

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

**ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы Т.А.Налчаджи Т.А.Налчаджи

«30» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
МЕНЕДЖМЕНТА,
ТУРИЗМА И
ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА
М.М.Лизидов
«30» мая 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ »**

Направление подготовки (специальность)
38.04.04 – ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
(код и наименование направления подготовки)

Направленность(профиль) программы
«Система государственного и муниципального управления »

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) Административные регламенты предоставления государственных услуг/составитель Налчаджи Т.А – *Нальчик: КБГУ, 2023 г., 26 стр*

Рабочая программа дисциплины (модуля) предназначена для студентов заочной формы обучения по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» - магистерской программы «Система государственного и муниципального управления».

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного Приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1000

"Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 28.08.2020 N 59530)

Содержание

1.Цели и задачи освоения дисциплины (модуля):.....	4
2.Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО	4
3.Требования к результатам освоения дисциплины	4
4.Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости	8
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:	15
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	15
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.

Приложение

1.Цели и задачи освоения дисциплины (модуля):

Целью изучения дисциплины является получение обучающимися комплексного представления о системе организации и предоставления государственных и муниципальных услуг .

Задачи дисциплины:

- формирование представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных услуг;
- формирование навыков решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Административные регламенты предоставления государственных услуг » входит в блок дисциплин по выбору ОПОП ВО по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление » - магистерской программы «Система государственного и муниципального управления». Дисциплины, освоение которых студентами необходимо для изучения данной дисциплины: «Коммуникативный менеджмент», «Государственные и муниципальные финансы (продвинутый уровень)». Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами при изучении данной дисциплины, используются при выполнении научно-исследовательских работ, магистерских диссертаций, при осуществлении профессиональной педагогической деятельности.

3.Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами профиля «Система государственного и муниципального управления» дисциплина «Административные регламенты предоставления государственных услуг» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКС-2.3.Демонстрирует способность ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти

В результате изучения дисциплины студенты должны:

В результате изучения дисциплины студенты должны:

знать:

- основные нормативные документы в области организации предоставления государственных услуг в Российской Федерации ;
- основные принципы и структуру документооборота организации системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации;
- особенности предоставления государственных услуг в электронном виде;
- основы формирования информационной системы электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ) государственных организаций в Российской Федерации;

уметь:

- осуществлять контроль деятельности по предоставлению государственных услуг;
- анализировать работу государственных и муниципальных структур по предоставлению услуг гражданам и организациям;
- определять перспективные направления развития и совершенствования системы предоставления государственных услуг.

владеть навыками:

- работы с государственными и муниципальными информационными ресурсами;
- работы с системой электронного документооборота;
- анализа оценки эффективности предоставления государственных услуг.

4.Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1 .Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
	Тема 1. Организация системы документооборота в процессах предоставления государственных услуг в Российской Федерации	Понятие и сущность государственной услуги. Виды государственных услуг. Отличительные признаки государственной административной услуги. Особенности оказания государственных услуг. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде. Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ).	ПКС-2.3	ДЗ, К, Т, РК
	Тема 2. Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде	Особенности вхождения России в международное информационное сообщество. Концепции «электронное правительство» и «электронная демократия». Основные цели «электронизации» государства. Совершенствование взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения качественно	ПКС-2.3	ДЗ, К, Т, РК

		<p>нового уровня оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных и муниципальных органов власти. Концепция «Одного окна» в формировании системы предоставления государственных услуг.</p>		
	Тема 3. Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ).	<p>Единая система оказания государственных услуг в Российской Федерации. Базовые информационные ресурсы. Особенности разработки «электронных регламентов». Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ) - особенности применения. Методы диагностики качества оказания государственных услуг Обеспечение достоверности информации</p>	ПКС-2.3	ДЗ, К, Т, РК
	Тема 4. Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг	<p>Снижение административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг: концепция, цели, механизмы реализации. Практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг. Стандарты качества государственных услуг. Процедуры коммуникационного взаимодействия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	ПКС-2.3	ДЗ, К, Т, РК
	Тема 5 Информационное обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг и основы делопроизводства	<p>Понятие, функции, цели и задачи создания информационных баз данных для оказания государственных и муниципальных услуг. Информационные базы данных для обеспечения оказания государственных и муниципальных услуг. Методы систематизации информации. Области применения основных информационных технологий для оказания государственных услуг в электронном виде. Оценка эффективности различных вариантов построения информационных систем оказания госуслуг. Средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования</p>	ПКС-2.3	ДЗ, К, Т, РК

