

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»  
КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
«Экономика и управление»  
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.35 ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Направление подготовки – **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

Квалификация выпускника – **бакалавр**


Курс обучения **4(4,5)**

Семестр **7(8,9)**

Форма обучения - очная (очно-заочная, заочная)

**Нальчик 2025**

Рабочая программа дисциплины Б1.О.35 Государственные и муниципальные услуги составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1016 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы: к.э.н., доцент  А.З. Буздова


Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Управление»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Зав. кафедрой д.э.н., профессор  Э.С. Баккуев

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «23» мая 2025г. № 9

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент  Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование знаний о системе деятельности органов государственной и муниципальной власти, о сущности, моделях и технологиях предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Задачами дисциплины** является изучение:

- правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг;
- принципов клиент-ориентированных технологий в государственном и муниципальном управлении;
- планировать работу по оказанию государственной, муниципальной услуги;
- оценивать работу государственных и муниципальных органов с учетом объема и качества предоставления услуг;
- технологий оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- способов работы с электронными ресурсами в системе оказания государственных и муниципальных услуг.

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-5.	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы, применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ИД-4 <sub>ОПК-5</sub> Выбирает соответствующие содержанию профессиональных задач информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	<b>Знать:</b> основы государственных и муниципальных услуг, общий порядок их предоставления.  <b>Уметь:</b> толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.  <b>Владеть:</b> навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.
ОПК-8.	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-2 <sub>ОПК-8</sub> Применяет современные информационные технологии для решения задач своей профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.  <b>Уметь:</b> использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.  <b>Владеть:</b> методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.35 Государственные и муниципальные услуги входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

#### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
	семестр	семестр	семестр
	7	8	9
	з.е., часов	з.е., часов	з.е., часов
<b>1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>2,1/77</b>	<b>1,1/38</b>	<b>0,4/14</b>
лекции	36(8)*	18(4)*	6
практические занятия	36(8)*	18(4)*	6
групповые консультации	1	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-	
промежуточная аттестация: <b>зачет</b>	1	1	1
<b>2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>0,9/31</b>	<b>1,9/70</b>	<b>2,6/94</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	26	65	89
подготовка к промежуточной аттестации	5	5	5
<b>Общая трудоемкость з.е./час</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах.

#### 4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. раб.
	Лекции	практические занятия	Сам. изуч. отд. тем
<b>Раздел 1. Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг.</b>			
1. Введение. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления.	4(2*)	4	3
2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	4(2*)	4	3
3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	4(2*)	4	3
<b>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>			
4. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	6(2*)	6	3
5. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.	6	6(2*)	3
6. Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	4	4(2*)	3
7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки.	4	4(2*)	4

8. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.	4	4(2*)	4
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>36(8)*</b>	<b>36(8)*</b>	<b>26</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий (очно-заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	практические занятия	Сам. изуч. отд. тем
<b>Раздел 1. Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг.</b>			
1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления.	2(1*)	2	8
2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	2(1*)	2	8
3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	2(1*)	2	8
<b>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>			
4. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	2(1*)	2	8
5. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	2(1*)	8
6. Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	2	2(1*)	8
7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки.	2	4(1*)	8
8. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.	4	2(1*)	9
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>18(4)*</b>	<b>18(4)*</b>	<b>65</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.3 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	практические занятия	Сам. изуч. отд. тем
<b>Раздел 1. Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг.</b>			
1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления.	0,8	0,8	11
2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	0,8	0,8	11
3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	0,8	0,8	11
<b>Раздел 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>			
4. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных	0,8	0,8	11

услуг.			
5. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.	0,8	0,8	11
6. Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.	0,8	0,8	11
7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки.	0,6	0,6	11
8. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.	0,6	0,6	12
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>89</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.4 Содержание разделов дисциплины (модуля)

##### 4.4.1 Лекции

№ п/п	наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.		
			очно	очно- заочно	заочное
1.	Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг.	<b>ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления»</b> Основные понятия и термины. Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг.	2(2)*	1(1)*	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления»</b> Признаки государственных и муниципальных услуг. Сущность и структура федерального реестра государственных услуг (функций).	2	1	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг»</b> Понятие и задачи регламентации. Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.	2(2)*	1(1)*	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг»</b> Содержание и структура административного регламента. Формы регламентации государственных и муниципальных услуг.	2	1	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Система законодательства, регулирующего государственные и муниципальные услуги. Конституция Российской Федерации в системе источников правового регулирования оказания государственных и муниципальных услуг.	2(2)*	1(1)*	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Полномочия субъектов Российской Федерации в области правового регулирования оказания	2	1	0,4

