



ФГОС ВО
(версия3++)

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ:
УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ**

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК 2023

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музееологии и документоведения

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ:
УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ**

Рабочая программа дисциплины

**Направленность (профиль) «Управление документами»
по направлению подготовки
46.04.02 Документоведение и архивоведение**

Квалификация: магистр

Челябинск 2023

УДК 930(073)
ББК 78.01я73
У67

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение.

Автор-составитель: Н. С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук, доцент; Л. А. Евгасова, старший преподаватель, зам. начальника отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/УД

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	
2027/28	

У67 Государственное управление: услуги и процедуры: рабочая программа дисциплины по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, направленность (профиль) «Управление документами», уровень высшего образования: магистратура, программа подготовки: академическая магистратура, квалификация: магистр / авт.-сост. Н. С. Мантурова, Л. А. Евгасова ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2023. – 34 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный институт культуры, 2023

Содержание

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	9
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	9
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	13
5.1. Общие положения	13
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
5.2.1.Содержание самостоятельной работы	15
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	15
5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы. 18	
5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для самостоятельной работы	18
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	18
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	18
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	21
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	21
6.2.2. Описание шкал оценивания	22
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете	22
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании балльно-рейтинговой системы	23
6.2.2.3. Описание шкалы оценивания различных видов учебной работы	23
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету	25
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	27
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы	27
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций	27
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	27
6.3.4.2. Задания для практических занятий	27
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	29

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока) .	29
6.3.4.5. Тестовые задания	29
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	29
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	30
7.1. Основная учебная литература.....	30
7.2. Дополнительная литература.....	30
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), необходимых для освоения дисциплины.....	32
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	34
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	35
11. 1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины	35
11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий.....	35
Лист изменений в рабочую программу дисциплины	36

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.01.01 Государственное управление: услуги и процедуры
2	Цель дисциплины	Формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и процедурах
3	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> – 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 многофункциональных центрах; – выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
4	Коды формируемых компетенций	ПК-3, ПК-6
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах –108
6	Разработчики	Н. С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук, доцент; Л. А. Евгасова, старший преподаватель, зам. начальника отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-3 Способен руководить деятельностью по документационному обеспечению управления организации или ее подразделения	ПК-3.1.	Знать	методы руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов	методы руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов
	ПК-3.2.	Уметь	руководить деятельностью подразделений по документационному обеспечению управления организации и архивному хранению документов	руководить деятельностью подразделений по документационному обеспечению управления организации и архивному хранению документов
	ПК-3.3.	Владеть	методами руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов	методами руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов
ПК-6 Способен проектировать системы документации и эффективную систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	ПК-6.1.	Знает	основы проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации	основы проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации
	ПК-6.2.	Умеет	планировать и руководить построением единой системы управления документацией и архивного хранения документов организации;	планировать и руководить построением единой системы управления документацией и архивного хранения документов организации;

	ПК-6.3.	Владеет	навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта
--	---------	---------	--	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Государственное управление: услуги и процедуры» входит в вариативную часть учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Документирование управленческой деятельности», «Информационные технологии в науке и образовании». Данные дисциплины готовят обучающихся к эффективному изучению дисциплины, формируя следующие «входные» знания и умения

Освоение дисциплины будет необходимо при проведении научно-исследовательской работы, прохождении преддипломной практики, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108	108
– Контактная работа (всего)	54,2	24
в том числе:		
лекции	10	4
семинары	20	2
практические занятия	24	6
консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	-	
мелкогрупповые занятия	–	

индивидуальные занятия	–	
индивидуальная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	0,2	2
консультации		4 6
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	53,8	82
– Промежуточная аттестация обучающегося – зачет, эк-замен		2

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа						
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры».	18	2	3	4	–	9	9	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	18	2	3	4	–	9	9	
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	19	2	4	4	–	9	9	
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	18	2	3	4	–	9	9	
Тема 5. Электронное правительство	16	–	3	4	–	9	9	
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	18,8	2	4	4	–	8,8	8,8	
Зачет	0,2						ИКР – 0,2 час.	
Всего в 3 семестре	108	10	20	24		53,8	0,2	

Всего по дисциплине	108	10	20	24		53,8	0,2
----------------------------	------------	-----------	-----------	-----------	--	-------------	------------

