

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы Декан факультета экономики и управления

_____/ О.Б. Угурчиев
от «11» марта 2025г.

_____/ М.Ш. Мержо
от «13» марта 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.О.25 УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ**

Направление подготовки

38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Магас, 2025 г.

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

Задачи учебной освоения дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» являются:

- сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг
- сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;
- сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» относится к обязательной части Блока 1 учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 8-й семестр.

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Теория управления», «Введение в профессию»

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Основы государственного и муниципального управления», «Деловые коммуникации», «Основы управления персоналом»

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)

УК-2, ОПК-5

Таблица 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате	Степень реализации компетенции при изучении дисциплины (модуля)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)		
		Знания	Умения	Владения (навыки)

освоения образовательной программы				
Универсальные компетенции (УК)				
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Компетенция реализуется в части применения Управления государственными и муниципальными услугами	законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по управлению государственным и муниципальными услугами	использовать систему нормативных правовых актов осуществления управления государственными и муниципальными услугами	навыками поиска, анализа и использования нормативных правовых актов в сфере осуществления государственного и муниципального управления в сфере услуг
б) общепрофессиональные компетенции				
ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Компетенция реализуется в части применения Управления государственными и муниципальными услугами	Знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.	Умеет применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.
в) профессиональные компетенции				
Не предусмотрены				

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			8
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			8
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану	3	108	108
Контактные часы		56	56
Лекции (Л)		32	32
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		24	24
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки		-	-
Промежуточная аттестация: зачет			
Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту)	0	52	52

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

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
Семестр № 8							
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	18	6	4			6
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	16	6	4			6

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов				
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)			СР
3.	Тема 3.Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	14	4	4		8
4.	Тема 4.Организация предоставления государственных муниципальных услуг	16	4	4		8
5.	Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	4	4		8
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	16	4	2		8
7.	Тема 7.Качество оказания государственных и муниципальных услуг	14	4	2		8
Всего		108	32	24	0	52
Промежуточная аттестация (зачет)						
ИТОГО		108	56			52

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. Нормативно-правовые акты по совершенствованию 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.

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Определения понятий государственных и муниципальных услуг. Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. Исполнители государственных и муниципальных услуг. Обязанности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей.
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	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).
4.	Тема 4. Организация предоставления государственных муниципальных услуг	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.
5.	Тема 5. Предоставлен	Понятие электронной государственной (муниципальной) услуги. Типы услуг в электронной

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
	ие государственных и муниципальных услуг в электронной форме	форме. Основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя. Способы получения услуг в электронной форме. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы перевода услуг в электронную форму
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Система межведомственного электронного взаимодействия. Роли участников информационного взаимодействия. Функции системы межведомственного электронного взаимодействия. Участники системы межведомственного электронного взаимодействия. Уровневая структура системы межведомственного электронного взаимодействия. Этапы интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия.
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	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.

6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине (модулю). Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю). В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отрабатывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить балльную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю). Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен зачет.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание средств контроля	Учебно-методическое	Трудоемкость
-----------	----------------------	-----------------------------	---------------------	--------------

		(вопросы самоконтроля)	обеспечение*	
гр.1	гр.2	гр.3	гр.4	гр.5
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-3]	6
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-6]	6
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-5]	8
4.	Тема 4. Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-6]	8
5.	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с	О: [1-2] Д: [1-4]	8

		темой		
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-3]	8
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-5]	8

Примечание: О: – основная литература, Д: – дополнительная литература; в скобках – порядковый номер по списку

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать копилку знаний, умений и навыков, которую можно использовать как при прохождении практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля), включает в себя:

- перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (п. 3);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также описание шкал оценивания, включающих три уровня освоения компетенций (минимальный, базовый, высокий). Примерные критерии оценивания различных форм промежуточной аттестации приведены в таблицах 8.1 и 8.2. Такие критерии должны быть разработаны по всем формам оценочных средств, используемых для формирования компетенций данной дисциплины;
- типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Таблица 6.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета
«Зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки
«Не зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Таблица 6.2

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена
«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, системно и глубоко, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены безупречно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено в целом без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены с отдельными неточностями, качество выполнения большинства заданий оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено большей частью, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки.
«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Все формы оценочных средств, приводимые в рабочей программе, должны соответствовать содержанию учебной дисциплины, и определять степень сформированности компетенций по каждому результату обучения.

