Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
"Сибирский институт бизнеса и информационных технологий"

Подписано цифровой подписью:
АНОО ВО "СИБИТ"
Причина: Я являюсь автором этого документа
DN: ИНН ЮЛ=7707329152, E=uc@tax.gov.ru, ОГРН=1047707030513, C=RU, S=77 Москва, L=г. Москва, STREET="ул. Неглинная, д. 23", O=Федеральная налоговая служба, CN=Федеральная налоговая служба

УТВЕРЖДЕНО
Ректор
Родионов М. Г.
Приказ от 28.10.2026 № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 39.03.03 Организация работы с молодежью

Направленность (профиль)подготовки: Государственная молодежная политика

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2027

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)
Заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Омск, 2026

Разработчики:

Доцент, департамент очного обучения, кандидат экономических наук, доцент Иванова Е. В.

Рецензенты:

Баулина А.Ю., начальник управления административной реформы Департамента развития территорий и государственного управления Министерства экономического развития Омской области

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью, утвержденного приказом Минобрнауки от 05.02.2018 № 77, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Социолог: специалист по фундаментальным и прикладным социологическим исследованиям", утвержден приказом Минтруда России от 21.10.2021 № 751н; "Специалист по социальной работе", утвержден приказом Минтруда России от 06.09.2024 № 455н; "Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения", утвержден приказом Минтруда России от 20.09.2021 № 642н; "Специалист по работе с молодежью", утвержден приказом Минтруда России от 11.11.2025 № 640н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1		Руководитель образовательной программы	Симонова Н. Ю.	Согласовано	28.10.2026, № 2

Содержание

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3. Место дисциплины в структуре ОП

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

5. Содержание дисциплины
5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
5.2. Содержание разделов, тем дисциплины

6. Рекомендуемые образовательные технологии

7. Оценочные материалы текущего контроля

8. Оценочные материалы промежуточной аттестации

9. Порядок проведения промежуточной аттестации

10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся
10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Задачи изучения дисциплины:

- изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе;
- ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ОПК-1 Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере молодежной политики

ОПК-1.1 Оценивает возможности современных информационно-коммуникационных технологий, используемых в профессиональной деятельности в сфере молодежной политики.

Знать:

ОПК-1.1/Зн7 Основные виды государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме

ОПК-1.1/Зн8 Механизм реализации государственных услуг в электронной форме

ОПК-1.1/Зн9 Принципы проектирования и навигации электронных форм и интерфейсов с учётом особенностей молодёжной аудитории

ОПК-1.2 Умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии для использования в профессиональной деятельности в сфере молодежной политики.

Уметь:

ОПК-1.2/Ум7 Осуществлять деятельность на портале государственных услуг

ОПК-1.2/Ум8 Использовать технологии оказания электронных услуг в профессиональной сфере

ОПК-1.2/Ум9 Самостоятельно оформлять и подавать заявки/документы через электронные сервисы

ОПК-3 Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Знает механизмы составления и оформления отчетов и результатах профессиональной деятельности в сфере молодежной политики.

Знать:

ОПК-3.1/Зн13 Принципы межведомственного электронного взаимодействия

ОПК-3.1/Зн14 Классификацию учетных записей в ЕСИА

ОПК-3.1/Зн15 Метрики качества и доступности электронных услуг

ОПК-3.2 Представляет результаты деятельности в форме публичных выступлений.

Уметь:

ОПК-3.2/Ум13 Анализировать пользовательский опыт на основе обратной связи

ОПК-3.2/Ум14 Составлять аналитические справки по межведомственному взаимодействию

ОПК-3.2/Ум15 Готовить регламентную отчетность для органов государственной власти

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Оказание государственных услуг в электронном виде» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 6, Очно-заочная форма обучения - 7, Заочная форма обучения - 7.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Информационно-аналитическое обеспечение работы с молодежью;

Информационно-коммуникационные технологии;

Математические методы в социально-гуманитарных исследованиях;

Социология;

Статистика;

учебная практика (ознакомительная);

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Грантовая деятельность в молодежной сфере;

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы;

производственная практика (технологическая (проектно-технологическая);

Создание собственного бизнеса;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Шестой семестр	108	3	56	2	18	36	43	Зачет (9)
Всего	108	3	56	2	18	36	43	9

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Седьмой семестр	108	3	38	2	12	24	66	Зачет (4)
Всего	108	3	38	2	12	24	66	4

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Седьмой семестр	108	3	8	2	2	4	96	Зачет (4)
Всего	108	3	8	2	2	4	96	4

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде	**99**	**2**	**18**	**36**	**43**	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2
Тема 1.1. Система публичных услуг в России	26		4	8	14	

Тема 1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"	24		4	8	12	
Тема 1.3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	29		6	12	11	
Тема 1.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа	20	2	4	8	6	
Итого	**99**	**2**	**18**	**36**	**43**	

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде	**104**	**2**	**12**	**24**	**66**	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2
Тема 1.1. Система публичных услуг в России	26		2	4	20	
Тема 1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"	24		2	4	18	
Тема 1.3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	29		4	10	15	
Тема 1.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа	25	2	4	6	13	
Итого	**104**	**2**	**12**	**24**	**66**	

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде	**104**	**2**	**2**	**4**	**96**	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2
Тема 1.1. Система публичных услуг в России	26				26	
Тема 1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"	24				24	
Тема 1.3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	29		2	4	23	
Тема 1.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа	25	2			23	
Итого	**104**	**2**	**2**	**4**	**96**	

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Тема 1.1. Система публичных услуг в России

Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"

Нормативная база функционирования МФЦ. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Заключение соглашений о взаимодействии Предоставление комплексных услуг на базе МФЦ. Развитие сети МФЦ. Система межведомственного электронного взаимодействия.

