инструмент взаимодействия органов власти и населения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-8. И-1. Участвует в принятии решения о внедрении информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере	ОПК-8. И-1 У-1. Умеет обосновывать актуальность и необходимость внедрения информационных технологий в процесс предоставления государственных услуг
		ОПК-8. И-2. У-2. Участвует в оценке эффективности использования информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
ПК-1. Способен проектировать, осуществлять управление процессами предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. Проектирует процессы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. 3-2. Знает права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих административные услуги
		ПК-1.И-1. У-1. Умеет описывать и анализировать процессы предоставления государственных и

		муниципальных услуг
		ПК-1.И-1. В-1. Владеет навыками проектирования процессов предоставления государственных и муниципальных услуг
	ПК-1. И-2. Разрабатывает стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-2. 3-2. Знает порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг
		ПК-1. И-2. У-1. Умеет разрабатывать стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг
		ПК-1. И-2. В-1. Владеет навыками анализа процессов предоставления государственных и муниципальных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс, семестр изучения дисциплины (очная / очно-заочная форма обучения)
Б1.О.28	3 курс, 5 семестр / 3 курс, 6 семестр

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины,

в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов

Виды учебной работы	Объем, часов/ЗЕТ очная/очно-заочная форма	Распределение по семестрам* (очная/очно-заочная форма обучения)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Контактная работа, в т.ч.:	36/16					36/-	-/16			
Лекции (Л)	18/6					18/-	-/6			
Практические занятия (ПЗ)	18/10					18/-	-/10			
Самостоятельная работа (СР)	36/56					36/-	-/56			
Контроль - зачет	-/-					-/-	-/-			
Итого объем дисциплины	72/2					72/2	72/2			

Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (очная/очно-заочная форма обучения)		
	Л	ПЗ	СР

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (очная/очно-заочная форма обучения)		
Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	4/1	4/-	6/9
Нормативно - правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг	2/1	2/2	6/9
Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	4/1	4/2	6/9
Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	2/1	2/2	6/9
Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	2/1	2/2	6/9
Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	4/1	4/2	6/11
	18/6	18/10	36/56

Содержание тематических разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента	Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента». Особенности перехода к «публичному менеджменту». Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента». Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента». Принципиал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами). Два подхода к понятию «публичная услуга». Типология услуг общественного сектора
Нормативно - правовая база организации предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

<p>Реестры государственных и реестры муниципальных услуг</p>	<p>Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.</p>
<p>Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый)</p>
<p>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах</p>	<p>Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система 11 межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления</p> <p>Принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг на площадках «электронного правительства»</p>

Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
---	--

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Образовательные технологии

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития.
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных	Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и осо-

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	бенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

«Дисциплина реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.»

Вид занятий (лекции, практические занятия, лабораторные работы и т.д.), форма промежуточной аттестации	Применяемые дистанционные образовательные технологии
Лекции	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle
Практические занятия	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle
Экзамен	ДОТ 4 Moodle

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная литература, в том числе:

Основная:

1. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / А. М. Киселева ; Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2018. – 224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>
2. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие : [16+] / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 217 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>
3. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : [16+] / С. В. Вобленко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 486 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873>
4. Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг=Quality management of public services : учебное пособие : [16+] / И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. – Москва : Библио-Глобус, 2018. – 152 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573>
5. Еланцева, О. П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие : [16+] / О. П. Еланцева ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный

университет, 2016. – 460 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207>

Дополнительная:

1. Черемисин, В. Е. Электронное правительство / В. Е. Черемисин. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143084>

2. Информационное общество : учебное пособие : [16+] / О. В. Ахrameева, И. Ф. Дедюхина, О. В. Жданова и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра государственного и муниципального управления и права. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 58 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438581>

3. Пьянов, С.П. Процесс муниципального управления / С.П. Пьянов. - М. : Лаборатория книги, 2011. - 203 с. - ISBN 978-5-504-00586-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142060>

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Официальный интернет- портал правовой информации. Официальный сайт. = [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>

Правительство Самарской области. Официальный сайт. = [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.samregion.ru/>

Федеральные целевые программы России. Официальный сайт. = [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fcp.economy.gov.ru>

Федеральная служба государственной статистики. Официальный сайт. = [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/>

Информационные справочные системы:

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система «ГАРАНТ»

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать

свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятель-

ной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно – коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5.И-2. Использует технологии электронного правительства для предоставления государственных и муниципальных услуг	ОПК-5.И-2. 3-2. Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		ОПК-5.И-2. У-1. Умеет использовать интернет – платформы и серверы как инструмент взаимодействия органов власти и населения в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-8. И-1. Участвует в принятии решения о внедрении информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере	ОПК-8. И-1 У-1. Умеет обосновывать актуальность и необходимость внедрения информационных технологий в процесс предоставления государственных услуг	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
		ОПК-8. И-2. У-2. Участвует в оценке эффективности использования информационных технологий для решения задач в профессиональной сфере	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
---	---	--	-----------------------

ПК-1. Способен проектировать, осуществлять управление процессами предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. Проектирует процессы предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-1. 3-2. Знает права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих административные услуги	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		ПК-1.И-1. У-1. Умеет описывать и анализировать процессы предоставления государственных и муниципальных услуг	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
		ПК-1.И-1. В-1. Владеет навыками проектирования процессов предоставления государственных и муниципальных услуг	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно
	ПК-1. И-2. Разрабатывает стандарты и регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	ПК-1.И-2. 3-2. Знает порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		ПК-1. И-2. У-1. Умеет разрабатывать стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
		ПК-1. И-2. В-1. Владеет навыками анализа процессов предоставления государственных и муниципальных услуг	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно

Типовое контрольное задание

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1. (ПК-1.И-1. 3-2, ПК-1.И-2. 3-2.) 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

1.2. (ПК-1.И-1. 3-2) 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

1.3. (ПК-1.И-1. 3-2, ПК-1.И-2. 3-2.) 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

1.4. (ОПК-5.И-2. 3-2). 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.

1.5. (ПК-1.И-1. 3-2) 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

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)

1.6. (ПК-1.И-1. 3-2., ПК-1.И-2. 3-2.) 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;

Заполнить пропуски

1.7. (ПК-1.И-1. 3-2.) _____ в услуге — совокупный спрос на услугу, выраженный количественно в натуральных показателях

1.8. (ПК-1.И-1. 3-2.) Под _____ государственной (муниципальной) услугой (ЭГМУ) понимается любая государственная (муниципальная) услуга, предоставляемая с помощью современных информационно-коммуникационных технологий

1.9. (ПК-1.И-1. 3-2.) Государственные и муниципальные услуги подлежат включению соответственно в _____ государственных услуг и _____ муниципальных услуг

1.10. (ПК-1.И-1. 3-2.) 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.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1 (ОПК-5.1.И-2. У-1.) Расположите последовательно этапы перевода услуг в электронный вид:

1	
2	
3	
4	

- а) Размещение информации об услуге 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

2.2.(ПК-1.И-1. У-1, ПК-1. И-2. У-1.) Расположите в правильном порядке этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг:

1	
2	
3	
4	

- 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

2.3. (ОПК-5.1.И-2. У-1). 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

2.4. (ОПК-8. И-2. У-2.) 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?

2.5. (ОПК-8. И-2. У-1.) Расположите страны в порядке возрастания темпов роста использования электронных государственных услуг и интенсивности их использования:

1	
2	
3	
4	

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

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ

3.1. (ПК-1.И-1. В-1, ПК-1. И-2. В-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).

Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$
где P_i – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации (сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)

Результат промежуточной аттестации (P)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			