Заочная форма обучения

Наименование тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа						
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры».	16	–	–	2	–	14	9	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	16	2	–	2	–	14	9	
	4						КСР- 2 час., Конс. – 2 час.	
Всего в 3 семестре	36	2		2		28	4	
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	18	2	–	2	–	14	9	
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	18	–	2	2	–	14	9	
Тема 5. Электронное правительство	13	–	–		–	13	9	
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	13	–	–		–	13	8,8	
Зачет	10						КСР – 2 час. , Конс. – 4 час., ИКР – 2 час. Контр. – 2 час.	
Всего в 4 семестре	72	2	2	4		54	10	
Всего по дисциплине	108	4	2	6		82	14	

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	ПК-3	ПК-6
1	2	3

Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	+	+
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	+	+
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	+	+
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	+	+
Тема 5. Электронное правительство	+	+
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	+	+
Зачет 4 сем.	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры». Предмет, задачи и содержание курса. Требования к уровню освоения дисциплины. Сущность управленческого взаимодействия: единство целеполагания, организации и регулирования. Понятие «управление». Виды управления: государственное управление; местное самоуправление; менеджмент; общественное управление; групповая саморегуляция; целесообразное поведение человека. Управленческая сущность современного государства. Характерные черты современного государства как субъекта управления общественными процессами. Функции и принципы государственного управления.

Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

Тема 5. Электронное правительство. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных и лабораторных работ и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, по подготовке выпускных квалификационных работ, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим и индивидуальным занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, навыков и (или) опыта деятельности;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

иметь следующие навыки и опыт деятельности:

- планирование самостоятельной работы;
- соотнесение планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	<i>Самостоятельная работа № 1.</i>	Письменная работа
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	<i>Самостоятельная работа № 2</i>	Письменная работа
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	<i>Самостоятельная работа № 3</i>	Письменная работа
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	<i>Самостоятельная работа № 4</i>	Письменная работа
Тема 5. Электронное правительство	<i>Самостоятельная работа № 5</i>	Участие в семинаре
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	<i>Самостоятельная работа № 6</i>	Письменная работа

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»

Цель работы – изучение понятийного аппарата по дисциплине.

Задание и методика выполнения: используя источники, указанные в разделе 7 «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины, в процессе изучения дисциплины студент ведет работу над словарем.

Нумерация терминов в пределах темы сквозная. В случае, если термин имеет несколько определений, все варианты указываются под одним номером. В графе «Источник» необходимо указать библиографическое описание издания. В случае, если автор определения и автор издания не совпадают, необходимо дополнительно указать автора самого определения. Словарь ведется в рукописном виде в тетради на развороте листа.

Оформить словарь по следующей форме:

Тема 1. Название темы			
№ n/n	Дефиниция	Определение	Источник
1			
2			
n			
Тема 1. Название темы			
n			

Самостоятельная работа № 2. Тема «Реестры государственных и реестры муниципальных услуг»

Цель работы: изучение порядка формирования и характеристики реестров государственных и муниципальных услуг

Вопросы к теме:

1. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
2. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.
3. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
4. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг»

Цель работы: изучение инструментов и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Вопросы к теме:

1. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.
2. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.
4. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

Цель работы: изучение технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Вопросы к теме:

1. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
2. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
3. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
5. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Электронное правительство»

Цель работы: подготовка к семинару по теме.

1. Задание и методика выполнения: познакомиться с рекомендуемой литературой по теме, выявить дополнительно литературу по теме семинара. Загрузите портал государственных услуг Российской Федерации по адресу: <http://www.gosuslugi.ru/>. Пройдите регистрацию. Откройте раздел Государственные Услуги и заполните таблицу:

Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты	Сроки оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги	Основания для отказа услуги	Результат оказания услуги	Документы, необходимые для получения услуги	Вид платежа	Стоимость
Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)											
Замена паспорта гражданина РФ											
Запись на прием к врачу											
Регистрация по месту жительства/пребывания											
Проверка пенсионных накоплений											
Получение загранпаспорта без электронного чипа (на 5 лет)											
Получение и замена водительского удостоверения											
Подача налоговой декларации											
Проверка налоговых задолженностей											
Регистрация юридических лиц и ИП											

Самостоятельная работа № 6. Тема «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки»

Цель работы: характеристика качества государственных и муниципальных услуг и проблем ее оценки.

Вопросы к теме:

1. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.