		информационных систем		
--	--	-----------------------	--	--

Структура дисциплины (модуля)

Таблица 2 *Общая трудоемкость дисциплины (модуля)*
составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов / зачетных единиц		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	108	108	108
Контактная работа (в часах):	34	34	10
<i>Лекции (Л)</i>	<i>17</i>	<i>17</i>	<i>6</i>
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	<i>17</i>	<i>17</i>	<i>4</i>
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>			
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>			
Самостоятельная работа (в часах)	65	65	94
Расчетно-графическое задание			
Реферат (Р)	20	20	30
Эссе (Э)			
Контрольная работа (КР)			
Самостоятельное изучение разделов	45	45	65
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)			
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	9	9	4
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	Зачет

Таблица 3. *Лекционные занятия*

№ раздела	Наименование темы
1	Тема 1. Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации. Цель и задачи занятия: изучить понятие и сущность государственной услуги, виды государственных услуг, отличительные признаки государственной административной услуги, рассмотреть особенности оказания государственных услуг, правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде.
2	Тема 2. Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде. Цель и задачи занятия: рассмотреть концепции «электронное правительство» и «электронная демократия». Изучить основные цели «электронизации» государства.
3	Тема 3. Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ). Цель и задачи занятия : рассмотреть особенности разработки электронных регламентов и системы электронного межведомственного взаимодействия

4	Тема 4. Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг . Цель и задачи занятия: изучить практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг., рассмотреть стандарты качества государственных услуг.
5	Информационное обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг. Цель и задачи занятия: изучить основные информационные системы оказания государственных и муниципальных услуг, методы систематизации информации; области применения основных информационных технологий для оказания государственных услуг в электронном виде, рассмотреть проблемы обеспечения достоверности информации в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

Таблица 4. Практические занятия (Семинарские занятия)

№ п/п	Тема
1	Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг.
2	Совершенствование взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий
3	Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ) - особенности применения.
4	Практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг в КБР . Стандарты качества государственных услуг.
5	Информационное обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг

Таблица 5. Лабораторные работы (не предусмотрены)

Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Совершенствование взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий
2	Методы диагностики качества и достоверности при оказании государственных услуг
3	Практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг. Стандарты качества государственных услуг.
4	Структуризация информации в процессах оказания государственных и муниципальных услуг. Обеспечение достоверности информации, получаемой из разных источников в процессе оказания госуслуг в электронном виде

5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля (контролируемая компетенция ПКС-2.3)

Текущий контроль осуществляется на семинарских занятиях на основе оценки активности работы обучающихся, результатов тестирования, выполнения самостоятельных (внеаудиторных) работ, качества подготовленных докладов, презентаций. Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет.

5.1.1. Оценочные материалы для выполнения контрольных работ (контролируемая компетенция ПКС-2.3)

Контрольные работы

Примерный вариант контрольной работы №1.

Оформление алгоритма на получение государственной услуги в электронном виде (на примере получения и оплаты Единого платежного документа).

Примерный вариант контрольной работы №2.

Регистрация на портале Госуслуг и оформление заявки на исправление зафиксированных нарушений в содержании города (на примере нарушений в сфере содержания городских дорог, дворов, остановок общественного транспорта, подъездов жилых домов и т.п.)

Примерный вариант контрольной работы №3.

Оформление алгоритма на предоставление государственной услуги в электронном виде по оплате жилищно-коммунальных услуг (на примере приема показаний приборов учета воды, счетчиков электроэнергии и т.п.)

Критерии формирования оценок по контрольным работам

«отлично» - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы;

«хорошо» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности ;

«удовлетворительно» – ставится за работу, если студент правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой.

«неудовлетворительный (ниже порогового) уровень компетенции» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов (контролируемая компетенция ПКС-2.3)

Тематика рефератов

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;

3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
26. Анализ современных тенденций организации предоставления государственных и муниципальных услуг в КБР.
27. Проблемы коммуникаций в устной и письменной форме при оказании государственных и муниципальных услуг
28. Информационное обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг
29. Актуальные проблемы создания информационных баз данных для оказания государственных и муниципальных услуг.
30. Информационные базы данных для обеспечения оказания государственных и муниципальных услуг.
31. Области применения основных информационных технологий для оказания государственных услуг в электронном виде.
32. Подходы к оценке эффективности различных вариантов построения информационных систем оказания госуслуг.

33. Средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования информационных систем

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц.

Уровень оригинальности текста – 60%

Критерии оценки реферата:

«отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или

выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.1.3. Оценочные материалы для самостоятельной работы (контролируемая компетенция ПКС-2.3)

Задание 1

Качество государственных услуг

Цель задания – выявить знания о информационно-коммуникационных технологиях, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг.

