

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
управления


профессор В.Г. Кудряков
17 мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Государственные и муниципальные услуги

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная, очно-заочная

**Краснодар
2023**

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» является овладение информационно-коммуникационными технологиями, государственными и муниципальными информационными системами, приемами и способами по оказанию услуг, ведению делопроизводства в рамках осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, обеспечивающих взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества и средствами массовой информации.

Задачи дисциплины:

- формирование способности использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- выработка способности осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;
- владение технологиями, приемами и способами по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОПК-5. Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;

ОПК-7. Способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

ПКС-6. Способность осуществлять деятельность по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления.

В результате изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/В-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России):

Трудовая функция – управленческие умения (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение;
- умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения.

Для замещения должностей высшей, главной и ведущей групп рекомендуется предъявлять требования к умениям:

- эффективно планировать работу и контролировать ее выполнение;
- оперативно принимать и реализовывать управленческие решения;
- использовать методы и механизмы по предоставлению информации из реестров и информационно-коммуникационных баз данных;
- умение работать с информационно-коммуникационными технологиями, обеспечивающими информационную открытость органов власти;
- эффективно использовать государственные и муниципальные ресурсы.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (программа прикладного бакалавриата), направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Очно-заочная
Контактная работа	41	15
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	40	14
— лекции	28	6
— практические	12	8
- лабораторные	-	-
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа	31	57
в том числе:		
— курсовая работа (проект)	-	-
— прочие виды самостоятельной работы	-	-
Итого по дисциплине	72	72
в том числе в форме практической подготовки	-	-

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают зачет.

Дисциплина изучается на 4 курсе, в 7 семестре по учебному плану очной формы обучения, на 4 курсе в 8 семестре по учебному плану очно-заочной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ П / П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 1.1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению 1.2. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг. 1.3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6.	7	4	-	2	-	-	-	4
2	Правовые основы предоставления государственных и	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	7	4	-	2	-	-	-	4

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	<p>муниципальных услуг</p> <p>2.1. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг</p> <p>2.2. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг</p> <p>2.3 Классификация государственных и муниципальных услуг.</p>									
3	3.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг. 3.1.Обязаннос	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	7	4	-	1	-	-	-	4

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	ти органов предоставляющие государственные услуги. 3.2. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций. 3.3. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функции. Формирование реестров услуг.									
4	4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	7	4	-	1	-	-	-	4

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	4.1. Общие требования к подаче и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную и муниципальную услугу. 4.2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 4.3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.									
5	5.Использова	ОПК-	7	4	-	2	-	-	-	4

№ П / П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 5.3 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт									
6	6.Организация предоставления государственных и муниципальных	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	7	4	-	2	-	-	-	6

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	государственных и муниципальных услуг.									
7	7.Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг 7.1 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 7.2 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	7	4	-	2	-	-	-	5

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	7.3 Методические подходы к оценке удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.									
	Итого:			28	-	12	-	-	-	31

Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	1.Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 1.1.Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению, классификация государственных и муниципальных услуг. 1.2. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг 1.3.Принципы предоставления государственных	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	8	2	-	2	-	-	-	19

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	ных и муниципальных услуг.									
2	2.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. 2.1 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 2.2 Порталы государственных и	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	8	2	-	2	-	-	-	19

№ П / П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 2.3 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.									
3	3.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных	ОПК-5; ОПК-7; ПКС-6	8	2	-	4	-	-	-	19

№ П /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	муниципальных услуг.									
	Итого:			6	-	8	-	-	-	57

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

1. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания по подготовке контрольных работ для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

<https://edu.kubsau.ru/file.php/119/>

[MU_po_vypolneniju_KR_GIMU_519416_v1_.PDF](#)

2. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания для выполнения семинарских занятий для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

<https://edu.kubsau.ru/file.php/119/>

[MU_k_ceminarskim_zanjatijam_GIMU_519414_v1_.PDF](#)

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	ОПК-5. Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
1	Информатика
5	Информационные технологии в управлении
7	Государственные и муниципальные услуги
8	Электронное правительство
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-7. Способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;	
2	История государственного управления
3	Политология
4	Ознакомительная практика
5	Управление общественными отношениями
6	Связи с общественностью в органах власти
7	Государственные и муниципальные услуги
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПКС 6. Способность осуществлять деятельность по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления.	
3	Основы делопроизводства
4	Ознакомительная практика
7	Государственные и муниципальные услуги
7	Управление государственными и муниципальными закупками
8	Электронное правительство
8	Преддипломная практика
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