Таблица 6.3.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

№ п/п	Тема	Форма оценочного средства	Степень формирования
----------	------	---------------------------	-------------------------

			компетенции
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
3	Тема 3.Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
4	Тема 4.Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
5	Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
6	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
7	Тема 7.Качество оказания государственных и	Реферат Тесты Вопросы для устного	УК-2,ОПК-5(60%)

	муниципальных услуг	опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	
--	------------------------	---	--

Типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные вопросы

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.
6. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.
7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

Типовые темы рефератов

1. Договор на выполнение государственных (муниципальных) заказов и его структура.
2. Понятие и значение договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов в гражданском праве.
3. Существенные и другие условия договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
4. Особенности заключения договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
5. Формы договоров на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
6. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
7. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.
8. Доступность цифровых технологий и услуг для граждан с особыми потребностями

Типовые тесты / задания

1. Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных услуг в электронной форме:

- а) общероссийский электронный Кремль
- б) универсальная электронная карта
- в) многофункциональный центр
- г) портал государственных услуг

2. Создание единой системы управления кадровым составом гражданской службы РФ в рамках построения электронного государства предполагает:

- а) обучение служащих с использованием дистанционных технологий

- б) электронный доступ граждан к персональным данным служащих
- в) электронный доступ граждан к сведениям о доходах служащих
- г) автоматизацию конкурсных процедур поступления на гражданскую службу

3. Приоритетом формирования электронного государства в современной России не является:

- а) создание единой системы учета записей актов гражданского состояния
- б) формирование единого пространства доверия электронной цифровой подписи
- в) внедрение системы голосования через Интернет
- г) развитие системы межведомственного электронного взаимодействия
- д) развитие государственной автоматизированной системы «Управление»

4. Проблемы, входящие в перечень основных проблем развития электронного государства в современной России:

- а) проблема деградации образования
- б) проблема несменяемости политической элиты
- в) проблема информационной безопасности
- г) проблема «цифрового неравенства»
- д) проблема зависимости страны от импорта компьютерной техники

5. Проект, развитие которого предполагает обеспечение взаимодействия в электронной форме между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти субъектов РФ:

- а) «Электронные интерактивные технологии»
- б) «Электронное правительство»
- в) «Электронный диалог»
- г) «Электронный регион»
- д) «Электронный федерализм»

6. Ресурс повышения эффективности государственных институтов в соответствии с государственной Программой «Информационное общество»:

- а) демократизация политической системы
- б) ликвидация монополии одной партии
- в) ликвидация nepотизма в государственном аппарате
- г) снижение административных барьеров
- д) возвращение выборности губернаторов и глав муниципальных образований

7. Как называется программа по концепции "электронное правительство" в России:

- а) Российский Интернет
- б) Электронная Россия
- в) Единая Россия
- г) Российская паутина

8. Основной целью внедрения электронного правительства является:

- а) овладение государственных служащих навыками работы на компьютерах
- б) создание нового способа взаимодействия на основе активного использования ИКТ в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг

в) организация электронного документооборота в органах власти

9. В мировой практике реализации проектов электронного правительства обычно выделяют следующие виды взаимодействия (можно выбрать несколько вариантов ответов):

а) между государством и гражданами (Government-to-Citizen) - G2C

б) между государством и бизнесом (Government-to-Business) - G2B

в) между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government) -G2G

г) между коммерческими организациями (Business-to-Business) - B2B

д) между государством и государственными служащими (Governmentto-Employees) -G2E

10. Координацию деятельности и разграничение сфер

ответственности и повышения эффективности реализации мероприятий по формированию в Российской Федерации электронного правительства осуществляет:

а) Правительственная комиссия по проведению административной реформы

б) Мининформсвязи России

в) Минэкономразвития России

г) Межведомственная комиссия по координации мероприятий административной реформы и программных мероприятий ФЦП «Электронная Россия»

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.

4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.

5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

6. Реестры государственных и муниципальных услуг.

7. Федеральный реестр государственных услуг.

8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.

Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины/модуля

9.1. Основная литература

1. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие : [16+] / О.П. Еланцева ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тю- менский государственный университет, 2016. – 460 с. : ил. – Режим доступа: по подписке.

– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207>

2. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги / А.М. Киселева ; Министерство образования и науки РФ. – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. –224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

9.2. Дополнительная литература

1.Правовое регулирование доступа к информации о деятельности органов публич- ной власти : практикум : [16+] / Министерство образования и науки

Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2017. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563311>.

2. Козлов, В. С. Разработка новых и адаптация существующих инструментов по формированию процессов управления в организациях сферы услуг : монография / В. С. Козлов. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 260 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123500.html>

3. Пикулькин, А.В. Система государственного управления / А.В. Пикулькин. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юнити-Дана, 2015. — 640 с. — (Золотой фонд российских учебников). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114499>.

4. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — М. : Издательский дом «Дело», 2014. — 102 с. — (Научные доклады: социальная политика. 14/10). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443030>.

5. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. — Москва : Дашков и К°, 2016. — 182 с. : табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>.

6. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация деятельности органов исполнительной власти в России : учебное пособие / А.И. Стахов ; Российский государственный университет правосудия. — Москва : РГУП, 2016. — 196 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561034>.

7. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет и др. — Москва : Дашков и К°, 2015. — 496 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. — URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. — URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). — Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). — Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания предназначены для помощи обучающимся в освоении. Для успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса. Лекция:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- выясните тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- постарайтесь определить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- определите, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя,
- выполните домашнее задание.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы (последние являются эффективными формами работы);
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации. К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь с рабочей программой дисциплины и другой учебно-методической документацией, включающими:

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;
- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

После этого у вас должно сформироваться чёткое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

12.1. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

В вузе оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

12.2. Перечень программного обеспечения

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).

12.3. Перечень информационных справочных систем

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля

Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ № 986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Для проведения всех видов учебных занятий по дисциплине и обеспечения интерактивных методов обучения, необходимы столы, стулья (на группу по количеству посадочных мест с возможностью расстановки для круглых столов, дискуссий, прочее); доска интерактивная с рабочим местом (мультимедийный проектор с экраном и рабочим местом); желателен доступ в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации настоящей дисциплины ОПОП ВО необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры образовательного учреждения.

Рабочая программа дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04.Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1016

Программу составила:

к.э.н., доцент кафедры «ГМУ» Бероева Залина Максимовна

Программа одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление»
протокол № 7 от «10» марта 2025 г.

Программа одобрена Учебно-методическим советом факультета экономики и управления
протокол № 7 от «13» марта 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.О.25 УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ**

Направление подготовки

38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Магас, 2025 г.

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

В процессе освоения образовательной программы компетенции формируются по следующим этапам:

- 1) начальный этап дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- 2) основной этап позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- 3) завершающий этап предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При освоении дисциплины (модуля) компетенции, закрепленные за ней, реализуются по темам (разделам) дисциплины (модуля), в определенной степени (полностью или в оговоренной части), что приведено в Таблице 1.

Таблица 1.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

№ п/п	Тема	Форма оценочного средства	Степень формирования компетенции
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
2.	Тема 2. Понятие и характеристики	Реферат Тесты	УК-2,ОПК-

	государственных и муниципальных услуг.	Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	5(60%)
3	Тема 3.Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
4	Тема 4.Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
5	Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
6	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-2,ОПК-5(60%)
7	Тема 7.Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к	УК-2,ОПК-5(60%)

		промежуточной аттестации	
--	--	--------------------------	--

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время текущей аттестации

Шкала оценивания	Показатели и критерии оценивания
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время промежуточной аттестации

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
5, отлично	Оценка «5 (отлично)» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал и демонстрирует это на занятиях и экзамене, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагал его, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний. Причем обучающийся не затруднялся с ответом при видоизменении предложенных ему заданий, использовал в ответе материал учебной и монографической литературы, в том числе из дополнительного списка, правильно обосновывал принятое решение.