Тема 1.3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Правовая основа предоставления гос. и муниципальных услуг в электронной форме. Система порталов государственных и муниципальных услуг. Формирование и развитие единого портала государственных и муниципальных услуг. Электронный документ и электронная подпись в этих документах. Идентификационные инструменты электронного правительства. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты и идентификация граждан. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ.

Тема 1.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа

Содержание поставщика услуги (традиционный подход в управлении сектором подведомственных учреждений); покупка услуги у поставщика (результативный подход в управлении сектором подведомственных учреждений). Структура государственного задания. Государственное (муниципальное) задание.

6. Рекомендуемые образовательные технологии

7. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Очная форма обучения, Зачет, Шестой семестр.
Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта в виде выполнения тестирования и итоговой работы.
Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.
При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Промежуточная аттестация: Очно-заочная форма обучения, Зачет, Седьмой семестр.
Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта в виде выполнения тестирования и итоговой работы.
Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.
При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Промежуточная аттестация: Заочная форма обучения, Зачет, Седьмой семестр.
Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта в виде выполнения тестирования и итоговой работы.
Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.
При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

8. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде
Контролируемые ИДК: ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2

Тема 1.1. Система публичных услуг в России

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,
б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

а) ведение конспекта лекций,
б) уровень освоения теоретического материала,
в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Вопросы для дискуссии:
1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
2. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента»
3. Принципы обновления современных систем государственного управления
4. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Законодательство РФ, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг

Тема 1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,
б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

а) ведение конспекта лекций,
б) уровень освоения теоретического материала,
в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Вопросы для дискуссии:
1. Классификация публичных услуг.
2. Права заявителей.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
4. Приоритетные направления организации предоставления гос. и муниципальных услуг в Российской Федерации (дать краткую характеристику)
5. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"
6. Межведомственное взаимодействие.
Зарегистрируйтесь на портале "государственные услуги" и составьте перечень услуг, предоставляемых на территории Вашего муниципального образования

Тема 1.3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,
б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

а) ведение конспекта лекций,
б) уровень освоения теоретического материала,
в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Вопросы для дискуссии:
1. Правовая основа предоставления гос. и муниципальных услуг в электронной форме
2. Формирование и развитие единого портала государственных и муниципальных услуг.
3. Электронный документ и электронная подпись
4. Универсальные электронные карты и идентификация граждан.
5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ
Составьте в табличной форме виды, предоставляемых услуг по уровням власти.
Составьте схему предоставления муниципальных услуг через МФЦ (на примере конкретной услуги)

Тема 1.4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,
б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

а) ведение конспекта лекций,
б) уровень освоения теоретического материала,
в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Вопросы для дискуссии:
1. Источники финансирования оказания услуг на условиях государственного и муниципального заказа.
2. Оказание муниципальных услуг на условиях муниципального заказа.
3. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта.
Проанализируйте один из стандартов предоставления конкретной государственной услуги

9. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Шестой семестр, Зачет
Контролируемые ИДК: ОПК-1.1 ОПК-3.1 ОПК-1.2 ОПК-3.2
Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету и типовые практические задания представлены в Приложении 7.

Очно-заочная форма обучения, Седьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ОПК-1.1 ОПК-3.1 ОПК-1.2 ОПК-3.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету и типовые практические задания представлены в Приложении 7.

Заочная форма обучения, Седьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ОПК-1.1 ОПК-3.1 ОПК-1.2 ОПК-3.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету и типовые практические задания представлены в Приложении 7.

10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Государственное и муниципальное управление в социальной сфере: монография / О. И. Антонова, В. М. Апахова, А. А. Верхоглядова [и др.] - Москва: Директ-Медиа, 2025. - 76 с. - 978-5-4499-4885-4. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718840 (дата обращения: 26.10.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: научная литература / И. В. Малофеев. - 5-е изд., стер. - Москва: Дашков и К°, 2023. - 172 с. - 978-5-394-05159-3. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710986 (дата обращения: 26.10.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Дунаев, Н. Г. Совершенствование взаимодействия муниципальных служащих с населением (на примере Администрации городского округа Балашиха): студенческая научная работа / Н. Г. Дунаев. - Москва: б.и., 2020. - 88 с. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598158 (дата обращения: 26.10.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Государственное управление развитием региона и промышленная политика: монография / К. С. Идиатуллина, Л. И. Гатина, З. Х. Сергеева, Ж. Ю. Кургаева, Д. А. Гатиятуллина. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. - 104 с. - 978-5-7882-2932-4. - Текст: электронный // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701376 (дата обращения: 26.10.2026). - Режим доступа: по подписке

10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. http://www.garant.ru - Справочная правовая система «Гарант»
2. https://www.openaire.eu - Международная научная реферативная база данных

Ресурсы «Интернет»

1. http://www.sibit.sano.ru - Официальный сайт образовательной организации
2. http://do.sano.ru - Система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle)
3. http://www.gov.ru - Федеральные органы власти
4. http://президент.рф - Сайт Президента Российской Федерации
5. http://www.duma.gov.ru - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ
6. http://www.government.ru - Сайт Правительства Российской Федерации
7. http://www.all-pravo.ru - Вопросы правового регулирования наследования, дарения, пожизненной ренты
8. http://window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
9. www.gosuslugi.ru - ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Для лекций, семинаров (практических), групповых, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА
Мультимедийная учебная аудитория № 210

Перечень оборудования

Аудиоколонка - 5 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 37 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 74 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office Standart 2019
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 211

Перечень оборудования
Аудиоколонка - 5 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 27 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 54 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office Standart 2019
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Мультимедийная учебная аудитория № 301

Перечень оборудования
Аудиоколонка - 2 шт.
Доска - 1 шт.
Персональный компьютер - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 18 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 36 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office Standart 2019
7-Zip 24.08(x64)
Adobe Reader 9.1 - Russian

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Учебная аудитория № 302

Перечень оборудования

Доска маркерная - 1 шт.
Стол - 18 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 36 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 0 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Мультимедийная учебная аудитория № 303

Перечень оборудования
Доска маркерная - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 20 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 40 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Мультимедийная учебная аудитория № 304