2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы

См. также Раздел 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для самостоятельной работы

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

См. также Раздел 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	ПК-3 Способен руководить деятельностью по документационному обеспечению управления организации или ее подразделения	ПК-3.1.	– Самостоятельная работа № 1.
		ПК-3.2.	
		ПК-3.3.	
	ПК-6 Способен проектировать системы документации и эффективную	ПК-6.1.	

Наименование темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
	систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	ПК-6.2.	
		ПК-6.3.	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Те же	Те же	– Практическая работа № 1. Тема «Реестры государственных и реестры муниципальных услуг»; – Самостоятельная работа № 2.
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 3.
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Те же	Те же	– Практическая работа № 2. Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»; – Самостоятельная работа № 4.
Тема 5. Электронное правительство	Те же	Те же	– Семинар № 1. Тема «Электронное правительство»; – Самостоятельная работа № 5.
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Те же	Те же	– Практическая работа № 3. Тема «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки»; – Самостоятельная

Наименование темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
			работа № 6.

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	ПК-3 Способен руководить деятельностью по документационному обеспечению управления организации или ее подразделения	ПК-3.1.	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 1, 2 № практико-ориентированных заданий: 1
		ПК-3.2.	
		ПК-3.3.	
	ПК-6 Способен проектировать системы документации и эффективную систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	ПК-6.1.	
		ПК-6.2.	
		ПК-6.3.	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 3–6 № практико-ориентированных заданий 2
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 7-10 № практико-ориентированных заданий : 3
Тема 4. Организация предоставления	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 11-16

Наименование темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
ния государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах			№ практико-ориентированных заданий: 4
Тема 5. Электронное правительство	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 17-20 № практико-ориентированных заданий : 5
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 21-24 № практико-ориентированных заданий : 6

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

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
ПК-3	<ul style="list-style-type: none"> – понимает методы руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений и архивному хранению; – знает о руководстве деятельностью подразделений по ДОУ и архивному хранению документов; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности. 	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> – понимает основы проектирования системы документации и архивного хранения документов организации; – применяет планирование и руководство построением единой 	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать,

	<p>системы управления документацией и архивного хранения документов организации;</p> <p>– владеет навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов в качестве руководителя и члена коллектива.</p>	<p>проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
--	---	---

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	<i>зачет:</i> – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Зачтено	<p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и навыки, определенные программой.</p> <p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практикоориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.</p>
Зачтено	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практикоориентированных ситуациях.</p>
Зачтено	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практикоориентированных задач.</p>
Зачтено	<p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании балльно-рейтинговой системы

Балльно-рейтинговая система оценивания по дисциплине не используется

Таблица 11

6.2.2.3. Описание шкалы оценивания различных видов учебной работы Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскры-	Проблема раскрыта	Проблема раскрыта. Проведен	Проблема рас-	Проблема не рас-	

тие проблемы	полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	крыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	крыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итог					

Письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				

Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Практическое задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
зачтено	от 90 до 100
зачтено	от 75 до 89,99
зачтено	от 60 до 74,99
зачтено	менее 60

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к зачету

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Виды управления: государственное управление; местное самоуправление; менеджмент; общественное управление; групповая саморегуляция; целесообразное поведение человека	ПК-3; ПК-6
2.	Функции и принципы государственного управления	
3.	Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации	
4.	Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр	
5.	Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления	

	сведений об услугах в федеральном реестре	
6.	Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации	
7.	Внедрение административных регламентов	
8.	Порядок разработок и утверждения административных регламентов	
9.	Административные регламенты: понятие и сущность	
10.	Формы контроля за исполнением административного регламента	
11.	Предпосылки создания многофункциональных центров в России	
12.	Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности	
13.	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	
14.	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	
15.	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	
16.	Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров	
17.	Понятие, цели задачи электронного правительства	
18.	Подходы к реализации электронного правительства	
19.	Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США)	
20.	Этапы эволюции электронного правительства	
21.	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги	
22.	Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг	
23.	Критерии оценки качества конечного результата услуги	
24.	Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг	

Таблица 13

Материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности (примерные практикоориентированные задания)

№ п/п	Темы примерных практикоориентированных заданий	Код компетенций
1.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	ПК-3; ПК-6
2.	Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
3.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
4.	Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг	

5.	Международный опыт и модели реализации электронного правительства	
6.	Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1. Тема «Электронное правительство»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, цели задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства.
2. Подходы к реализации электронного правительства.
3. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).
4. Этапы эволюции электронного правительства.
5. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».
6. Инфраструктура электронного правительства.