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

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ОПК-5. Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ОПК-5.5. Демонстрирует умения формировать порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;</p> <p>ОПК-5.6. Знает понятие и принцип функционирования, назначение портала государственных услуг.</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с основными умениями, решены все основные задачи с недочетами, продемонстрированы навыки при решении стандартных задач</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач</p>	<p>Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, вопросы и кейс-задания для проведения зачета.</p>
<p>ОПК-7. Способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;</p>					
<p>ОПК-7.2. Проводит оценку удовлетворенности взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями,</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения,</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы основные умения,</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения,</p>	<p>Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, вопросы и кейс-задания для проведения зачета.</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
институтами гражданского общества, средствами массовой информации; ОПК-7.4. Владеет технологиям и формированию и продвижения имиджа органов публичной власти.	решены основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	
ПКС 6. Способность осуществлять деятельность по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления.					
ПКС-6.1. Знает порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения регламентов; ПКС-6.2. Знает процесс документирования и демонстрирует умение работать с документами; ПКС-6.4. Применяет электронные сервисы в сфере профессиональной деятельности.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных	Рефераты, доклады, деловая игра, тестовые задания, вопросы и кейс-задания для проведения зачета.

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
			решении стандартных задач	ых задач	

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Темы рефератов

1. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
2. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
3. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.
4. Реестры государственных и муниципальных услуг.
5. Федеральный реестр государственных услуг.
6. Реестр государственных услуг субъектов РФ.
7. Административные регламенты.
8. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
9. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
10. Аутсорсинг государственных и муниципальных услуг.
11. Отличие функций органов власти от публичных и административных услуг.
12. Проблемы предоставления композитных услуг.
13. Опыт внедрения универсальных электронных карт.
14. Доступность обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих услуги.
15. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
16. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
17. Подходы к определению нормативных затрат на оказание государственных и муниципальных услуг.
18. Проблема определения понятия «публичная услуга».
19. Научные взгляды на классификацию государственных и муниципальных услуг.

20. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

21. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае.

22. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

23. Программные документы в сфере развития технологий предоставления государственных и муниципальных услуг.

24. Опыт государственно-частного партнерства в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

25. Практика борьбы с очередями при оказании государственной услуги по получению гражданства РФ.

26. Компетенция федеральных органов власти в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

27. Компетенция органов государственной власти субъектов РФ в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

28. Компетенция органов местного самоуправления в области регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг.

29. Порталы государственных и муниципальных услуг.

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

31. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

32. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.

Доклады

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в США.

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Великобритании.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг во Франции.

4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в ФРГ.

5. Административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

7. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае.

8. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Опыт государственно-частного партнерства в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. Практика борьбы с очередями при оказании государственной услуги по получению гражданства РФ.

12. Направления реформирования сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

13. Система потребностей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.

14. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.

15. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.

16. Критерии оценки качества конечного результата услуги.

17. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.

18. Исследовательские методы, используемые для получения сведений о качестве государственных и муниципальных услуг.

Деловая игра

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание. Группа делится на команды по 5-7 человек, каждая из которых изучает и обобщает опыт оказания государственных и муниципальных услуг в России, США, Европейском Союзе, Китае, после чего делает презентацию. Затем в ходе общего обсуждения докладов обучающиеся находят аналогии, отличия и национальные особенности в национальных системах предоставления государственных услуг. После чего представители команд анализируют возможность и целесообразность заимствования иностранного опыта.

Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Деловая игра «Получение государственной услуги в электронном виде» проводится для получения знаний о технологиях получения электронной государственной и муниципальной услуги и приобретения умений и навыков по работе с государственными и муниципальными интернет-ресурсами, посредством которых можно получить услуги.

Ход игры. Группа делится на команды по 5-7 человек, каждая из которых в порядке жеребьевки получает задание (оформить заявку в детский сад, записаться на прием к врачу, подать заявление на замену паспорта, заполнить налоговую декларацию...). Каждой группе ставится цель: получить информацию об алгоритме действий при получении данной услуги в электронном виде, а также о документах, которые необходимы для этого.

С помощью имеющих доступ в интернет смартфонов обучающиеся должны найти раздел, посвященный этой услуге на портале государственных

услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru или сайте соответствующего ведомства и получить максимально возможную информацию о правилах оказания услуги в электронном виде и имитировать подачу заявления о предоставлении услуги.