		государственных и муниципальных услуг. Сфера правового регулирования регионального законодателя.			
2	<b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>	<b>ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.	2(2)*	1(1)*	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Права, обязанности и ответственность участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	0,5	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Особенности и требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.	2	0,5	0,2
		<b>ЛЕКЦИЯ №10 Тема: «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Определение и содержание многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Перечень функций, которые осуществляют МФЦ.	2	1	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №11 Тема: «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Модели создания МФЦ. Определение понятия и основные характеристики государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	2	0,5	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №12 Тема: «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2	0,5	0,2
		<b>ЛЕКЦИЯ №13 Тема: «Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям»</b> Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг. Определение, цели и инфраструктура. Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Три основные роли СМЭВ. Задачи СМЭВ.	2	1	0,4
		<b>ЛЕКЦИЯ №14 Тема: «Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям».</b> Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям Перечни государственных и муниципальных услуг. Содержание государственного (муниципального) задания. Расчет нормативных затрат на оказание услуги. Виды потребности в предоставлении, спросе и предложении государственной (муниципальной) услуги. Показатели, используемые для оценки потребности в услуге.	2	1	0,4

		<b>ЛЕКЦИЯ №15 Тема: «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки»</b> Определения понятия «качество услуги» в различных системах стандартизации. Подходы к определению понятия качества услуги. Содержание качества услуги. Социально-психологические характеристики качества услуг.	2	1	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №16 Тема: «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки»</b> Пяти факторная модель качества услуги А. Парасурамана, В. Зейтамля и Л. Берри (методика SERVQUAL). Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг	2	1	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №17 Тема: «Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг»</b> Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти и МФЦ.	2	2	0,3
		<b>ЛЕКЦИЯ №18 Тема: «Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг»</b> Независимая оценка качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными организациями. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ.	2	2	0,3
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>36(8)*</b>	<b>18(4)*</b>	<b>6</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.4.2 Практические занятия

№ п/п	наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.		
			очно	очно-заочно	заочное
1.	<b>Теоретико-правовые основы государственных и муниципальных услуг.</b>	<b>Практическое занятие №1 Тема: «Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления»</b> Понятие и характеристика государственных и муниципальных услуг. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	1	0,4
		<b>Практическое занятие №2 Тема: «Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления»</b> Виды и классификация предоставляемых государственных и муниципальных услуг.	2	1	0,4
		<b>Практическое занятие №3 Тема: «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг»</b> Требования к административным регламентам. Разделы административного регламента федерального органа исполнительной власти.	2	1	0,4



		<b>Практическое занятие №4 Тема: «Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг»</b> Административные действия и административные процедуры.	2	1	0,4
		<b>Практическое занятие №5 Тема: «Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Федеральные законы как источники регулирования оказания государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» как базовый закон в сфере оказания публичных услуг. Иные федеральные нормативные правовые акты, регулирующие оказание государственных и муниципальных услуг.	2	1	0,4
		<b>Практическое занятие №6 Тема: «Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Система нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, регулирующих оказание государственных и муниципальных услуг. Законодательство КБР в области оказания государственных и муниципальных услуг.	2	1	0,4
2	<b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.</b>	<b>Практическое занятие №7 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.	2	1	0,3
		<b>Практическое занятие №8 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Направления оптимизации (повышения качества) оказания государственных и муниципальных услуг. Направления упрощения административных действий и административных процедур.	2	0,5	0,3
		<b>Практическое занятие №9 Тема: «Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Технологические карты межведомственного взаимодействия (ТКМВ). Технологические схемы предоставления услуг.	2	0,5	0,2
		<b>Практическое занятие №10 Тема: «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Требования к секторам МФЦ. Требования к условиям предоставления услуг в МФЦ. Услуги, которые могут предоставлять МФЦ. Требования к графику предоставления услуг по принципу «одного окна».	2(2)*	1(1)*	0,3
		<b>Практическое занятие №11 Тема: «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Функции информационной системы МФЦ. Типы услуг в электронной форме. Способы получения услуг в электронной форме. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2	0,5	0,3
		<b>Практическое занятие №12 Тема: «МФЦ как</b>	2	0,5	0,2