Рекомендуемая литература:

Основная литература к семинару (см. п. 7.1).

Дополнительная литература к семинару (см. п. 7.2).

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическое занятие № 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

Занятие проходит в форме практической подготовки на материалах отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Цель работы – углубить и систематизировать знания об основных понятиях электронных государственных и муниципальных услуг, роли административных регламентов и стандартов их представления, на примере конкретной организации описать организацию, порядок и результаты государственной услуги по регистрационному учету граждан.

Задание и методика выполнения: в рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы. Для ответов на вопросы: 2–5 используются документы отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

1. Основные понятия электронных государственных и муниципальных услуг.
2. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг.
3. Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги.
6. Оформление результатов независимой экспертизы административных регламентов.

Практическое занятие № 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Занятие проходит в форме практической подготовки на материалах отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Цель: углубить и систематизировать знания о технологиях при предоставлении государственных и муниципальных услуг, функционирования системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), требований к информационным системам и порядку взаимодействия.

Задание и методика выполнения: в рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы:

1. Документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа при истребовании государственных и муниципальных услуг.
2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Реализация требований к межведомственному информационному взаимодействию ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района» (участие в СМЭВ).
3. Соблюдение прав субъектов персональных данных и меры по защите информации.
4. Основания для отказа в предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги.
5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
6. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Практическое занятие № 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

Цель: закрепить знание в сфере организации системы управления документацией в развитых зарубежных странах и в СНГ.

Вопросы к теме:

1. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.
2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос; подготовить сообщение на 10 минут по одному из вопросов.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме: выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплинам не отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации (зачета, экзамена). Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания.

4. Во время промежуточной аттестации используются: *(выбрать и добавить)*

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на зачет;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптируются за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ¹

7.1. Основная учебная литература

1. Егорова, Л. Б. Документационное обеспечение управления (Документоведение. Основы делопроизводства): Электронное учебное пособие : учебное пособие / Л. Б. Егорова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 410 с. — ISBN 978-5-94047-580-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63757> (дата обращения: 16.11.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Соколова, О. Н. Документационное обеспечение управления в организации : учеб. пособие для вузов / О. Н. Соколова, Т. А. Акимочкина. – 2-е изд., стер. – М. : КноРус, 2016. – 155, [1] с.

7.2. Дополнительная литература

1. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / В. А. Арасланова. — 3-е изд., доп. и перераб. — Сургут : СурГПУ, 2019. — 239 с. — ISBN 978-5-93190-385-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-

¹Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151937> (дата обращения: 26.10.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кузнецов, С. Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учеб. пособие / С. Л. Кузнецов ; под ред. Т. В. Кузнецовой. — М. : МЭИ, 2010. — 232 с.
3. Ларин, М. В. Управление документацией в организациях / М. В. Ларин; Федеральн. арх. служба России ; Всерос. науч.-исслед. ин-т документовед. и арх. дела. — М. : Научная книга, 2002. — 288 с.

*Законодательные и иные нормативные правовые акты
в сфере информации, документации, архивного хранения документов
(см. Гарант: правовая система. - <http://www.garant.ru>)*

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 (ред. от 12.03.2014) № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» / Консультант плюс.

Трудовой Кодекс Российской Федерации. — СПб. : Нева, 2003. — 224 с.

Гражданский Кодекс Российской Федерации с изм. и доп. на 15 сентября 2003 г. — М. : ТК Велби, Проспект, 2003. — 448 с.

Закон Российской Федерации от 25.10.1991 (ред. от 12.03.2014) № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» / Консультант плюс.

Федеральный закон от 22.10.2004 (ред. от 04.10.2014) № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» / Консультант плюс.

Федеральный закон Российской Федерации от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» / Консультант плюс.

Федеральный закон от 01.06.2005 (ред. от 05.05.2014) № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» / Консультант плюс.

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» / Консультант плюс.

Федеральный закон от 27.07.2006 (ред. от 31.12.2014) № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015) / Консультант плюс.

Федеральный закон от 06.04.2011 (ред. от 28.06.2014) № 63-ФЗ «Об элек-тронной подписи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015) / Консультант плюс.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Федеральный закон от 27.07.2010 № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"».