Задание:

На основании открытых данных (порталов органов власти) составить таблицу «Качество государственной услуги».

Указание : каждому обучающемуся необходимо выбрать описание государственной или муниципальной услуги, провести схематизацию требований к качеству

Задание 2

Практическая работа Портал государственных услуг

Цель: зарегистрироваться и изучить структуру, возможности единого портала государственных и муниципальных услуг

Ход и порядок выполнения работы:

1. Загрузите портал государственных услуг Российской Федерации по адресу:
<http://www.gosuslugi.ru/>
2. Пройдите регистрацию
3. Откройте раздел **Государственные Услуги** и заполните таблицу:

№ п/п	Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Срок оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги	Основания для отказа услуги	Результат оказания услуги	Документы, необходимые для получения услуги	
				Вид платежа	Стоимость	Варианты оплаты						Наименование документа	Количество экземпляров
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)												
2.	Замена паспорта гражданина РФ												
3.	Запись на прием к врачу												
4.	Регистрация по месту жительства/пребывания												
5.	Проверка пенсионных накоплений												
6.	Получение загранпаспорта без электронного чипа												

	(на 5 лет)												
7.	Получение и замена водительского удостоверения												
8.	Подача налоговой декларации												
9.	Проверка налоговых задолженностей												
10.	Регистрация юридических лиц и ИП												

Контрольные вопросы:

1. Какие цели должно выполнять электронное правительство?
2. Какую услугу, по-вашему, можно добавить на портал государственных услуг РФ?
3. Сколько Министерств включают органы власти Российской Федерации?

Практическая работа Оценка достоверности информации, получаемой в процессе оказания государственных и муниципальных услуг

Цель: провести мониторинг достоверности информации, получаемой в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

Ход и порядок выполнения работы:

1. Зарегистрироваться на Портале госуслуг или обратиться в МФЦ.
2. Сделать запрос по интересующей информации.
3. Найти информацию по запросу самостоятельно
4. Провести сравнительный анализ результатов, полученных самостоятельно и через портал госуслуг.
5. Дать оценку достоверности информации, полученной из разных источников.

Контрольные вопросы:

1. Насколько совпадает информация, полученная самостоятельно, и полученная в результате оказания государственной услуги?
2. Оцените степень достоверности полученной информации.
3. Оцените быстроту получения информации

Критерии формирования оценок по заданиям для самостоятельной работы студента (типовые задачи):

«отлично» (5 баллов) - обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, избегая простого повторения информации из текста, информация представлена в переработанном виде.

«хорошо» (4 балла) - обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в процессе выполнения задания;

«удовлетворительно» (3 балла) - обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности при;

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы.

5.2.Оценочные материалы для проведения промежуточного контроля (контролируемая компетенция ПКС-2.3)

Перечень вопросов для подготовки к зачету.

1. Понятие и сущность государственной услуги
2. Виды государственных услуг
3. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг
4. Единая система оказания государственных услуг в Российской Федерации
5. Организация система предоставления государственных услуг в электронной форме
6. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде
7. Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ)
8. Концепции «электронное правительство» и «электронная демократия», особенности реализации
9. Особенности взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и организациями на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий
10. Многофункциональные центры (МФЦ).
11. Диагностика качества оказания государственных услуг
12. Особенности разработки «электронных регламентов»
13. Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ)
14. Электронные порталы государственных и муниципальных услуг. Особенности оказания государственных услуг в электронном виде.
15. Оценка качества предоставления оказания услуг гражданам и бизнесу
16. Снижение административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг: концепция, цели, механизмы реализации. Противодействие коррупции
17. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в КБР – современное состояние и перспективы развития
18. Практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы и перспективы его использования на территории РФ
19. Стандарты качества государственных услуг
20. Коммуникационные и информационные технологии оказания государственных и муниципальных услуг
21. Информационное обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг
22. Функционал информационных баз данных для оказания государственных и муниципальных услуг.
23. Методы систематизации информации.
24. Области применения основных информационных технологий для оказания государственных услуг в электронном виде.
25. Оценка эффективность различных вариантов построения информационных систем оказания госуслуг.
26. Средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования информационных систем