		<b>форма предоставления государственных и муниципальных услуг»</b> Единый портал государственных и муниципальных услуг. Мобильное приложение «Госуслуги». Основные ресурсы, которые задействованы в процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.			
		<b>Практическое занятие №13 Тема: «Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям»</b> Роли участников информационного взаимодействия Функции СМЭВ и виды деятельности по их обеспечению. Участники СМЭВ. Межведомственный документооборот. Этапы интеграции с СМЭВ. Система межведомственного электронного взаимодействия.	2(2)*	1(1)*	0,4
		<b>Практическое занятие №14 Тема: «Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям».</b> Электронная подпись и ее виды. Пространство доверия и модернизация СМЭВ. Отличия и особенности государственных (муниципальных) услуг и работ.	2	1	0,4
		<b>Практическое занятие №15 Тема: «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки»</b> Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством органа (организации). Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия в спецификации качества услуг. Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг.	2(2)*	2(1)*	0,3
		<b>Практическое занятие №16 Тема: «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки»</b> Внешняя и внутренняя оценка качества государственных и муниципальных услуг. Перечень показателей качества услуг, которыми потребители обычно пользуются независимо от вида услуг. Классификация показателей качества предоставления услуги Виды доступности услуги. Общие требования к показателям доступности и качества государственной услуги. Показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	2	2	0,3
		<b>Практическое занятие №17 Тема: «Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг»</b> Системы оценки качества государственных и	2(2)*	1(1)*	0,3

		муниципальных услуг Основные характеристики мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг. <b>Практическое занятие №18 Тема: «Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг»</b> Показатели оценки удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ Показатели оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных (муниципальных) услуг	2	1	0,3
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>36(8)*</b>	<b>18(4)*</b>	<b>6</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (очно-заочной и заочной формах обучения) соответственно 31 (70,94) часа, из них 26 (65,89) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей).

При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На очно-заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется перед началом чтения лекции и во время промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется перед началом чтения лекции и во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации по 5 ч. на очной, очно-заочной и заочной формам обучения, используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разд елов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно ( очно- заочно)	Перечень учебно- мето- дического обеспечения *	Форма контроля
1.	<b>Тема 1. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления.</b> 1) Содержание и краткая характеристика государственных и муниципальных услуг. 2) Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [4];[6]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

	3) Виды и классификация предоставляемых государственных и муниципальных услуг.			
	<b>Тема 2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.</b> 1) Регламентация государственных и муниципальных услуг. 2) Стандартизация государственных и муниципальных услуг.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [4];[5]; [6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	<b>Тема 3. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.</b> 1) Роль концепции об административной реформе в РФ. 2) Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. 3) Концепция формирования электронного правительства и др. в регулировании оказания государственных и муниципальных услуг.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [5];[6];[7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
2.	<b>Тема 4. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.</b> 1) Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. 2) Паспорт услуги.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [4];[6];[7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	<b>Тема 5. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.</b> 1) Первоочередные государственные и муниципальные услуги, подлежащие переводу в электронный вид. 2) Проблемы перевода услуг в электронную форму.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [4];[6]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	<b>Тема 6. Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.</b> 1) Способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг. 2) Виды эффективности оказания государственных и муниципальных услуг.	3(8,11)	[1];[2];[3]; [4];[5]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	<b>Тема 7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки.</b> 1) Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставляемых услуг.	4(8,11)	[1];[2];[3]; [5];[6]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	<b>Тема 8. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.</b> 1) Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг». 2) Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки	4(9,12)	[1];[2];[3]; [5];[6]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

	качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования. 3) Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».			
	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5,5)		Сдача зачета
	<b>Итого:</b>	<b>31(70,94)</b>		

\* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

## 6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1	Тема. Сущность государственных и муниципальных услуг и их место в системе современного публичного управления.	ОПК – 5, ОПК - 8	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Тема. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	ОПК – 5, ОПК - 8	
	Тема. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.	ОПК – 5, ОПК - 8	
2	Тема. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	ОПК – 5, ОПК - 8	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Тема. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.	ОПК – 5, ОПК - 8	
3	Тема. Межведомственное информационное взаимодействие и предоставление государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям	ОПК – 5, ОПК - 8	3-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Тема. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	ОПК – 5, ОПК - 8	
	Тема. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.	ОПК – 5, ОПК - 8	

