

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Балахнинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Предоставление государственных и муниципальных услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Направленность образовательной программы

Государственное региональное и муниципальное управление

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Балахна

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.04 Предоставление государственных и муниципальных услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-13: Способен принимать участие в проектировании организационных действий, эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности	ПК-13.1: Участвует в проектировании организационных действий и оценивает их последствия ПК-13.2: Демонстрирует знания и умения эффективного исполнения служебных (трудовых) обязанностей	ПК-13.1: Знать теорию проектирования действий. Уметь участвовать в проектировании организационных действий. Владеть навыками оценки последствий организационных действий ПК-13.2: Знать показатели эффективности исполнения служебных обязанностей. Уметь эффективно исполнять служебные обязанности. Владеть навыками демонстрации знаний и умений исполнения служебных обязанностей	Реферат Тест	Экзамен: Контрольные вопросы
ПК-17: Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	ПК-17.1: Применяет на практике принципы, технологии и требования к предоставлению государственных услуг, порядок предоставления государственных услуг в электронной форме, понятие и принципы функционирования, назначение портала государственных услуг ПК-17.2: Осуществляет прием и согласование	ПК-17.1: Знать процедуру предоставления государственных услуг. Уметь применять принципы, технологии и требования к предоставлению государственных услуг. Владеть навыками предоставления услуг через портал государственных услуг ПК-17.2:	Реферат Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

	документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, осуществляет выдачу справок, выписок, документов, разъяснений и сведений ПК-17.3: Применяет на практике процедуру рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; процедуру проведения экспертизы; проведения консультаций; процедуру выдачи разрешений, заключений и других документов по результатам предоставления государственной услуги	Знать порядок приема и согласования документации. Уметь принимать заявки и заявления. Владеть навыками выдачи документов и сведений ПК-17.3: Знать порядок осуществления документальных процедур. Уметь осуществлять документальные процедуры. Владеть навыками выдачи документов по результатам предоставления государственных услуг		
--	---	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	5	5
Часов по учебному плану	180	180
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	20
- КСР	2	2
самостоятельная работа	78	106
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лаборат	Всего	

					орные работы), часы					
	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о
Тема 1 Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг	23	22	5	2	5	3	10	5	13	17
Тема 2 Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг	23	22	5	2	5	3	10	5	13	17
Тема 3 Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	23	24	5	3	5	3	10	6	13	18
Тема 4 Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	25	25	6	3	6	4	12	7	13	18
Тема 5 Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	25	25	6	3	6	4	12	7	13	18
Тема 6 Система межведомственного взаимодействия	23	24	5	3	5	3	10	6	13	18
Аттестация	36	36								
КСР	2	2					2	2		
Итого	180	180	32	16	32	20	66	38	78	106

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг. Классификация государственных и муниципальных услуг. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг. Обязанности исполнителей государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Структура административных регламентов. Требования к административным регламентам. Реестр государственных и муниципальных услуг.

Тема 3. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявительный порядок получения услуги. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем.

Тема 4. Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Понятие и функции многофункционального центра. Требования по обеспечению работы многофункционального центра. Модель взаимодействия многофункционального центра.

Тема 5. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Функции Портала. Способы авторизации для пользования Порталом. Оценка качества государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта.

Тема 6. Система межведомственного взаимодействия. Требования к соглашениям о взаимодействии. Межведомственный запрос о предоставлении документов. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос.

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 6 ч., очно-заочная форма обучения - 6 ч.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Предоставление государственных и муниципальных услуг".

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПК-13:

1. Государственный взгляд информатизацию аппаратов публичной власти.
2. Правовое поле и нормативное регулирование создания электронного правительства.
3. Рынок информационных технологий и проекты электронных услуг для населения.
4. Порядок составления электронных регламентов для оказания услуг населению.
5. Технологии организации «электронных торгов» для государственных и муниципальных нужд.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПК-17:

1. Построение систем мониторинга и контроля объектов жилищно-коммунальной и социальной сферы.
2. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance».
3. Социальные функции муниципального образования.
4. Привлечение частного капитала к производству муниципальных услуг.
5. Муниципальные услуги как вид публичных услуг.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована ее 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; использованы зарубежные источники литературы на языке оригинала
отлично	выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована ее 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
очень хорошо	основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты в оформлении
хорошо	основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности: имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упрощения в оформлении
удовлетворительно	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствует вывод
неудовлетворительно	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы
плохо	реферат отсутствует

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-13:

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

- в электронной форме
- в письменной форме

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

- с 1 марта 2012 года
- с 1 января 2011 года
- с 1 января 2012 года

3. Участником размещения государственного заказа может быть:

- юридическое лицо
- все ответы верны
- физическое лицо,
- индивидуальный предприниматель.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-17:

Тест 1. Действие настоящего Федерального закона распространяется также на:

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

Тест 2. Государственный или муниципальный контракт:

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 100 % тестовых заданий
отлично	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 90-99% тестовых заданий
очень хорошо	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 80-90% тестовых заданий
хорошо	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 70-80 % тестовых заданий
удовлетворительно	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 50-70% тестовых заданий
неудовлетворительно	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 20-50 % тестовых заданий
плохо	выставляется при условии правильного ответа обучающегося на 0-20% тестовых заданий.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-13

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных и муниципальных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными и муниципальными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных и муниципальных услуг
6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных и муниципальных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг

9. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
10. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг
11. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и подведомственных государственным и муниципальным органам организаций
12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг
13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг
14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг
16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг
17. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-17

1. Реестры государственных и муниципальных услуг
2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, либо государственного и муниципального служащего
3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
4. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
5. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
6. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги
7. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
8. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
9. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
10. Требования к соглашениям о взаимодействии
11. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
12. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме

13. Порталы государственных и муниципальных услуг
14. Правила использования электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг
15. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
16. Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
17. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
18. Роль информации в осуществлении государственных и муниципальных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

Основная литература:

1. Козлова Л. С. Административные регламенты / Козлова Л. С. - Москва : Юрайт, 2022. - 415 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492346> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-00013-9 : 1009.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784733&idb=0>.
2. Сидорова А. А. Электронное правительство : учебник и практикум / А. А. Сидорова. - Москва : Юрайт, 2023. - 166 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-9916-9307-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846614&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. - Москва : Юрайт, 2023. - 139 с. - (Актуальные монографии). - ISBN 978-5-534-10907-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843318&idb=0>.
2. Вобленко С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / Вобленко С. В., Вобленко Н. А. - 2-е изд. - Рязань : РГРТУ, 2021. - 298 с. - Книга из коллекции РГРТУ - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=801681&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Операционная система Microsoft Windows

Пакет прикладных программ Microsoft Office

ЭБС «Юрайт». Режим доступа: <http://biblio-online.ru>

ЭБС «Консультант студента». Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>

ЭБС «Лань». Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

ЭБС «Znanium.com». Режим доступа: www.znanium.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление.

Автор(ы): Купцов Александр Вячеславович, кандидат экономических наук, доцент.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.01.2024, протокол № 5.