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации

Определены в разделах 2, 3 Положения о балльно-рейтинговой системе аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры Кабардино-Балкарского государственного университета им. Х.М. Бербекова.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (компетенции)	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала
ПКС-2.3 Демонстрирует способность ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти	Знать: - особенности и правила документооборота ;	Оценочные материалы для контрольной работы (раздел 5.1.1 задание 2 и т.д.), оценочные материалы для выполнения рефератов (раздел 5.1.2. №№ 6, 11, 12, 14, 27 и т.д.)
	Уметь: - осуществлять делопроизводство и документооборот в процессе предоставления государственных услуг	оценочные материалы для самостоятельной работы (раздел 5.1.3., задание 1), оценочные материалы для промежуточной аттестации (раздел 5.2. №№ 4, 13, 16, 20 и т.д.)
	Владеть - способностью ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти	оценочные материалы для самостоятельной работы (раздел 5.1.3., задание 1), оценочные материалы для промежуточной аттестации (раздел 5.2. №№ 4, 13, 16, 20 и т.д.)

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование компетенций:

ПКС-2.3 Демонстрирует способность ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. // Российская газета. 1993. № 237.

2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 г. Одобрен Советом Федераций 14 июля 2010 г. – Дата первой официальной публикации: 30 июля 2010 г. Опубликовано: в «РГ» –

Федеральный выпуск №5247 30 июля 2010 г.

3. Указ Президента РФ от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» - <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/158399/>

4. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 478 (ред. от 16.06.2010) «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (вместе с «Концепцией единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», «Правилами размещения в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях)»-[Электронный ресурс].- Режим доступа: Консультант Плюс.

7.2 Основная литература

1. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам [Электронный ресурс] / Е.А. Литвинцева, В.С. Карпичев, В.Л. Романов, И.Н. Рыбакова, О.Ю. Переверзина, Н.С. Мельникова - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392195398.html>
2. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству [Электронный ресурс] / М.В. Паршин. - М. : Статут, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785835409266.html>
3. Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : монография / Е.И. Добролюбова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2015. — 276 с. — 978-5-7749-0971-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51034.html>

7.3. Дополнительная литература:

Государственные и муниципальные услуги. Часть I : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / под редакцией В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова. — М. : Дело, 2012. — 185 с. — ISBN 978-5-7749-0775-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/50977.html>

2. Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг : на пути к сервисному государству / М. В. Паршин. — М. : Статут, 2013. — 272 с. — ISBN 978-5-8354-0926-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/49118.html>

3. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 133 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72152.html>

4. Парахина, В. Н. Основы государственного и муниципального управления : учебное пособие. Практикум / В. Н. Парахина, Л. Н. Панькова, Н. П. Харченко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 110 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62974.html>

5. Государственные и муниципальные услуги. Часть I : методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / под редакцией В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова. — М. : Дело, 2012. — 185 с. — ISBN 978-5-7749-0775-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/50977.html>

7.4. Периодические издания

1. Вопросы государственного и муниципального управления <https://vgmu.hse.ru/>
2. Муниципальное имущество: экономика, право, управление <http://lawinfo.ru/catalog/magazines/municipalnoe-imushchestvo-ekonomika-pravo-upravlenie>
3. Государственное управление. Электронный вестник <http://e-journal.spa.msu.ru/>

7.5. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг » обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:

— **общие информационные, справочные и поисковые:**

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>
2. Справочная правовая система «Гарант» (в свободном доступе). URL: <http://www.garant.ru>;
3. Справочная правовая система «Референт» (в свободном доступе). URL: <https://www.referent.ru/>

— **к современным профессиональным базам данных:**

1. База данных Science Index (РИНЦ). URL: <http://elibrary.ru>
2. Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ). URL: <http://elibrary.ru>
3. Аналитическая и наукометрическая база данных Sciverse Scopus издательства «Elsevier. Наука и технологии». URL: <http://www.scopus.com>
4. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных «Web of Science» (WOS). URL: <http://www.isiknowledge.com/>
5. Национальная электронная библиотека РГБ (имеется режим для людей с нарушением зрения (для слепых и слабовидящих). URL: <https://нэб.рф>
6. ЭБС «АйПиЭрбукс» (имеется режим для людей с нарушением зрения (для слабовидящих). URL: <http://iprbookshop.ru/>

— **Кроме того обучающиеся могут воспользоваться профессиональными поисковыми системами:**

1. Полнотекстовая база данных ScienceDirect: URL: <http://www.sciencedirect.com>.
2. Реферативная база данных зарубежных изданий по экономике EconLit: URL: <http://www.ebscohost.com>
3. Для эффективного усвоения дисциплины, помимо учебного материала, студентам необходимо пользоваться данными всемирной сети Интернет, такими сайтами, как:
4. Economics online <http://www.econline.h1.ru> - целью данного проекта является создание коллекции ссылок на ресурсы WWW, предоставляющие экономическую и финансовую информацию бесплатно в режиме онлайн. На сайте вы найдете каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы, новости, информацию по экономической теории, финансам, статистике, архивы научных работ по экономике и т. д.
5. Economicus.Ru <http://economicus.ru> - экономический портал, главной целью которого является предоставление качественной информации по самому широкому

спектру экономических дисциплин. Работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории.