Перечень оборудования
WEB-камера - 1 шт.
Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 18 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 36 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office стандартный 2016
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Мультимедийная учебная аудитория № 312

Перечень оборудования
WEB-камера - 1 шт.
Аудиоколонка - 2 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office Standart 2019
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.
Мультимедийная учебная аудитория № 422

Перечень оборудования
Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Интерактивная доска - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 13 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 26 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office профессиональный плюс 2016
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

Для лекций, семинаров (практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации
Мультимедийная учебная аудитория № 305

Перечень оборудования
Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Круглый стол - 3 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол одноместный - 10 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 27 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Windows 10 Pro
Microsoft Office стандартный 2016
7-Zip 24.08(x64)

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Consultant Plus

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного, компьютерного оборудования и хранения элементов мультимедийных лабораторий
Специальное помещение № 420

Перечень оборудования
Запасные части для компьютерного оборудования - 0 шт.
Наушники для лингафонного кабинета - 0 шт.
Паяльная станция - 1 шт.
Персональный компьютер - 4 шт.
Планшетный компьютер - 15 шт.
Сервер - 10 шт.
Стеллаж - 0 шт.
Стол - 4 шт.
Стул - 4 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

ВИДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Успешное освоение теоретического материала по дисциплине требует самостоятельной работы, нацеленной на усвоение лекционного теоретического материала, расширение и конкретизацию знаний по разнообразным вопросам дисциплины. Самостоятельная работа студентов предусматривает следующие виды:

1. Аудиторная самостоятельная работа студентов – выполнение на практических занятиях и лабораторных работах заданий, закрепляющих полученные теоретические знания либо расширяющие их, а также выполнение разнообразных контрольных заданий индивидуального или группового характера (подготовка устных докладов или сообщений о результатах выполнения заданий, выполнение самостоятельных проверочных работ по итогам изучения отдельных вопросов и тем дисциплины);
2. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – подготовка к лекционным, практическим занятиям, лабораторным работам, повторение и закрепление ранее изученного теоретического материала, конспектирование учебных пособий и периодических изданий, изучение проблем, не выносимых на лекции, написание тематических рефератов, выполнение индивидуальных практических заданий, подготовка к тестированию по дисциплине, выполнение итоговой работы.

Большое значение в преподавании дисциплины отводится самостоятельному поиску студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.

При планировании и организации времени для изучения дисциплины необходимо руководствоваться п. 5.1 или 5.2 рабочей программы дисциплины и обеспечить последовательное освоение теоретического материала по отдельным вопросам и темам (Приложение 2).

Наиболее целесообразен следующий порядок изучения теоретических вопросов по дисциплине:

1. Изучение справочников (словарей, энциклопедий) с целью уяснения значения основных терминов, понятий, определений;
2. Изучение учебно-методических материалов для лекционных, практических занятий, лабораторных работ;
3. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы и электронных информационных источников;
4. Изучение дополнительной литературы и электронных информационных источников, определенных в результате самостоятельного поиска информации;
5. Самостоятельная проверка степени усвоения знаний по контрольным вопросам и/или заданиям;
6. Повторное и дополнительное (углубленное) изучение рассмотренного вопроса (при необходимости).

В процессе самостоятельной работы над учебным материалом рекомендуется составить конспект, где кратко записать основные положения изучаемой темы. Переходить к следующему разделу можно после того, когда предшествующий материал понят и усвоен. В затруднительных случаях, встречающихся при изучении курса, необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

При изучении дисциплины не рекомендуется использовать материалы, подготовленные неизвестными авторами, размещенные на неофициальных сайтах неделового содержания. Желательно, чтобы используемые библиографические источники были изданы в последние 3-5 лет. Студенты при выполнении самостоятельной работы могут воспользоваться учебно-методическими материалами по дисциплине, представленными в электронной библиотеке института, и предназначенными для подготовки к лекционным и семинарским занятиям.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1).
Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего и промежуточного контроля представлены в Приложении 3.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена/зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.
Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.
При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины (Приложение 6)
Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА ЭТАПЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
1) Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)
При преподавании дисциплины «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде» применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.
Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:
- проблемные лекции»;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.
Семинарские занятия по дисциплине «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде» ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.
Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:
1) устный индивидуальный опрос студентов по вопросам, выносимым на практические занятия. Вопросы для устного опроса сформулированы так, чтобы студент мог продемонстрировать свое умение применить теоретические знания на реальных примерах из практической жизни (метод анализа практических ситуаций);
2) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
3) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения, круглый стол). При этом результат работы оформляется в письменном виде или в виде доклада с последующей презентацией его перед аудиторией (метод групповой атаки);
4) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине, а также выработка навыков применения методов исследования в государственном и муниципальном управлении.
На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа. С целью активизации процесса усвоения материала, развития навыков критического восприятия и оценки информации, выработки собственной позиции и т.д. на семинарских занятиях при оценивании результатов работы студентов применяется метод «360 градусов»,

предполагающий оценивание каждого участника обсуждения или работы всеми и каждым студентом группы.
По большинству тем и вопросов семинарских занятий студенты должны подготавливать и представлять примеры из практики российских и зарубежных организаций. Особое значение имеет сквозное исследование какой-либо конкретной проблемы организации, в которой работает обучающийся, на основе применения различных методов исследования. В этом случае результаты исследования могут (в идеале – должны) быть использованы при прохождении практики и подготовке выпускной квалификационной работы.

2) Письменное задание
Формируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-3
Темы реферата выбирают в соответствии с Приложением 4.
Требования к оформлению письменных работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и курсовых работ, одобренных решением Ученого совета (протокол № 8 от 29.04.2020 г.).

3) Практическое задание
Формируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-3
Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.
Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.
В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:
• Формирование и развитие информационной компетентности;
• Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
• Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
• Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.
Обязательными составляющими элементами кейса являются:
- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.
Кейс представлен в Приложении 5.
Требования к оформлению практических работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и курсовых работ, одобренных решением Ученого совета (протокол № 8 от 29.04.2020 г.).