### 6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

**Текущий контроль** - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

**15-20 баллов** – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

**10-14 баллов** – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

**До 10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Рабочей программой дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих общепрофессиональных компетенций:

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

**ОПК-8** Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

В процессе освоения образовательной программы по 38.03.04 Государственное и муниципальное управление компетенции ОПК-5, ОПК-8 формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

#### **Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Государственное и муниципальное управление»**

Код	Этапы формирования
-----	--------------------

компет енции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	компетенции в процессе освоения образовательной программы*
<b>ОПК-5</b>	Б1.О.09 Ведение в информационные технологии	1
	Б1.О.10 Информационные технологии в управлении	2
	Б1.О.16 Управление государственным и муниципальным имуществом	3
	Б1.О.20 Управление государственными и муниципальными закупками	4
	Б1.О.27 Цифровое государство	5
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая	6
	<b>Б1.О.35 Государственные и муниципальные услуги</b>	7
<b>ОПК-8</b>	Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
	Б1.О.09 Ведение в информационные технологии	1
	Б1.О.10 Информационные технологии в управлении	2
	Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая	4
	Б2.О.04(П) Производственная практика, научно-исследовательская работа	6
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая	6
	<b>Б1.О.35 Государственные и муниципальные услуги</b>	7
	Б2.О.06(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

\* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.

## 7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

### Промежуточная аттестация – зачет.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет «автоматом».

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации *зачет*.

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

### Индикаторы достижения компетенций\*

Код и наименование	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания
--------------------	---------------------------------	---

индикатора достижения компетенци и, этапы освоения		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-4 <sub>ОПК-5</sub> Выбирает соответствующее содержанию профессиональных задач информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы (7-этап)	Знать: основы государственных и муниципальных услуг, общий порядок их предоставления.	Не знает основы государственных и муниципальных услуг, общий порядок их предоставления.	Частично знаком с основами государственных и муниципальных услуг, общим порядком их предоставления.	Достаточно владеет основами государственных и муниципальных услуг, общим порядком их предоставления.	В полной мере владеет основами государственных и муниципальных услуг, общим порядком их предоставления.
	Уметь: толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не обладает умениями толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	Частично обладает умениями толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	Умеет толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.	В полной мере может толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
	Владеть: навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.	Не владеет навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.	Не в полной мере владеет навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.	Способен обеспечить на достаточном уровне навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.	Владеет на высоком уровне навыками выбора информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных информационных систем.
ИД-2 <sub>ОПК-8</sub> Применяет современные информационные технологии для решения задач своей профессиональной деятельности (7-этап).	Знать: основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не знает основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Частично знаком с основными подходами, методами и способами оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Достаточно владеет основными подходами, методами и способами оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.	Отлично знает основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.



	Уметь: использовать современные информационно- коммуникационн ые технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не умеет использовать современные информационно- коммуникационн ые технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Частично умеет использовать современные информационно- коммуникационн ые технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.	Хорошо умеет использовать современные информационно - коммуникацион ные технологии в системе предоставления государственны х и муниципальных услуг.	В полной мере может использовать современные информационно- коммуникационн ые технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.
	Владеть: методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.	Не владеет методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.	Частично владеет методами анализа организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.	Хорошо владеет методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственны х и муниципальных услуг.	Отлично владеет методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

*\*На этапе освоения дисциплины*

Для допуска к *зачету*, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

Для допуска к зачету студенту необходимо восстановить пробелы, как по текущему, так и по промежуточному контролю. На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

### Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

**7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-4<sub>ОПК-5</sub>, ИД-2<sub>ОПК-8</sub> в процессе освоения образовательной программы**

**7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся**

1. Назовите основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- б) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
- в) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
- г) всё вышеперечисленное

2. Назовите принципы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- б) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- в) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
- г) правильного ответа нет

3. Перечислите основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
- б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
- в) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг платы
- г) все ответы верны

4. Видами государственных услуг являются:

- а) государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
- б) государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц
- в) государственные услуги, оказываемые населению
- г) все ответы верны

5. Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:

- а) формы контроля за исполнением административного регламента
- б) проект регламента
- в) общие положения
- г) все ответы не верны

6. В структуру административного регламента не входит раздел:

