

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

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и КО  
С.А.Льянова  
« 29 » 06 2023г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.О.28«Управление государственными и муниципальными услугами»  
(наименование дисциплины)

Основной профессиональной образовательной программы

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Государственная и муниципальная служба  
(наименование профиля подготовки (при наличии))

**Квалификация выпускника**  
бакалавр

**Форма обучения**  
очная, заочная

МАГАС, 2023 г.



### 1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

**Целями** овладение обучающимися основными знаниями, умениями и навыками организации предоставления государственных муниципальных услуг для исполнения их в последующей теоретической и практической деятельности

#### **Задачи:**

-дать представление о состоянии, проблемах и перспективах использования услуг консультантов; позволяет сформировать у будущих бакалавров теоретические знания и практические навыки по вопросам организации и осуществления управленческого консультирования

-дать необходимые для правильной ориентации в вопросах оказания консультационных услуг, а также подбора консалтинговых организаций и заключения консультационных договоров.

-сформировать у будущих бакалавров твердые теоретико-методологических знаний и закрепить профессиональные навыки в области управленческого консалтинга и по осуществлению консалтинговых проектов.

### 2. Место учебной дисциплины в структуре опово

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» относится к базисной 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-1, ОПК-5

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.И-3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;	<b>Знать</b> основные актуальные российские и зарубежные источники информации в предметной области, состояние исследований в рамках предметной области, основные аналоги решения поставленной задачи <b>Умеет</b> грамотно и

			обоснованно сделать обзор существующих решений для конкретной задачи профессиональной области. <b>Владеть</b> методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач
<b>ОПК-5</b>	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-5. И-1.Использует информационно-коммуникационные технологий, а также государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг).	<b>Знать</b> современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. <b>Уметь</b> применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг <b>Владеть</b> 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.

#### 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
			3
<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
			3
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
<b>ОБЩАЯ</b> трудоемкость по учебному плану	<b>4</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактные часы</b>		<b>50</b>	<b>50</b>
Лекции (Л)		30	30
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		20	20
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки		-	-
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет с оценкой			
<b>Самостоятельная работа (СР)</b> в том числе по курсовой работе (проекту)	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>94</b>

**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 № 4							
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ		4	4			16
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и		6	4			16

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов				
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)			СР
	муниципальных услуг.					
3.	Тема 3.Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг		4	2		16
4.	Тема 4.Организация предоставления государственных муниципальных услуг		4	4		16
5.	Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме		4	4		16
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг		4	2		16
7.	Тема 7.Качество оказания государственных и муниципальных услуг		4	2		14
<b>Всего</b>		144	30		20	94
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>						
<b>ИТОГО</b>		144	50			94

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)
2 Р · 1	гр.2	гр.3
1 · Орган	Тема1	Понятие,сущность,цели,задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления государственных муниципальных услуг

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
2 р · 1	гр.2	гр.3
	изаци онно- право вое обесп ечени е оказа ния госуд арств енных и муни ципал ьных услуг в РФ	уг.Планмероприятийпосовершенствованию государственного управления.Нормативно-правовыеактыпосовершенствованиюсферыоказаниягосударственныхи муниципальныхуслуг(нафедеральном,региональномимunicipальномуровне).Федеральныйзаконот27июля2010г.№210-ФЗ«Оборганизацииипредоставлениягосударственныхи муниципальныхуслуг»:сферадействияиосновныенаправления.Концепциясниженияадминистративныхбарьеровиповышениядоступностигосударственныхи муниципальныхуслуг.
2	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Определения понятий государственных и муниципальных услуг.Подходык анализу государственныхи муниципальныхуслуг. Принципы оказания государственныхи муниципальныхуслуг. Исполнители государственныхи муниципальныхуслуг.Обязанности субъектовпредоставлениягосударственныхи муниципальныхуслуг.Права заявителей.
3	Тема 3. Регламентация и стандартизация	Административныерегламенты:понятиеисущность.Предпосылкисозданияадминистративныхрегламентов.Законодательное регулирование разработкиадминистративныхрегламентови стандартовуслуг.Внедрение административныхрегламентов.Стандартыкомфортностипредоставлениягосударственныхи муниципальныхуслуг. Основные разделы административногорегламента.Порядокразработкииутвержденияадминистративныхрегламентов.Требованиякструктуреадминистративныхрегламентов.Общи

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
2 р · 1	гр.2	гр.3
	государственных и муниципальных услуг	<p>требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.</p> <p>Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).</p>
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).</p> <p>Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.</p> <p>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.</p>
5	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	<p>Понятие электронной государственной (муниципальной) услуги. Типы услуг в электронной 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</p>



№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
2 р · 1	гр.2	гр.3
	форме	
6	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Система межведомственного электронного взаимодействия. Роли участников информационного взаимодействия. Функции системы межведомственного электронного взаимодействия. Участник системы межведомственного электронного взаимодействия. Уровневая структура системы межведомственного электронного взаимодействия. Этапы интеграции системы межведомственного электронного взаимодействия.
7	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Понятие и подходы к определению качества государственной муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфорта (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфорта (включая доступность) государственных муниципальных услуг. Критерии оценки комфорта (доступности) получения услуги. Критерии качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных муниципальных услуг.