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

Текущий контроль:
- посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия) - 0-35 баллов;
- письменное задание (реферат) - 0-25 баллов;
- практическое задание (кейс) - 0-50 баллов.
Промежуточная аттестация:
- итоговая работа - 25 баллов.
Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.
Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный план курса «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде» предполагает в основе изучения дисциплины использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение – практические занятия.

Кроме традиционных лекций и практических занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

1) беседы и дискуссии;
2) кейсы и практические ситуации;
3) индивидуальные творческие задания;
4) творческие задания в группах;
5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации дисциплины и т.д.

Практические занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов дисциплины. Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Для более успешного изучения курса преподавателю следует постоянно отсылать студентов к учебникам, периодической печати. Освоение всех разделов курса предполагает приобретение студентами навыков самостоятельного анализа инструментов и механизмов дисциплины, умение работать с научной литературой

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде». Она изучается студентами в процессе подготовки к практическим занятиям, экзамену. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

Приложение 1

Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде
Количество зачетных единиц	3
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
Текущий контроль			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
Промежуточная аттестация			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
		Итого по дисциплине:	100

«____» _____ 20___ г.

Преподаватель _____ / _____
(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО Подпись

Приложение 2

Тематическое планирование самостоятельной работы студентов

Тема, раздел	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Система публичных услуг в России	14	20	26	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическому занятию; - написание тематических рефератов; - подготовка к выполнению практического задания (кейса); - подготовка к тестированию.	- беседы и круглые столы; - проведение практического занятия; - проверка рефератов; - проверка практических заданий (кейсов); - проведение тестирования.
2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"	12	18	24	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическому занятию; - написание тематических рефератов; - подготовка к выполнению практического задания (кейса); - подготовка к тестированию.	- беседы и круглые столы; - проведение практического занятия; - проверка рефератов; - проверка практических заданий (кейсов); - проведение тестирования.
3. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	11	15	23	Выполнение практического задания Подготовка к вопросам семинара	- беседы и круглые столы; - проведение практического занятия; - проверка рефератов; - проверка практических заданий (кейсов); - проведение тестирования.
4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа	6	13	23	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическому занятию; - написание тематических рефератов; - подготовка к выполнению практического задания (кейса); - подготовка к тестированию.	- беседы и круглые столы; - проведение практического занятия; - проверка рефератов; - проверка практических заданий (кейсов); - проведение тестирования.
ИТОГО	43	66	96		

Приложение 3

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины. 2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору. 3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.	
	Письменное задание	1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б)	

		оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.	
	Практическое задание	1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании. 2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта. 3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем. 4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией. 5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.	

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

Приложение 4

Номер темы для выполнения реферата определяется по таблице:

Первая буква фамилии студента	№ темы реферата
А	1.
Б	2.
В	3.
Г	4.
Д	5.
Е, Ё	6.
Ж, З	7.
И, К	8.
Л	9.
М	10.
Н	11.
О	12.
П	13.
Р	14.
С	15.
Т	16.
У, Ф	17.
Х, Ц, Ч	18.
Ш, Щ	19.
Э, Ю, Я	20.

Темы рефератов:

1. Сущность, потребительские свойства и атрибуты государственной услуги (ОПК-5, З- 1)
2. Государственная услуга как технология реализация задач деятельности органов государственной и муниципальной власти (ОПК-5, З-1)
3. Типология государственных и муниципальных услуг (ОПК-5, З-1)
4. Требования к материальной и информационной инфраструктуре предоставления государственных и муниципальных услуг (ОПК-5, З-2)
5. Политические и правовые основы клиент-ориентированной политики государственной и муниципальной власти (ОПК-7, З-1)
6. Защита персональных данных в системе предоставления государственных и муниципальных услуг (ОПК-7, З-2)
7. Бесплатные услуги, пошлины и платежи за государственные и муниципальные услуги (ОПК-7, З-2)
8. Функциональная и спиральная модель качества государственной (муниципальной) услуги, разрывы качества (ОПК-7, З-2)
9. Информационные, функциональные и эмоциональные потребности получателя услуги (ОПК-5, З-1)
10. Показатели качества государственной (муниципальной) услуги (ОПК-5, З-1)
11. Оптимальность предоставления (оказания) государственной, муниципальной услуги (ОПК-7, З-2)
12. Стандарты и регламенты государственных (муниципальных) услуг (ОПК-7, З-2)
13. Виды услуг, предоставляемые МФЦ (ОПК-5, З-1)
14. Механизм предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ (ОПК-5, З-1)

15. Портал государственных услуг: функциональность (ОПК-7, З-2)

16. Взаимодействие государства и потребителей услуг при оказании услуг в электронном виде (ОПК-7, З-1)

17. Механизм обратной связи при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде (ОПК-7, З-1)

18. Проблемы взаимодействия государства и потребителей государственных и муниципальных услуг в электронном форме (ОПК-7, З-1)

19. Проблемы оказания государственных и муниципальных услуг в электронном форме в Российской Федерации (ОПК-5, З-2)

20. Основные сервисы оказания государственных и муниципальных услуг в электронном форме (ОПК-5, З-2)

Приложение 5

Кейс «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде»

Перевод государственных услуг в электронный формат осуществляется как в развитых, так и в развивающихся странах, и является необходимой составляющей электронного правительства. Для реализации этой задачи основополагающим является федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который определяет принципы и процедуру предоставления государственных (муниципальных) услуг, условия и порядок их оплаты, права заявителей и обязанности органов власти.

Государственные (муниципальные) услуги – это услуги, которые предоставляются физическим лицам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции.

Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде предполагает:

- подготовку и размещение информации по государственным услугам ответственными органами государственной власти в единой системе реестров;
- информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных услуг;
- обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями;
- идентификацию граждан и организаций (дистанционно);
- проведение электронных платежей за платные государственные услуги (дистанционно);
- передачу принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
- реализацию досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти при получении гражданином неудовлетворительного решения.

Информацию о государственных услугах, которые могут быть предоставлены в электронном виде, можно получить на федеральном портале государственных услуг Российской Федерации (http://www.gosuslugi.ru/), при этом существуют четыре возможности классификации услуг:

- по ведомствам;
- по категориям (рис. 1);
- по жизненным ситуациям (рис. .2);
- популярные.

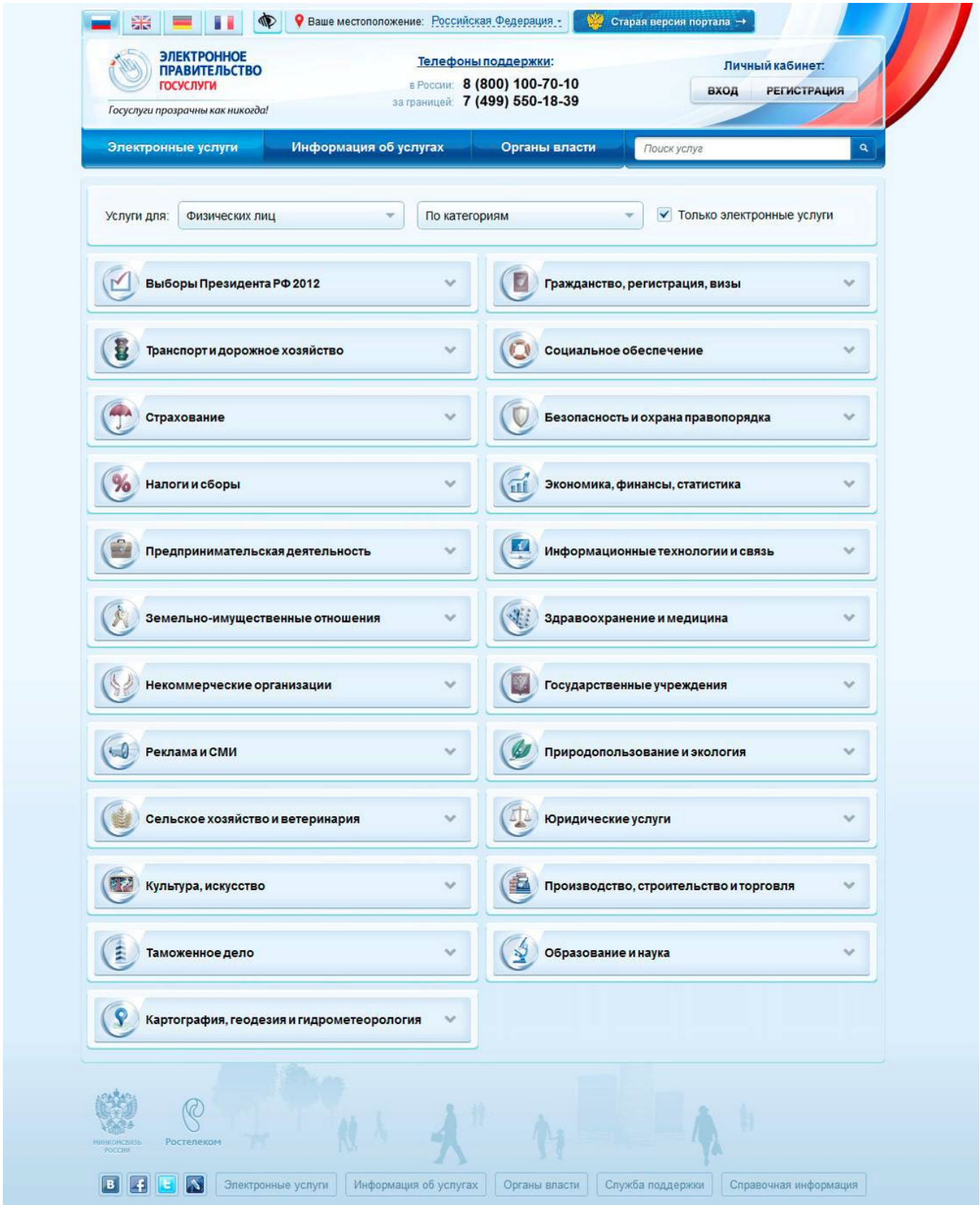


Рис. 1. Электронные государственные услуги по категориям

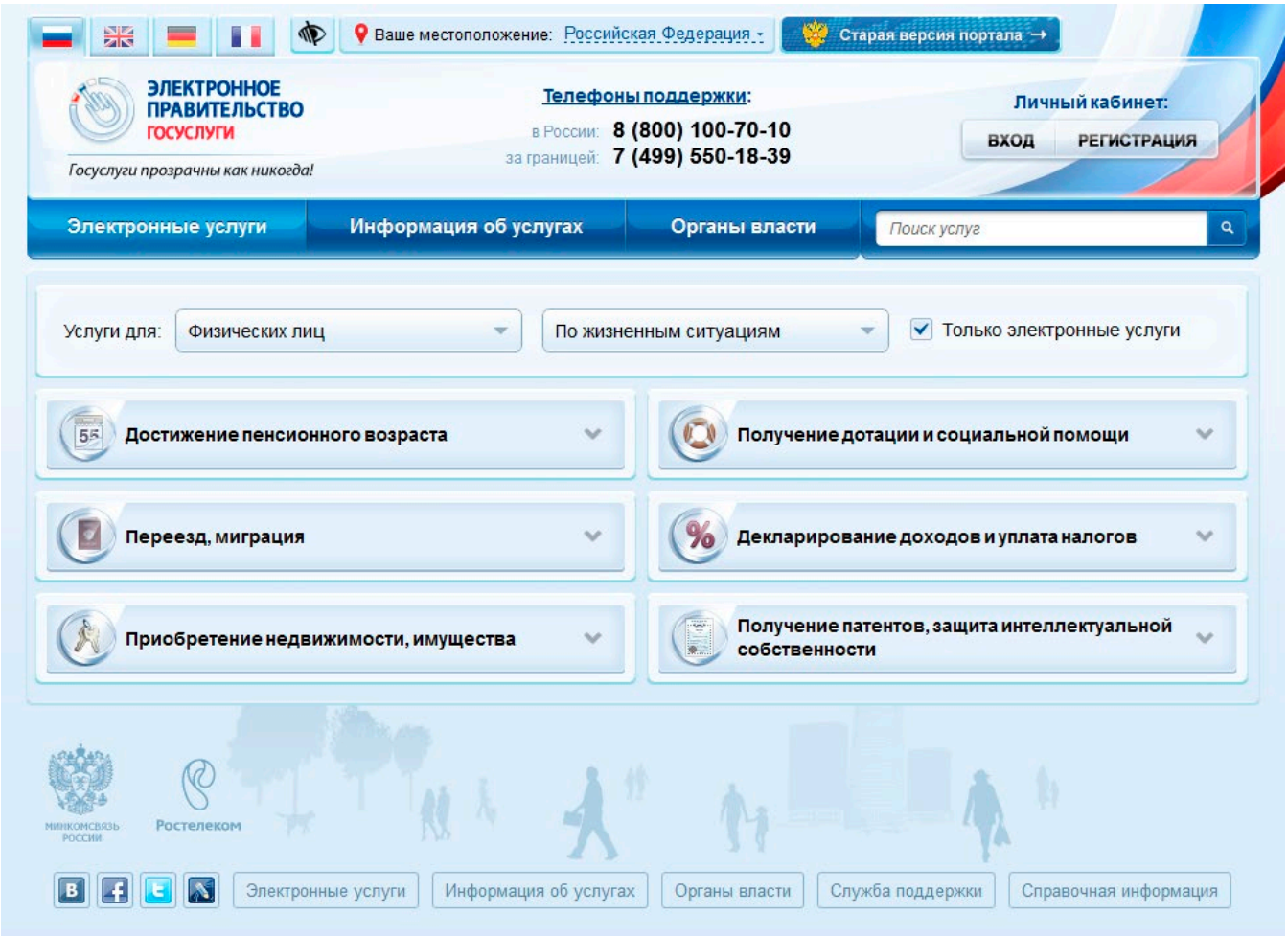


Рис.2. Электронные государственные услуги по жизненным ситуациям

Такой подход позволяет любому посетителю сайта найти необходимую услугу вне зависимости от ее ведомственной принадлежности. Получение сведений об услугах не требует процедуры регистрации на сайте.

Перечень предоставляемых электронных услуг достаточно велик (более 300) и вряд ли имеет смысл приводить его полностью, тем более что в настоящее время бурно идет процесс добавления новых.

Во многих случаях результат государственной услуги предоставляется в виде электронных документов, загруженных в личный кабинет пользователя. У каждого региона и муниципального образования должен быть свой веб-сайт. Приведем несколько примеров:

- портал государственных и муниципальных услуг Ленинградской области (http://gu.lenobl.ru/);
- портал государственных и муниципальных услуг Псковской области (http://www.gosuslugi.pskov.ru/);
- портал государственных и муниципальных услуг республики Коми (http://www.pgu.rkomi.ru/);
- портал государственных и муниципальных услуг республики Саха (Якутия) (http://www.pgusakha.ru/);
- портал государственных и муниципальных услуг Самарской области (http://www.uslugi.samregion.ru/);
- портал государственных и муниципальных услуг Ярославской области (http://gu.yar.ru/).