- а) проект регламента
- б) общие положения
- в) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
- г) правильного ответа нет

7. Действие Федерального закона N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» распространяется 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
- г) правильного ответа нет

8. Государственный или муниципальный контракт:

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

9. Для целей Федерального закона N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» используются следующие основные понятия:

- а) заявитель — физическое или юридическое лицо
- б) государственная услуга
- в) муниципальная услуга
- г) все ответы верны

10. Используются следующие основные понятия для целей Федерального закона N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) портал государственных и муниципальных услуг
- б) многофункциональный центр
- в) административный регламент
- г) все ответы верны

11. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:

- а) бесплатной основе
- б) платной основе
- в) в рассрочку
- г) правильного ответа нет

12. Основными способами размещения заказов являются:

- а) торги
- б) конкурсы
- в) закупка у единственного поставщика
- г) все ответы верны

13. Главными способами размещения заказов являются:

- а) аукционы (в электронной форме)
- б) запрос котировок
- в) закупка у единственного поставщика
- г) все ответы верны.

14. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) от 27 июля 2010 г.
- б) от 30 июня 2011 г.

- в) от 26 июля 2013 г.
- г) правильного ответа нет

15. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) от 25 июля 2010 г.
- б) от 27 июля 2010 г.
- в) от 26 июля 2013 г.
- г) все ответы не верны

16. Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) от 27 июля 2009 г.
- б) от 30 июня 2010 г.
- в) от 27 июля 2010 г.
- г) нет правильного ответа

17. Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:

- а) Президентом Российской Федерации
- б) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
- в) Правительством Российской Федерации
- г) нет правильного ответа

18. Кем устанавливается порядок оценки заявок на участие в конкурсе:

- а) Правительством Российской Федерации
- б) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
- в) Президентом Российской Федерации
- г) правильного ответа нет

19. Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:

- а) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России
- б) Правительством Российской Федерации
- в) Президентом Российской Федерации
- г) все ответы не верны

20. Государственный или муниципальный заказ представляет собой:

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

21. Что такое государственный или муниципальный заказ:

- 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

в) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени субъекта РФ

г) правильного ответа нет

22. В какой срок в случае проведения открытого конкурса заказчик, уполномоченный орган, специализированная организация обеспечивают размещение конкурсной документации на официальном сайте?

а) не менее чем за тридцать дней до дня вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в конкурсе

б) не менее чем за тридцать дней до дня подведения итогов конкурса

в) в день ее утверждения заказчиком, уполномоченным органом

г) правильного ответа нет

23. Когда в случае проведения открытого конкурса заказчик, уполномоченный орган, специализированная организация обеспечивают размещение конкурсной документации на официальном сайте?

а) не менее чем за тридцать дней до дня подведения итогов конкурса

б) не менее чем за тридцать дней до дня вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в конкурсе

в) в день ее утверждения заказчиком, уполномоченным органом

г) все ответы не верны

24. Заказчик заключает государственный или муниципальный контракт путем проведения:

а) открытых торгов

б) закрытых торгов

в) конкурса

г) правильного ответа нет

25. Имеют ли право заявители на получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями:

а) да

б) нет

в) иногда

г) правильного ответа нет

26. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее \_\_\_\_\_ со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте

а) одного месяца

б) двух месяцев

в) двух недель

г) правильного ответа нет

27. 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
- в) в устной форме
- г) все ответы не верны

28. Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с:

- а) с 1 января 2012 года
- б) с 1 марта 2012 года
- в) с 1 января 2011 года
- г) правильного ответа нет

29. Участником размещения государственного заказа может быть:

- а) физическое лицо
- б) юридическое лицо
- в) индивидуальный предприниматель
- г) всё вышеперечисленное

### **7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.**

#### **1-ый рейтинг контроль**

- 1) Понятие и характеристика государственных и муниципальных услуг.
- 2) Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 3) Виды и классификация предоставляемых государственных и муниципальных услуг.
- 4) Признаки государственных и муниципальных услуг.
- 5) Сущность и структура федерального реестра государственных услуг (функций).
- 6) Регламентация государственных и муниципальных услуг.
- 7) Стандартизация государственных и муниципальных услуг.
- 8) Федеральное законодательство о государственных и муниципальных услугах).
- 9) Региональное законодательство о государственных и муниципальных услугах).