После того как все команды справятся с задачей проводится обсуждение, призванное дать ответ на такие вопросы

Какие возникли проблемы при поиске услуги в интернете? Насколько удобен сайт и какие изменения можно внести для его совершенствования? Как узнать, в полном ли объеме и качественно ли Вам предоставили услугу.

Тема 7. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задание. Проанализировать наиболее востребованные муниципальные услуги, предоставляемые в МО город Краснодар. Изучить отзывы на качество работы муниципальных служащих со стороны заявителей, представленные в СМИ и соцсетях.

Выявить факторы, оказывающие негативное влияние на качество муниципальных услуг. Предложить практические рекомендации по совершенствованию предоставления муниципальных услуг

Тестовые задания

Тема 1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. 210 ФЗ РФ от 27.07 2010 «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг» регулирует отношения возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг :

- федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, администрацией и иными органами местного самоуправления;

- федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов ;

- исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, администрацией и иными органами местного самоуправления;

2. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и

муниципальных услуг, открытость деятельности органов, доступность, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг.

-правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, открытость деятельности органов, доступность, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется:

- органами государственной власти субъектов Российской Федерации.
- Федеральными органами государственной власти.
- органами МСУ.

4. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

- предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;

- обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию;

-исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

- верно все

5. Реестр муниципальных услуг содержит сведения:

- о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления в соответствующем муниципальном образовании;

- об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и включены в перечень, утвержденное ФЗ;

- об услугах, указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона и оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств местного бюджета;

- иные сведения, состав которых устанавливается местной администрацией.

- верно все

Тема 2. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Выделите «правильные» признаки публичных услуг:

- обеспечивают деятельность общезначимой направленности;

- имеют ограниченный круг субъектов, пользующихся ими;

- осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;

- основываются на частной собственности.

2. В процессе предоставления «публичных услуг», государственные органы власти могут:

- исполнять их самостоятельно;

- делегировать их исполнение органам местного самоуправления;

- организовать их исполнение коммерческими или некоммерческими организациями;

- не имеют права использовать принцип аутсорсинга

3. По наличию промежуточного результата выделяют такие государственные услуги, как:

- государственную услугу простую;

- государственная услуга сложная;

- государственные нормативно-правовые услуги;

- финансовые услуги.

4. Выделите «правильные» отличительные признаки государственной административной услуги:

- индивидуальность предоставления;

- обращение пользователей государственных услуг в государственный орган;

- осуществление услуги в силу объективных социально-экономических причин может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям.

- предоставление услуги непосредственно в государственном органе

5. По содержанию результата выделяют такие государственные услуги, как:

- информационно-консультационные;

- коммуникационные;
- финансовые;
- предоставление правообеспечивающих документов.
- программные

Тема 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. По условиям оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- информационно-консультационные;
- нормативно-правовые;
- финансовые;
- предоставление правообеспечивающих документов.
- программные

2. По доступности оказания выделяют такие государственные услуги, как:

- Доступные;
- Малодоступные;
- Массовые;
- Индивидуальные

3. По количеству услугополучателей выделяют такие государственные услуги, как:

- Доступные;
- Малодоступные;
- Массовые;
- Индивидуальные

4. По наличию стандартов выделяют такие государственные услуги, как:

- стандартизированные;
- нерегламентированные;
- не стандартизированные;
- регламентированные.

5. Назовите формы земельных платежей в РФ.

- Кадастровая (нормативная) стоимость.
- Земельный налог.
- Земельная рента.
- Арендная плата.
- Плата за право пользования землей.

Тема 4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

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

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

- административными регламентами
- административными стандартами
- государственными стандартами
- административными процедурами

3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:

- унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
- регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
- реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
- интенсификации с использованием современных информационных технологий

4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

- положения федеральных законов
- решения правительственных координационных органов
- положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
- нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

5. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в ЧР – это:

- единая централизованная база данных о трудоспособных жителях ЧР, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий

- совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций ЧР

- информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти ЧР, организациям для предоставления государственных услуг

- информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг ЧР

Тема 5. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1. Под условием оказания государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;

- заявление потенциального потребителя, договор;

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

2. Под основанием для оказания государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;

- заявление потенциального потребителя, договор;

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

3. Под составом оказываемой государственной услуги понимают:

- нормативную базу, реестр;

- заявление потенциального потребителя, договор;

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом

4. Под промежуточным результатом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга;

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты

5. Под конечным результатом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей, заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

1. Под эффектом оказания государственной услуги понимают:

- предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом;

- факт оказания услуги, может проявляться в выдаче правообеспечивающего документа, в перечислении денег, предоставлении информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом;

- влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги (с учетом её доли) на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга

- содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты;

- только получение трансфертных платежей получателями государственных и муниципальных услуг.