На региональных порталах процесс регистрации (создание личного кабинета) может происходить в несколько иной форме, чем на федеральном портале. Так, на портале государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (http://gu.spb.ru) требуется указать только имя, фамилию, логин (имя пользователя), пароль и адрес электронной почты.

Наличие многих паролей и входов на различные порталы и сайты в ряде случаев вызывает затруднения. Поэтому сейчас идет проработка возможности иметь единый регистрационный вход к системе государственных и муниципальных услуг (так называемая «сквозная авторизация»), чтобы регистрация на федеральном портале госуслуг работала и на региональных порталах.

Однако и сейчас подобные несложные манипуляции позволят жителям, например в Санкт-Петербурге, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, быстро и эффективно получать:

- материальную помощь в виде денежных средств;
- натуральную помощь;
- экстренную социальную помощь.

Или услуги в сфере здравоохранения:

- запись на прием к врачу;
- постановка на учет и представление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан.

Следует отметить, что в Москве и Санкт-Петербурге практически нет муниципальных услуг. В этих городах роль муниципалитетов выполняют государственные структуры (в Санкт-Петербурге - районные администрации). Во всех остальных регионах очень большая часть услуг является муниципальными.

Задания

Охарактеризуйте одну из государственных услуг по следующим параметрам (ОПК-5, У-1)

- описание услуги:
- полное название;
- официальное название;
- требования по срокам;
- название процедуры;
- основание для оказания услуги;
- категории получателей;
- оплата;
- документы (необходимые для получения услуги);
- адреса и телефоны (органа власти – исполнителя);
- как получить услугу:
- описание процесса заказа;
- способы подачи заявки;
- способы получения результата;
- консультативную помощь по вопросам:
- участвующие организации;
- результаты оказания услуги;
- фиксация результата оказания услуги;
- возможные итоги оказания услуги;
- права заявителя и обязанности органа власти;
- порядок обжалования;
- нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги.

С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (http://www.gosuslugi.ru/) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета». Какие документы должен предоставить заявить для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа? (ОПК-7, У-1)

С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) из приведенного ниже перечня найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг вашего региона.

Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним.

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе в электронном виде?

Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе через МФЦ? (ОПК-5, У-2)

Приложение 6

Итоговый тест «Оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

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

а) общероссийский электронный Кремль

б) универсальная электронная карта

в) многофункциональный центр

г) портал государственных услуг

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

а) обучение служащих с использованием дистанционных технологий

б) электронный доступ граждан к персональным данным служащих

в) электронный доступ граждан к сведениям о доходах служащих

г) автоматизацию конкурсных процедур поступления на гражданскую службу

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

а) создание единой системы учета записей актов гражданского состояния

б) формирование единого пространства доверия электронной цифровой подписи

в) внедрение системы голосования через Интернет

г) развитие системы межведомственного электронного взаимодействия

д) развитие государственной автоматизированной системы «Управление»

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

а) проблема деградации образования

б) проблема несменяемости политической элиты

в) проблема информационной безопасности

г) проблема «цифрового неравенства»

д) проблема зависимости страны от импорта компьютерной техники

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

а) «Электронные интерактивные технологии»

б) «Электронное правительство»

в) «Электронный диалог»

г) «Электронный регион»

д) «Электронный федерализм»

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

а) демократизация политической системы

б) ликвидация монополии одной партии

в) ликвидация непотизма в государственном аппарате

г) снижение административных барьеров

д) возвращение выборности губернаторов и глав муниципальных образований

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

а) Российский Интернет

б) Электронная Россия

в) Единая Россия

г) Российская паутина

8. Основной целью внедрения электронного правительства является:

а) овладение государственных служащих навыками работы на компьютерах

б) создание нового способа взаимодействия на основе активного использования ИКТ в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг

в) организация электронного документооборота в органах власти

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

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

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

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

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

д) между государством и государственными служащими (Government-to-Employees) -G2E

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

а) Правительственная комиссия по проведению административной реформы

б) Мининформсвязи России

в) Минэкономразвития России

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

11. Принцип работы многофункционального центра:

а) принцип «клиент всегда прав»

б) принцип одного окна

в) принцип бюджетной экономии

г) принцип персональной ответственности

12. Государственную услугу по запросу может получить

а) только гражданин РФ

б) гражданин РФ и иностранный гражданин

в) организация и другой орган власти

13. Время на реализацию всех административных процедур от представления потребителем услуги необходимых заявительных документов до конечного результата осуществления соответствующего полномочия

а) срок предоставления услуги

б) стандарт услуги

в) жизненный цикл услуги

14. Субъект, оказывающий государственные услуги

а) областная дума

б) загс

в) муниципальное предприятие «Городской троллейбус»

г) аппарат правительства субъекта федерации

15. Многофункциональный центр работает на основании

а) государственного задания

б) муниципального заказа

в) партнерских соглашений с государственными органами власти г. Государственной программы

16. 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 электронной форме

б) в письменной форме

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

а) с 1 марта 2012 года

б) с 1 января 2011 года

в) с 1 января 2012 года

18. Участником размещения государственного заказа может быть:

а) юридическое лицо

б) все ответы верны

в) физическое лицо,

г) индивидуальный предприниматель.

19. Действие настоящего Федерального закона распространяется также на:

а) деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

б) деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

в) деятельность всех организаций и учреждений

20. Государственный или муниципальный контракт:

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

б) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета

21. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:

а) платной основе

б) бесплатной основе

22. Для целей Федерального закона о предоставлении государственных и муниципальных услуг используются следующие основные понятия:

а) административный регламент

б) государственная услуга

в) все ответы верны

г) многофункциональный центр

д) заявитель – физическое или юридическое лицо

е) муниципальная услуга

ж) портал государственных и муниципальных услуг

23. Назовите 3 Основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

а) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,

б) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами

в) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

г) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг

д) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы

е) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

24. Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:

а) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

б) общие положения;

в) формы контроля за исполнением административного регламента

г) проект регламента

25. Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:

а) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России;

б) Правительством Российской Федерации.

в) Президентом Российской Федерации;

26. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:

а) правительством РФ

б) органами местного управления

в) местной администрацией

27. 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, субъекта РФ

б) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета

28. Заказчик заключает государственный или муниципальный контракт путем проведения:

а) закрытых торгов

б) открытых торгов

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

а) да

б) нет

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

а) от 26 июля 2013 г.

б) от 27 июля 2010 г.

в) от 30 июня 2011 г.

31. Видами государственных услуг являются:

а) все ответы верны

б) государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю

в) государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;

32. 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) двух недель

б) двух месяцев

в) одного месяца

33. Идея государства, предоставляющего услуги своим гражданам, ранее всего была высказана в рамках:

а) теории общественного выбора Дж. Бьюкенена;

б) теории бюрократии М. Вебера;

в) теории сервисного государства;

г) теории «нового» управления

34. Обозначьте характерное свойство услуги:

а) осязаемость;

б) отделимость от источника;

в) постоянство;

г) личный контакт производителя (посредника) и потребителя услуг

35. Какое утверждение верно:

а) федеральный закон №210-ФЗ регламентирует, в том числе, реализацию государственных и муниципальных функций;

б) понятия «государственная (муниципальная) функция» раскрывается в Постановлении Правительства РФ от 06.05.2011 №373, посвященном административных регламентов;

в) термин «государственная (муниципальная) функция» используется в законодательстве, однако, его легальное определение отсутствует.

36. Как известно, характерным признаком государственной (муниципальной) услуги является ее предоставления на основании запроса заявителя. Что из себя представляет данный запрос?

а) выраженное в устной или письменной форме либо в электронном виде обращение заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

б) определенный законом документ – сопроводительное письмо, которое прикладывается к пакету документов, необходимому для предоставления данной услуги;

в) запрос – абстрактное понятия, поскольку его легальное определение на данный момент отсутствует. По факту запросом может являться заявление (обращение) гражданина либо юридического лица об оказание услуги

37. Состав услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание, формируется:

а) локальными правовыми актами;

б) нормативными правовыми актами субъектами РФ;

в) федеральным законодательством, но может быть дополнен активами высших исполнительных органов власти субъектов РФ;

г) федеральным законодательством и не может быть дополнен актами высших исполнительных органов власти субъектов РФ

38. Какое утверждение верно?