#### **2-ый рейтинг контроль**

- 1) Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
- 2) Направления оптимизации (повышения качества) оказания государственных и муниципальных услуг.
- 3) Направления упрощения административных действий и административных процедур.
- 4) Технологические карты межведомственного взаимодействия (ТКМВ).
- 5) Технологические схемы предоставления услуг.
- 6) Паспорт услуги.
- 7) Определение и содержание многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)
- 8) Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- 9) Проблемы перевода услуг в электронную форму.

#### **3-ый рейтинг контроль**

- 1) Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.
- 2) Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям
- 3) Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставляемых услуг
- 4) Пяти факторная модель качества услуги А. Парасурамана, В. Зейтамля и Л. Берри (методика SERVQUAL)

- 5) Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг
- 6) Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления.
- 7) Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти и МФЦ.
- 8) Независимая оценка качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными организациями.

### **7.3.3. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию**

- 1) Основные понятия и термины.
- 2) Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг.
- 3) Признаки государственных и муниципальных услуг.
- 4) Сущность и структура федерального реестра государственных услуг (функций).
- 5) Понятие и задачи регламентации.
- 6) Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти.
- 7) Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 8) Требования к административным регламентам.
- 9) Разделы административного регламента федерального органа исполнительной власти.
- 10) Административные действия и административные процедуры.
- 11) Содержание и структура административного регламента. Формы регламентации государственных и муниципальных услуг.
- 12) Роль концепции об административной реформе в РФ, концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг, концепция формирования электронного правительства и др. в регулировании оказания государственных и муниципальных услуг.
- 13) Федеральные законы как источники регулирования оказания государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» как базовый закон в сфере оказания публичных услуг. Иные федеральные нормативные правовые акты, регулирующие оказание государственных и муниципальных услуг.
- 14) кой Федерации, регулирующих оказание государственных и муниципальных услуг.
- 15) Законодательство КБР в области оказания государственных и муниципальных услуг.
- 16) Участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 17) Права, обязанности и ответственность участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 18) Особенности и требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
- 19) Перечень функций, которые осуществляют МФЦ.
- 20) Модели создания МФЦ.
- 21) Требования к секторам МФЦ.
- 22) Требования к условиям предоставления услуг в МФЦ.
- 23) Услуги, которые могут предоставлять МФЦ.
- 24) Требования к графику предоставления услуг по принципу «одного окна».
- 25) Функции информационной системы МФЦ.
- 26) Типы услуг в электронной форме.
- 27) Способы получения услуг в электронной форме.
- 28) Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- 29) Единый портал государственных и муниципальных услуг.
- 30) Мобильное приложение «Госуслуги».
- 31) Основные ресурсы, которые задействованы в процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

- 32) Краткая характеристика информационных систем задействованных при оказании государственных и муниципальных услуг.
- 33) Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- 34) Первоочередные государственные и муниципальные услуги, подлежащие переводу в электронный вид.
- 35) Проблемы перевода услуг в электронную форму.
- 36) Определение, цели и инфраструктура.
- 37) Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).
- 38) Три основные роли СМЭВ.
- 39) Задачи СМЭВ.
- 40) Роли участников информационного взаимодействия.
- 41) Функции СМЭВ и виды деятельности по их обеспечению.
- 42) Участники СМЭВ.
- 43) Межведомственный документооборот.
- 44) Этапы интеграции с СМЭВ.
- 45) Система межведомственного электронного взаимодействия.
- 46) Электронная подпись и ее виды.
- 47) Пространство доверия и модернизация СМЭВ.
- 48) Отличия и особенности государственных (муниципальных) услуг и работ.
- 49) Система перечней государственных (муниципальных) услуг (работ).
- 50) Содержание государственного (муниципального) задания.
- 51) Расчет нормативных затрат на оказание услуги.
- 52) Виды потребности в предоставлении, спросе и предложении государственной (муниципальной) услуги.
- 53) Показатели, используемые для оценки потребности в услуге.
- 54) Способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг.
- 55) Виды эффективности оказания государственных и муниципальных услуг.
- 56) Определения понятия «качество услуги» в различных системах стандартизации.
- 57) Подходы к определению понятия качества услуги.
- 58) Содержание качества услуги.
- 59) Социально-психологические характеристики качества услуг.
- 60) Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством органа (организации).
- 61) Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия в спецификации качества услуг.
- 62) Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг
- 63) Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией.
- 64) Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг.
- 65) Внешняя и внутренняя оценка качества государственных и муниципальных услуг.
- 66) Перечень показателей качества услуг, которыми потребители обычно пользуются независимо от вида услуг.
- 67) Классификация показателей качества предоставления услуги.
- 68) Виды доступности услуги.
- 69) Общие требования к показателям доступности и качества государственной услуги.
- 70) Показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 71) Показатели процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг по форме № 1-ГМУ.
- 72) Показатели точности обработки данных, правильность оформления документов, качество процесса обслуживания.
- 73) Показатели доступности.
- 74) Показатели процесса обжалования.