2. Исходя из целей услугополучателей государственных (муниципальных) услуг по закону, на какие виды их можно разделить:

- бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;

- бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в

реализации их законных обязанностей;

- услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе;

- обязательно эквивалентно возмещаемые услуги либо из ресурсов государственного бюджета, либо страховой компании, либо спонсорской помощи.

3. Под административным регламентом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

4. Под административным процессом в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

5. Под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, понимают:

- это совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления.

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

- включает общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу.

6. Государственные (муниципальные) услуги физическим и юридическим лицам – это услуги оказываемые ...

- физическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

- юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

- физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)

Тема 7. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг

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

- доступность и комфортность предоставления услуги
- количество обращений при получении услуги
- время получения услуги
- стоимость услуги

2. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

- Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда
- Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.

- услуги всех выше перечисленных ведомств
- ни одного из перечисленных ведомств

3. В чем заключается идея перехода на экзведомственный принцип предоставления услуг?

- заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ
- заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» для получения необходимых госуслуг

- заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

- в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

4. Универсальный специалист:

- осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов

- принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг

- принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги

- осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг.

5. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

- проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов

- проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами

- установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре

- принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги

Для промежуточного контроля

Компетенция: Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг (**ОПК-5**);

Вопросы к зачету

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

2. Функции МФЦ.

3. Права и обязанности МФЦ.

4. Использование информационно - телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
5. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
6. Единый портал государственных и муниципальных услуг.
7. Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края.
8. Универсальная электронная карта.
9. Электронное приложение универсальной электронной карты.
10. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальной электронной карты.
11. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
12. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг.
13. Варианты аутсорсинга государственных и муниципальных услуг.
14. Отличие функций органов власти от публичных и административных услуг.
15. Проблемы предоставления композитных услуг.
16. Порядок обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
17. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг.
18. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Кейс-задание

«Вовлечение населения в организацию управления и развития инфраструктуры города»

Описание ситуации. Правительство Москвы решило повысить уровень вовлечения населения в управление городом и решение вопросов повышения эффективности организации досуговой работы. Для этого правительство города разработало и внедрило ряд новых интернет-проектов, одним из которых стал проект «Активный гражданин». Он создан для проведения городских референдумов и затрагивает большой круг актуальных вопросов. Мэр г. Москвы С. С. Собянин охарактеризировал его так: «Вместе с вами мы решаем, как будут выглядеть улицы и новые станции метро, как развивать велоинфраструктуру и центры госуслуг, как улучшить работу поликлиник и организацию досуга москвичей от мала до велика...»

Разместив рекламу в Интернете и общественном транспорте, чиновники добились реакции населения в виде регистрации в проекте 1 млн 288 тыс. 860 человек, что составляет 12% от общего числа населения. Граждане активно участвуют в голосовании, выбирая те или иные варианты досуга, изменения памятников архитектуры и пр.

Задание. Вовлеченность населения напрямую зависит от его информированности о проводимых мероприятиях органов власти по вопросам развития территории и организации досуговой деятельности. Необходимо найти решение, которое поможет задействовать минимум 50% населения.

Компетенция: Способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-7);

Вопросы к зачету

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

4. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.

5. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.

6. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

7. Реестры государственных и муниципальных услуг.

8. Федеральный реестр государственных услуг.

9. Реестр государственных услуг субъектов РФ.

10. Административные регламенты.

11. Классификация государственных и муниципальных услуг.

12. Порядок межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Кейс-задание

1. В положении о бюджетном процессе муниципального образования N приведены следующие функции одного из участников бюджетного процесса:

- рассматривает и утверждает бюджет муниципального образования и отчет о его исполнении;

- организует осуществление предварительного, текущего и последующего контроля за исполнением бюджета муниципального образования;

- формирует и определяет правовой статус органов, осуществляющих контроль за исполнением бюджета муниципального образования, утверждает порядок формирования контрольного органа муниципального образования;

- устанавливает, изменяет и отменяет местные налоги и сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- устанавливает налоговые льготы по местным налогам, основания и порядок их применения и др.

Определите, что это за орган местного самоуправления.

Компетенция: Способность осуществлять деятельность по оказанию услуг, ведению делопроизводства, управлению закупками в сфере государственного и муниципального управления (ПКС 6).