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
	<p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали высокую степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – высокий.</p>
4, хорошо	<p>Оценка «4, (хорошо)» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и экзамене, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – хороший (средний).</p>
3, удовлетворительно	<p>Оценка «3 (удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если он имеет и демонстрирует знания на занятиях и экзамене только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – достаточный.</p>
2, не удовлетворительно	<p>Оценка «2 (не удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, который не знает большей части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы на занятиях и экзамене. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую (недостаточную) степень овладения программным</p>

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
	<p>материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающимся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося на зачете по дисциплине

Результат зачета	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
зачтено	<p>Результат «зачтено» выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял использовал в ответах учебно-методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, владел необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую (15....13) / хорошую (12..10) / достаточную (9...7) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне от достаточного до высокого.</p>
не зачтено	<p>Результат «не зачтено» выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрирует незнание значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.</p> <p>Как правило, «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы</p>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций используются следующие типовые контрольные задания:

3.1. Текущий контроль успеваемости

Типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные вопросы

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.
6. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.
7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

Типовые темы рефератов

1. Концепция «электронного правительства».
2. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Теория и международный опыт построения «электронного

правительства».

4. Отношения между органами управления, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

5. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Необходимость информатизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

9. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов,

предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам и или органам местного самоуправления организаций

10. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и

муниципальных услуг на региональном и муниципальном уровнях.

11. Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг.

12. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и

муниципальных услуг в Республики Ингушетия.

13. Межведомственный запрос о представлении документов и информации,

необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

14. Требования к структуре административных регламентов.

15. Стандарты комфортности в регламентах.

16. Экспертиза проектов административных регламентов.
17. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
18. Функции, права и обязанности многофункционального центра.
19. Ответственность МФЦ и его работников.
20. Основные задачи Уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики.
21. Требования к месторасположению, оборудованию и оформлению МФЦ.
22. Нормативно-технологическое обеспечение обслуживания заявителей в МФЦ.
23. Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах (на примере).
24. Соответствие МФЦ правилам организации деятельности многофункциональных центров (на примере).
25. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
26. Региональный реестр государственных и муниципальных услуг КЧР.
27. Порядок формирования и ведения регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Ингушетия
28. Порталы государственных и муниципальных услуг субъектов СКФО.
29. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.
30. Основные функции портала государственных услуг Российской Федерации.
31. Структура портала государственных услуг Российской Федерации.

32. Требования к единому portalу государственных и муниципальных услуг.

33. История портала государственных услуг Российской Федерации

34. «Электронное здравоохранение».

35. Защита персональных данных на портале «Госуслуги».

Типовые тесты / задания

1. Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных услуг в электронной форме:

- а) общероссийский электронный Кремль
- б) универсальная электронная карта
- в) многофункциональный центр
- г) портал государственных услуг

2. Создание единой системы управления кадровым составом гражданской службы РФ в рамках построения электронного государства

предполагает:

- а) обучение служащих с использованием дистанционных технологий
- б) электронный доступ граждан к персональным данным служащих
- в) электронный доступ граждан к сведениям о доходах служащих
- г) автоматизацию конкурсных процедур поступления на гражданскую службу

3. Приоритетом формирования электронного государства в современной России не является:

- а) создание единой системы учета записей актов гражданского состояния
- б) формирование единого пространства доверия электронной цифровой подписи
- в) внедрение системы голосования через Интернет
- г) развитие системы межведомственного электронного взаимодействия
- д) развитие государственной автоматизированной системы «Управление»

4. Проблемы, входящие в перечень основных проблем развития электронного государства в современной России:

- а) проблема деградации образования
- б) проблема несменяемости политической элиты
- в) проблема информационной безопасности
- г) проблема «цифрового неравенства»
- д) проблема зависимости страны от импорта компьютерной техники

5. Проект, развитие которого предполагает обеспечение взаимодействия в электронной форме между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти

субъектов

РФ:

- а) «Электронные интерактивные технологии»
- б) «Электронное правительство»
- в) «Электронный диалог»
- г) «Электронный регион»
- д) «Электронный федерализм»

6. Ресурс повышения эффективности государственных институтов в соответствии с государственной Программой «Информационное общество»:

- а) демократизация политической системы
- б) ликвидация монополии одной партии
- в) ликвидация nepотизма в государственном аппарате
- г) снижение административных барьеров
- д) возвращение выборности губернаторов и глав муниципальных образований