- 75) Показатели культуры обслуживания.
- 76) Системы оценки качества государственных и муниципальных услуг.
- 77) Основные характеристики мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
- 78) Этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг.
- 79) Показатели оценки удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ.
- 80) Показатели оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятия и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **8.1 Основная литература:**

1) Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие : [16+] / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 220 с. : табл., ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486> – ISBN 978-5-4499-1623-5. – DOI 10.23681/600486. – Текст: электронный.

2) Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги: [16+] / С. В. Вобленко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 486 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873> – DOI 10.23681/599873. – Текст. Изображение : электронные.

3) Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие : [16+] / А. М. Киселева ; Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского (ОмГУ), 2018. – 224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963> – Библиогр.: с. 155-163. – ISBN 978-5-7779-2201-4. – Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная литература:**

4) Ахмедов, Р. М. Цифровая модальность государственности : теоретико-правовой аспект / Р. М. Ахмедов. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2022. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700159> – Библиогр.: с. 134-140. – ISBN 978-5-238-03646-5. – Текст : электронный.

5) Байнова, М. С. Система государственного и муниципального управления : учебник : [16+] / М. С. Байнова, Н. В. Медведева, Ю. С. Рязанцева. – 2-е изд. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 368 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=713663>

6) Государственная и муниципальная служба: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление: [16+] / М. С. Проскуряков, Д. Я. Магомедмирзоева, Т. Г. Виноградова, Я. И. Семилетова; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2024. – 85 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=721061>

7) Стырин, Е. М. Государственные цифровые платформы : формирование и развитие / Е. М. Стырин, Н. Е. Дмитриева. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2021. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699493> (дата обращения: 18.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7598- 2537-1 (в обл.). – ISBN 978-5-7598-2297-4 (e-book). – DOI 10.17323/978-5-7598-2537-1. – Текст : электронный. Научные монографии

## **9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

- ЭБС «Издательства Лань»  
Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»  
ООО «Издательство Лань».  
Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год  
<http://e.lanbook.com/>

- Сетевая электронная библиотека  
ООО «ЭБС ЛАНЬ»  
Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный  
<http://e.lanbook.com/>  
<http://seb.e.lanbook.com/>

- ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть  
ООО «Директ-Медиа»  
Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год  
<http://biblioclub.ru>
- Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)  
ООО Научная электронная библиотека.  
Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год  
<http://elibrary.ru>

Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практические занятия), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочесть записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Практические занятия - групповая форма занятий, проходящих при активном участии студентов. Такие занятия способствуют углублённому изучению наиболее сложных вопросов дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Умение выступать перед аудиторией и грамотно обосновывать свою позицию – необходимые для будущих управленцев (менеджеров) навыки.

Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Работа и ответы на практических занятиях, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в 10 баллов за три точки - 30 баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;

- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты очно-заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации.**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» рассчитана на изучение в течение одного семестра и заканчивается сдачей зачета.

### **11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

#### **11.1 Лицензионное программное обеспечение**

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

**Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»**

лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

#### **11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Государственная система правовой информации : офиц. интернет-портал правовой информации..	<a href="http://www.pravo.gov.ru">http://www.pravo.gov.ru</a>

Единый портал государственных и муниципальных услуг	<a href="http://www.gosuslugi.ru">http://www.gosuslugi.ru</a>
Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг : [офиц. сайт].	<a href="http://www.vashkontrol.ru">http://www.vashkontrol.ru</a>
Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: [офиц. сайт].	<a href="http://www.minsvyaz.ru">http://www.minsvyaz.ru</a>
Совершенствование государственного управления : [портал административной реформы].	<a href="http://www.admreforma.ru">http://www.admreforma.ru</a>

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные и методические материалы. Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий	Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные и методические материалы. Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.