Вопросы к зачету

1. Порталы государственных и муниципальных услуг.
2. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.
4. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Направления реформирования сферы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
6. Система потребностей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
7. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
8. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
9. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
10. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
11. Исследовательские методы, используемые для получения сведений о качестве государственных и муниципальных услуг.

Кейс - задание

Школа оказывает следующие муниципальные услуги.

- Зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение и муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Тамбова.
- Предоставление информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

- Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальном общеобразовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

- Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

- Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена.

- Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

Перечислите электронные информационные системы, через которые:

а) можно подать заявление на зачисление в школу;

б) получить информацию по организации муниципальных услуг на зачисление в школу.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» проводится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 - 2016 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация студентов». Текущий контроль по дисциплине позволяет оценить степень восприятия учебного материала и проводится для оценки результатов изучения разделов/тем дисциплины. Текущий контроль проводится как контроль тематический (по итогам изучения определенных тем дисциплины) и рубежный (контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем, как приступить к изучению очередной части учебного материала).

Реферат.

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность;

сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	есть несоответствия (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления –	рассказ без обращения к тексту	2

чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ с обращением к тексту чтение с листа	1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов доступно с уточняющими вопросами недоступно с уточняющими вопросами	2 1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна целесообразность сомнительна не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен) превышение без замечания превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные некоторые ответы нечёткие все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно иногда был неточен, ошибался не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы ответил на большую часть вопросов не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Деловая игра.

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может носить мультикомпетентностный характер.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки деловой игры.

Результат выполнения деловой игры оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота достижения поставленной цели;
- умение обосновать выбранный вариант решения и аргументированно отстаивать свою позицию;
- активность обучающихся;
- умение найти и использовать дополнительных материалов;

- умение взаимодействовать в команде, взаимопомощь, уровень межличностных отношений в команде.

Если результат выполнения деловой игры соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Тест.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучающихся при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Заключительный контроль

Заключительный контроль (промежуточная аттестация) подводит итоги изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги»

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен зачет.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов не позднее, чем за месяц до сдачи зачета.

Зачет - форма проверки успешного выполнения студентами контрольных работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе лабораторных занятий, самостоятельной работы.

Оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему

принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература:

1. Гребенникова, А. А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов : Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html>
2. Косоруков, А. А. Цифровое государственное управление : учебное пособие / А. А. Косоруков. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 226 с. — ISBN 978-5-4497-1472-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117051.html>
3. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации : учебное пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-93916-732-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86268.html>

Дополнительная учебная литература:

1. 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. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87202.html>
2. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / Малофеев И.В.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-02420-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85292.html> (дата обращения: 09.02.2022).
3. Кабашов, С. Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения: учеб. пособие / С.Ю. Кабашов. —

Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101559-9.

4. Ватолкина Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н.Ш. Ватолкина. - Москва : МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2019. - 179 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/374916/reading> (дата обращения: 09.02.2022).

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень интернет сайтов:

– Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Выборы» - <http://www.cikrf.ru/gas/>

– информационная система Фонда социального страхования РФ - <http://fss.ru/ru/statistics/index.shtml>

– информационная система Пенсионного фонда РФ - <http://www.pfrf.ru/opendata/>

– государственная информационная система обязательного медицинского страхования - <https://portal.eskigov.ru/fgis/259>

– база данных Федерального агентства по управлению государственным имуществом - https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat_reestr

- <http://president.kremlin.ru/> - Президент России

- <http://www.council.gov.ru/> - Совет Федерации

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания по подготовке контрольных работ для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

<https://edu.kubsau.ru/file.php/119/>

[MU_po_vypolneniju_KR_GIMU_519416_v1_PDF](#)

2. Государственные и муниципальные услуги : метод. указания для выполнения семинарских занятий для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 17 с.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет";
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
	Государственные и муниципальные услуги	<p>Помещение №410 ЭЛ, посадочных мест — 147; площадь — 106,1м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>сплит-система — 2 шт.;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №506 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 42,2м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №110 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 51,5м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>доступ к сети «Интернет»;</p> <p>доступ в электронную</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №402 МХ, посадочных мест — 242; площадь — 224,4м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. сплит-система — 2 шт.; технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №2 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 129,6м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации . технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3кв.м.; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9м²; помещение для самостоятельной работы обучающихся. технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Программное обеспечение: Windows, Office, INDIGO, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе. специализированная мебель(учебная мебель).</p>	
--	--	---	--