7. Как называется программа по концепции "электронное правительство" в России:

- а) Российский Интернет
- б) Электронная Россия
- в) Единая Россия
- г) Российская паутина

8. Основной целью внедрения электронного правительства является:

- а) овладение государственных служащих навыками работы на компьютерах
- б) создание нового способа взаимодействия на основе активного использования ИКТ в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг
- в) организация электронного документооборота в органах власти

9. В мировой практике реализации проектов электронного правительства обычно выделяют следующие виды взаимодействия (можно выбрать несколько вариантов ответов):

- а) между государством и гражданами (Government-to-Citizen) - G2C
- б) между государством и бизнесом (Government-to-Business) - G2B
- в) между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government) - G2G
- г) между коммерческими организациями (Business-to-Business) - B2B
- д) между государством и государственными служащими (Government-to-Employees) - G2E

10. Координацию деятельности и разграничение сфер ответственности и повышения эффективности реализации мероприятий по формированию в Российской Федерации электронного правительства

осуществляет:

- а) Правительственная комиссия по проведению административной реформы
- б) Мининформсвязи России
- в) Минэкономразвития России
- г) Межведомственная комиссия по координации мероприятий административной реформы и программных мероприятий ФЦП «Электронная Россия»

11. Правовой основой разработки административных регламентов являются:

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

12. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

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

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

- а) административными регламентами;
- б) административными стандартами;
- в) государственными стандартами;
- г) административными процедурами.

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

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

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

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

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

3.2. Промежуточная аттестация

Типовые вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и
3. 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. Типология государственных и муниципальных услуг.
11. Требования к материальной и информационной инфраструктуре предоставления государственных и муниципальных услуг.
12. Политические и правовые основы клиент-ориентированной политики государственной и муниципальной власти.
13. Защита персональных данных в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
14. Бесплатные услуги, пошлины и платежи за государственные и муниципальные услуги.
15. Функциональная и спиральная модель качества государственной (муниципальной) услуги, разрывы качества.
16. Информационные, функциональные и эмоциональные потребности получателя услуги.
17. Показатели качества государственной (муниципальной) услуги.
18. Оптимальность предоставления (оказания) государственной, муниципальной услуги.
19. Стандарты и регламенты государственных (муниципальных) услуг.

20. Методика исследования удовлетворенности государственными и муниципальными услугами.
21. Компетенции, функции органов власти и практика предоставления государственных услуг.
22. Организационные и экономические затраты на оказание государственных и муниципальных услуг.
23. Планирование работы по оказанию государственных, муниципальных услуг.
24. Требования к персоналу, включенному в процесс оказания государственной услуги.
25. Ответственность руководителя органа государственной (муниципальной) власти при предоставлении услуг.
26. Принципы и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
27. Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ, межведомственное взаимодействие предоставления услуг.
28. Цели, задачи создания, принципы функционирования, ответственность многофункциональных центров (МФЦ).
29. Требования к персоналу МФЦ, стандарт обслуживания потребителей.
30. Бренд «Мои документы».

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания достижения запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю)

Текущая аттестация

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала;
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются такие процедуры и технологии как тестирование и опрос на семинарах (практических занятиях).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в т.ч. задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Типы практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, многоальтернативности решений, проблемной ситуации).

Критерии оценки теста:

1. За каждое правильно решенное тестовое задание присваивается количество баллов, определяемое исходя из деления максимальной суммы баллов за тест на количество тестовых заданий в тесте.

2. Время, отводимое на написание теста, не должно быть меньше 30 минут.

3. Отметки о правильных вариантах ответов в тестовых заданиях делаются студентом разборчиво, исправления не допускаются. Неразборчивые ответы студента не оцениваются, тестовое задание считается не выполненным.

4. Общая сумма баллов для оценки теста определяется суммированием баллов, полученных студентом при выполнении каждого тестового задания., по результатам которого выставляется оценка

Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: зачет.

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами

материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

ФОС дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04.Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1016

Составили ФОС:

к.э.н., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» З.М.Бероева

ФОС одобрен на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» протокол № 7 от «10» марта 2025 г.

ФОС одобрен Учебно-методическим советом факультета экономики и управления протокол № 7 от «13» марта 2025 г.