Таблица 4.1

№	Тема	Для изучения темы, обучающийся должен		
		Знать	Уметь	Владеть

1	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	теоретические и методологические основы государственных и муниципальных услуг	толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
2	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	основные понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	ставить цели и формулировать задачи, связанные с характеристиками государственных и муниципальных услуг.	современными методами управления государственными и муниципальными услугами
3	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;	ставить цели и формулировать задачи, связанные с стандартизацией регламентацией деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	формы предоставления государственных и муниципальных услуг.	ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг;	методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг

	альных услуг			х услуг;
5	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	формы предоставления Государственных муниципальных услуг в электронной форме	ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных муниципальных услуг в электронной форме
6	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	основы межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг	ставить цели и формулировать задачи межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг	методологией, принципами и технологиями межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг
7	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	критерии, систему оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг	применять критерии оценки качества конечного результата услуги и систему показателей оценки качества доступности государственных услуг	методологией, принципами и технологиями качества оказания 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 (вопросы самоконтроля)	Учебно-методическое обеспечение*	Трудоемкость
гр.1	гр.2	гр.3	гр.4	гр.5
1.	Тема1. 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]	16
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: [1-3]	16
3.	Тема3.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: [1-3]	16
4.	Тема 4.Организация	Подготовка к	О: [1-2]	16

	предоставления государственных и муниципальных услуг	практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	Д: [1-3]	
5.	Тема 5. Предоставление 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]	16
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]	16
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: [1-3]	14

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.	Тема1. 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-1,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-1,ОПК-5(60%)
3	Тема3.Регламентация и	Реферат	УК-1,ОПК-5(60%)



	стандартизация государственных и муниципальных услуг	Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	
4	Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5(60%)
5	Тема5.Предоставление государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,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-1,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 промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5(60%)

**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**

**Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)**

1. Понятие государственных и муниципальных услуг
2. Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг.
3. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг.
4. Исполнители государственных и муниципальных услуг.
5. Обязанности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Типовые темы рефератов**

- 1.Административной реформы: цели, задачи, этапы.
2. Нормативная база Административной реформы.
3. Сервисно-ориентированное государство – понятие и содержание.
4. Понятие государственных и муниципальных услуг.
5. Отличие услуги и функции государственного/муниципального органа.
6. Общие требования к предоставлению государственных услуг.

### **Типовые тесты / задания**

1.Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются:

- а) в письменной форме
- б) в электронной форме

2: Показать правильные ответы универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с: Варианты ответа:

- а) с 1 января 2012 года
- б) с 1 марта 2012 года в) с 1 января 2011 года

3: Участником размещения государственного заказа может быть:

- а) физическое лицо,
- б) юридическое лицо
- в) индивидуальный предприниматель.
- г) все ответы верны

4: Показать правильные ответы Действие настоящего Федерального закона распространяется также на:

- а) деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
- б) деятельность всех организаций и учреждений
- в) деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.Государственный или муниципальный контракт -это:

- а) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета
- б) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ

### **Типовые контрольные вопросы**

- 1.Внедрение изменений и завершение консультационных услуг.
- 2.Специфика консультационной деятельности в России
- 3.Современные проблемы фирм
- 4.Основные тенденции консультационной деятельности на российском рынке
- 5.Факторы, влияющие на отношения Клиент – Консультант

### **Типовые вопросы к промежуточной аттестации**

1. Определите границы и раскройте структуру законодательства, регламентирующего государственные и муниципальные услуги.
2. Раскройте понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги.

3. Охарактеризуйте основные виды государственных и муниципальных услуг.
  4. Раскройте принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
  5. Определите место и роль международных и судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг.
  6. Соотнесите между собой деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора, а также деятельность по оказанию (предоставлению) государственных услуг.
  7. Сформулируйте понятие, определите структуру и охарактеризуйте участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
  8. Охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
  9. Раскройте требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
  10. Дайте определение и раскройте содержание межведомственного запроса о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
- Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

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

Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебники и практикум для вузов / А.А. Сидорова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 166 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/451318>

<b>II. Дополнительная литература</b>	
<i>Иншакова, Е. Г.</i> Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/454425">https://urait.ru/bcode/454425</a>	
<i>Восколович, Н. А.</i> Экономика, организация и управление общественным сектором : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева ; под общей редакцией Н. А. Восколович. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05345-6. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/450059">https://urait.ru/bcode/450059</a>	
<b>III. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b>	
<b>Научная электронная библиотека КиберЛенинка</b> [Электронный ресурс] <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>	
<b>Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»</b> [Электронный ресурс] <a href="http://window.edu.ru">window.edu.ru</a>	
<b>Научная электронная библиотека</b> [Электронный ресурс] <a href="http://elibrary.ru">elibrary.ru</a>	
<b>10. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
Kaspersky Endpoint Security расширенный Russian Edition	
Windows 8.1	
Microsoft Office 2010 Standard	

Система управления обучением Moodle(edu.pgu.ru)
Справочно-правовая система "Консультант Плюс"
ЭБС ЮРАЙТ URL: <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
УБДОО "ИВИС" Доступ к базам данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». URL: <a href="http://www.ebiblioteka.ru/">http://www.ebiblioteka.ru/</a>
ЭБС «Университетская библиотека онлайн». URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
Национальная электронная библиотека (НЭБ). URL: <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a>

## 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», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «13» августа 2020 г. №1016.

Программу составил(а): к.э.н, доцент кафедры ГМУ Бероева З.М  
(Ф.И.О., должность, подпись)

Программа одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление»

Протокол № 10 от «20» 06 2023 года

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Угурчиев О.Б.

Программа одобрена Учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

протокол № 10 от «23» 06 2023 года

Программа рассмотрена на заседании Учебно-методического совета университета

протокол № 10 от «28» 06 2023г.