а) единые принципы выделения и классификации муниципальных услуг упрощают внедрение их нормативного финансирования;

б) положительной практикой на местах является выделение услуг «крупно» - в разбивке перечня закрепленных за ними полномочий;

в) следует выделять муниципальные услуги таким образом, чтобы для каждого отдельно взятого государственного (муниципального) учреждения объем нормативных затрат на оказание услуг рассчитывается индивидуально.

39. Выберите наиболее точное утверждение:

а) административный регламент является нормативным правовым актом, таким же, как и закон, поскольку данный тезис зафиксирован в его легальном определении

б) согласно легальному определению, административный регламент не является нормативным правовым актом;

в) административный регламент фактически является «подчиненным» правовым актом, который должен однозначно соответствовать определенному законодательному акту

40. Экспертиза проектов административных регламентов предполагает…

а) анализ практики применения данного административного регламента в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;

б) оценку возможного положительного эффекта либо последствий реализации данного административного регламента для граждан и организаций;

в) анализ достигнутого социального результата в результате применения данного административного регламента.

41. Представление должностным лицом в государственный орган некоторых сведений в неполном объеме или в искаженном виде…

а) не является правонарушением….

б) влечет за собой исключительно дисциплинарную ответственность;

в) влечет за собой административную ответственность.

42. В каком документе была предпринята попытка создать общую методологическую основу для перевода услуг в электронный вид?

а) Федеральный закон №210-ФЗ;

б) план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти;

в) концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

43. Необходимые и обязательные услуги по факту являются:

а) публичными услугами;

б) вспомогательными услугами;

в) государственными услугами;

г) муниципальными услугами.

44. Какое утверждение верно:

а) в Федеральном законе №131-ФЗ определены базовые функции органов местного самоуправления;

б) существуют четкие и однозначные, законодательно закрепленные определения функций и полномочий органов местного самоуправления;

в) функция управления имеет властный характер.

45. Какие утверждения верны:

а) услуга является частноправовой категорией;

б) функции органов власти направлены на реализацию интересов государства в целом;

в) функции и полномочия органов власти базируются на равноправных и добровольных отношениях;

г) функции и полномочия преследуют только обеспечительные меры.

46. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждается:

а) Правительством РФ;

б) высшим должностным лицом субъекта РФ;

в) главой администрации муниципального образования;

г) представительным органом муниципального образования.

47. Какое утверждение верно?

а) необходимые и обязательные услуги вправе оказывать только бюджетные и автономные учреждения;

б) необходимые и обязательные услуги вправе оказывать только негосударственные организации;

в) необходимые и обязательные услуги вправе оказывать как бюджетные и автономные учреждения, так и аккредитованные негосударственные организации.

48. Какие утверждения верны?

а) запрещается (за некоторым исключением) требовать от заявителя документы, которые находятся в распоряжении органов власти или подведомственных им организаций;

б) СМЭВ создан в помощь служащим, участвующим в оказании услуг, допускаются альтернативные «бумажные» формы межведомственного взаимодействия;

в) существует перечень конкретных видов документов, которые запрещается запрашивать у заявителя при оказании государственных и муниципальных услуг.

49. Представление должностным лицом в государственный орган некоторых сведений в неполном объеме или с искаженном виде…

а) не является правонарушением;

б) влечет за собой исключительно дисциплинарную ответственность;

в) влечет за собой административную ответственность.

50. Что такое базовые государственные информационные ресурсы:

а) единый портал государственных услуг;

б) поставщики юридически значимой информации при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

в) федеральная государственная информационная система координации информатизации.

Приложение 7

Вопросы к промежуточной аттестации:

1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
2. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента»
3. Принципы обновления современных систем государственного управления
4. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Законодательство РФ, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг
6. Классификация публичных услуг.
7. Права заявителей.
8. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
9. Приоритетные направления организации предоставления гос. и муниципальных услуг в Российской Федерации (дать краткую характеристику)
10. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг.по принципу "Одного окна"
11. Межведомственное взаимодействие.
12. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг в электронной форме.
13. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания
14. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа
15. Основные управленческие технологии по организации предоставления гос. и муниципальных услуг (кратко охарактеризовать)
16. Реинжиниринг, повышение качества и доступности гос. и муниципальных услуг
17. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг
18. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).
19. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг
20. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций)
21. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг
22. Анализ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
23. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг (по ст.4 210-ФЗ)
24. Перечень документов, предоставляемых заявителем на предоставление гос. и муниципальных услуг.
25. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ.
26. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
27. Маркетизация и дебюрократизация.
28. Универсальная электронная карта (дать характеристику)
29. Система межведомственного электронного взаимодействия
30. Предоставление комплексных услуг на базе МФЦ.

Практико-ориентированные задания

Задание 1. Охарактеризуйте содержание профессиональных пакетов прикладных программ хранения и обработки данных в системе «Электронный бюджет» (ОПК-5, У-1).

Задание 2 Продемонстрируйте владение использовать профессиональные пакеты прикладных программ в системе «Электронный бюджет» (ОПК-5, У-2)

Задание 3. В N-ской области слабо развита система обратной связи с общественностью в интерактивной форме, которая позволяет вести диалог в режиме свободного обсуждения общественных проблем, на 16 из 31 официальных сайтов и порталов органов муниципальной
власти N-ской области такая функция или отсутствует или является номинальной. Только на 4 сайтах граждане пользовались ей достаточно регулярно.

Дайте оценку сложившейся ситуации, ее соответствие действующим нормативно-правовым документам. Сформулируйте проблемы, имеющиеся в муниципальных образованиях N-ской области, и оцените взаимодействие органов власти с общественностью (ОПК-7, У-1).