6. Электронная библиотека по бизнесу и финансам <http://www.finbook.biz/> - сайт предоставляет бесплатный доступ к электронным книгам по бизнесу, финансам, экономике.
7. Служба тематических толковых словарей <http://glossary.ru/>

7.6. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, решать вычислительные задачи и получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины включает в себя специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, компьютерные классы для проведения лабораторных занятий, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Справочно-информационные

системы в экономике» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа/семинарского типа используются:

Лицензионное программное обеспечение:

- Лицензия на офисное программное обеспечение МойОфис Стандартный;
- Лицензия на программное обеспечение средств антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1000-1500 Node 1 year Educational Renewal License (KL4863RAVFQ);
- Права на программное обеспечение для работы с PDF-документами ABBYY FineReader 15 Business;

свободно распространяемые программы:

- 7Z – программа-архиватор;
- Adobe Acrobat Reader – программа для чтения PDF файлов;
- Mozilla Firefox, Yandex – интернет-браузеры.

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и преподавателем используются следующие информационные справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант», СПС «Референт», СПС «Аюдар Инфо».

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

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые):

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений);

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

– по желанию обучающегося зачет проводится в устной форме.

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория для самостоятельной работы и коллективного пользования специальными техническими средствами для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в КБГУ, аудитория No 145 Главный корпус КБГУ.	- Комплект учебной мебели: столы и стулья для обучающихся (3 комплекта); Стол для инвалидов-колясочников (1 шт.); Компьютер с подключением к сети и программным обеспечением (3 шт.); Специальная клавиатура (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш) (1шт.); Принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля VP Columbia (1 шт.); Портативный тактильный дисплей Брайля «Focus 14 Blue» (совместимый с планшетными устройствами, смартфонами и ПК) (1 шт.); Бумага для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля, совместимого с принтером VP Columbia; Видеоувеличитель портативный HV-MVC, диагональ экрана – 3,5 дюйма (4 шт.); Сканирующая и читающая машина SARA-CE (1 шт.); Джойстик компьютерный адаптированный, беспроводной (3 шт.); Беспроводная Bluetooth гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Trekz Titanium» (1 шт.); Проводная гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Sportz Titanium» (2 шт.); Проводная гарнитура Defender (1	Продукты MICROSOFT(Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) No V 2123829 Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition No Лицензии 17E0-180427-50836-287-197. Программы для создания и редактирования субтитров, конвертирующее речь в текстовый и жестовый форматы на экране компьютера: Майкрософт Диктейт: https://dictate.ms/ , Subtitle Edit, («Сурдофон» (бесплатные). Программа не визуального доступа к информации на экране компьютера JAWS for Windows (бесплатная); Программа для чтения вслух текстовых файлов (Tiger Software Suit (TSS)) (номер лицензии 5028132082173733); Программа экранного доступа с синтезом речи для слепых и слабовидящих (NVDA) (бесплатная).

	шт.); Персональный коммуникатор EN –101 (5 шт.); Специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш); Клавиатура адаптированная с крупными кнопками + пластиковая накладка, разделяющая клавиши, Беспроводная Clevy Keyboard + Clevy Cove (3шт.); Джойстик компьютерный Joystick SimplyWorks беспроводной (3шт.); Ноутбук + приставка для ай-трекинга к ноутбуку PSEye Mini (1 шт).	
--	--	--

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг » по направлению подготовки 38.04. 04 –Государственное и муниципальное управление ;

Профиль Система государственного и муниципального управления на _____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры менеджмента и маркетинга протокол № ____ от " ____ " _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Шкала оценивания планируемых результатов обучения

Текущий контроль

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	56-70 баллов
	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение лабораторных и практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических занятий. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «отлично».

**Промежуточная аттестация
(для зачёта)**

Семестр	Шкала оценивания	
	Незачтено (36-60)	Зачтено (61-70)
	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего контроля, на зачёте не ответил ни на один вопрос.	Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего контроля, на зачете представил полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос или частично ответил на оба вопроса. Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.