Документы по стандартизации

(см. Гарант: правовая система. - <http://www.garant.ru>)

ГОСТ Р ИСО 15489-1–2007 СИБИД, Управление документами. Общие требования.

ГОСТ Р ИСО 22310–2009 СИБИД. Руководство для разработчиков стандартов, устанавливающих требования к управлению документами.

ГОСТ Р ИСО 30300–2015 СИБИД. Системы управления документами. Общие положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 30301–2014 Информация и документация. Системы менеджмента записей. Требования.

ГОСТ Р 55681–2013 Информация и документация. Анализ процессов работы с точки зрения управления документами.

ГОСТ Р ИСО 23081-1–2008 СИБИД. Процессы управления документами. Метаданные для документов. Часть 1. Принципы.

ГОСТ Р 54989–2012 Обеспечение долговременной сохранности электронных документов.

ГОСТ Р 53898–2013 Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Технические требования к электронному сообщению.

ГОСТ Р 54471–2011 Системы электронного документооборота. Управление документацией. Информация, сохраняемая в электронном виде. Рекомендации по обеспечению достоверности и надежности.

ГОСТ Р ИСО 13008:2016 – Информация и документация. Процессы конверсии и миграции электронных документов.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ (ДАЛЕЕ – СЕТЬ ИНТЕРНЕТ), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<https://www.gosuslugi.ru/> – Портал государственных услуг Российской Федерации.

<http://e.sekretariat.ru/> – Электронная версия журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера»;

<http://www.gostinfo.ru/> – ФГУП «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» («Стандартинформ»);

<http://www.gsnti.ru/standards/> – Государственная система научно-технической информации (ГСНТИ) (тексты стандартов);

<http://www.sekretarskoe-delo.ru/> – Официальный сайт журнала «Секретарское дело»;

<http://www.top-personal.ru/> – Официальный сайт журнала «Управление персоналом»;

<http://www.top-personal.ru/officeworks.html> – официальный сайт журнала «Дело-производство».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися учебной дисциплины «Государственное управление: услуги и процедуры» предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой

темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности...).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения, что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Делопроизводство», «Делопроизводство и документооборот на предприятии», «Кадровик практик», Секретарское дело», «Справочник секретаря и офис-менеджера», «Справочник управления персоналом», «Справочник кадровика», «Управление персоналом».

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и навыков. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Делопроизводство», «Делопроизводство и документооборот на предприятии», «Кадровик практик», Секретарское дело», «Справочник секретаря и офис-менеджера», «Справочник управления персоналом», «Справочник кадровика», «Управление персоналом» (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Зачет	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий.	Промежуточный
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках семинара, практического занятия или сам. работы), промежуточный (часть аттестации)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексии, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ
ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Информационные технологии – это совокупность методов, способов, приёмов и средств обработки документированной информации, включая прикладные программные средства, и регламентированный порядок их применения.

При изучении дисциплины «Государственное управление: услуги и процедуры» применяются следующие информационные технологии:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд-презентаций;
 - демонстрация графических объектов, видео-, аудиоматериалов;
 - офисные программы: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2007, Microsoft Windows 8.1, 7-Zip 9.20, Adobe Creative Suite 4 Design Premium, InfraRecorder, CorelDRAW(R) Graphics Suite X4, Microsoft Office SharePoint Designer 2007, ABBYY FineReader 9 Corporate Edition;
 - программы для работы в интернете: Google Chrome, Internet Explorer;
 - антивирусное программное обеспечение: Kaspersky Endpoint Security 10;
 - информационные справочные системы: Гарант;
- Базы данных: ЭБС «Лань». – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>; ЭБС «Руконт». – Режим доступа: <http://rucont.ru>; Единое окно доступа к информационным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины

Не предполагается.

11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Практические занятия № 1, 2 проходят в форме практической подготовки на материалах отдела по предоставлению услуг регистрационного учета граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района» на основе договора о практической подготовке с данной организацией.

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

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024		
2025/26	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		
2026/27	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		

Учебное издание

Автор-составитель
Наталья Сергеевна **Мантурова**
Лариса Анатольевна **Евгасова**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ: УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ

Рабочая программа дисциплины

**Направленность (профиль) «Управление документами»
по направлению подготовки
46.04.02 Документоведение и архивоведение**

Квалификация: магистр

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф