



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет управления  
Кафедра «Государственное и муниципальное управление»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ**  
**И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Образовательная программа  
**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Профиль подготовки: общий

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Форма обучения

**Очная**

Статус дисциплины:

**Статус дисциплины: входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений; факультативная дисциплина**

Махачкала, 2021 год

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки **38.03.04. Государственное и муниципальное управление** от 13 августа 2020 г. №1016

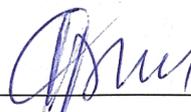
Разработчик: кафедра Государственного и муниципального управления,  
Гитиномагомедова Х.М., к.э.н., ст. преподаватель



Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры Государственного и муниципального управления

от « 29 » июня 2021г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Айгумов А.Д.

на заседании учебно-методической комиссии факультета управления

от « 01 » июля 2021 г., протокол № 10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением « 02 » июля 2021 г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.

### Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» входит в часть формируемую участниками образовательных отношений, является факультативной дисциплиной ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профиля) - «Общий».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой государственного и муниципального управления.

Изучение дисциплины предполагает междисциплинарные связи и базируется на знании бакалаврами дисциплин: «Государственная политика и управление», «Государственное регулирование экономики», «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления», «Информационные системы в управлении», «Основы делопроизводства», «Моделирование управленческой деятельности».

Дисциплина нацелена на формирование профессиональных компетенций выпускника – ПК-5.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов и промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица, в том числе в академических часах - 36 ч. по видам учебных занятий:

#### Очная форма обучения

Семестр	Учебные занятия							СРС, в том числе зачет	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцирован- ный зачет, экзамен)
	в том числе:								
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		всего	из них						
	Лек- ции		Лабора- торные занятия	Практи- ческие занятия	КСР	консульта- ции			
8	36	36	4	-	-	-	-	32	зачет

#### Очно-заочная форма обучения

Семестр	Учебные занятия							СРС, в том числе зачет	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцирован- ный зачет, экзамен)
	в том числе:								
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		всего	из них						
	Лек- ции		Лабора- торные занятия	Практи- ческие занятия	КСР	консульта- ции			
8	36	36	4	-	-	-	-	32	зачет

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

-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 анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг

- 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;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.
- воспитание у студентов чувства ответственности, закладка нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, управленческого мировоззрения, способностей придерживаться законов и норм поведения, принятых в обществе и в своей профессиональной среде.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» входит в часть формируемую участниками образовательных отношений, является факультативной дисциплиной ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профиля) – «Общий».

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» базируется на знаниях основ государственного управления.

Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению: государственного регулирования экономики, государственной политики и управления, информационных систем в управлении, правового обеспечения государственного и муниципального управления, основ делопроизводства.

Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, должны использоваться обучающимися при подготовке выпускных квалификационных работ, а также в процессе профессиональной деятельности.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ПК-5. Ведение делопроизводства, электронного документооборота и архивного дела	ПК-5.1. Обеспечение сохранности и государственный учет документов	Знает: теоретические и методологические основы оказания государственных муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Устный, письменный опрос, написание реферата
	ПК-5.2. Организация использования и публикации архивных документов	Умеет: толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	
	ПК-5.3. Комплектование и документационное обеспечение управле-	Владеет: навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юриди-	

	ния	ческим лицам	
--	-----	--------------	--

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1 Объем дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 академических часа.

4.2 Структура дисциплины.

4.2.1 Структура дисциплины в очной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
<i>Модуль 1. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг</i>						
1	Тема 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	8	2	0	16	Устный опрос, оценка выступлений
2	Тема 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	8	2	0	16	Устный опрос, оценка выступлений, реферат
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36	4	0	32	Контрольная работа
	<b>ИТОГО:</b>	36	4	0	32	зачет

4.2.2. Структура дисциплины в очно-заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
<i>Модуль 1. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг</i>						
1	Тема 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	8	2	0	16	Устный опрос, оценка выступлений
2	Тема 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	8	2	0	16	Устный опрос, оценка выступлений, реферат
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36	4	0	32	Контрольная работа
	<b>ИТОГО:</b>	36	4	0	32	зачет

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

#### **4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.**

##### ***Модуль 1. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг***

##### **Тема 1 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 2. 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.

#### **4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине.**

##### ***Модуль 1. Основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг***

##### **Тема 1 Реестры государственных и реестры муниципальных услуг**

1. Понятие государственных услуг, их классификация. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
2. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг. Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.
3. Основные понятия, используемые в вышеуказанном законе: «Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», портал государственных и муниципальных услуг» и др.
4. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг. Основные принципы предоставления государственных услуг

##### **Тема 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

1. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
4. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
5. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
6. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме

### **5. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используются презентации с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала, широко используются видеолекции и видеоролики по всем темам;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;

- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

Применение аналитических материалов органов государственной власти, практического опыта органов государственной власти и местного самоуправления и on-line доступа к ведущим мировым практикам (электронно-образовательные ресурсы библиотеки ДГУ) позволяют сформировать у студента адекватное представление о современном состоянии, развитии и решении проблем возникающих в процессе формирования внедрения электронного правительства.

Предусмотрены также встречи с представителями предпринимательских структур, государственных и общественных организаций, мастер-классы специалистов.

Вузовская лекция должна выполнять не только информационную функцию, но также и мотивационную, воспитательную и обучающую.

**Информационная функция** лекции предполагает передачу необходимой информации по теме, которая должна стать основой для дальнейшей самостоятельной работы студента.

**Мотивационная функция** должна заключаться в стимулировании интереса студентов к науке. На лекции необходимо заинтересовывать, озадачить студентов с целью выработки у них желания дальнейшего изучения той или иной экономической проблемы.

**Воспитательная функция** ориентирована на формирование у молодого поколения чувства ответственности, закладку нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, финансово-экономического мировоззрения.

**Обучающая функция** реализуется посредством формирования у студентов навыков работы с первоисточниками и научной и учебной литературой.

### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Изучение дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предполагает проведение лекций, семинарских и практических занятий, выполнение рефератов и самостоятельную работу студентов.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предусматривает работу с основной специальной литературой, выполнение домашних заданий в изучении нормативных актов, переданной на самостоятельное изучение, изучений примеров из практики, подготовке научных докладов, а также рефератов.

Основными видами самостоятельной работы студентов в рамках освоения дисциплины выступают следующие:

- 1) проработка учебного материала;
- 2) работа с вопросами для самопроверки;
- 3) работа со статистическими и аналитическими данными;
- 4) поиск и изучение соответствующей литературы;
- 5) конспектирование учебной и периодической литературы;
- 6) поиск в Интернете дополнительного материала;
- 7) написание рефератов;
- 8) подготовка презентаций.

### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

*Реферат* представляет собой вид развернутого сообщения по определенной теме с использованием ранее опубликованной информации. Для реферата выбираются наиболее важные с научной точки зрения и достаточно исследованные факты, позволяющие проиллюстрировать актуальность избранной проблемы и указать способы ее решения.

Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы. Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, заключения, содержащего теоретические выводы, списка использованной литературы.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Объем реферата - от 5 до 15 машинописных страниц.

Материал в реферате располагается в следующей последовательности:

- титульный лист
- план работы
- введение
- текст работы (разбитый на разделы)
- заключение
- список литературы.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах, и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Реферат отражает результаты самостоятельно проведенного студентом научного исследования. В нем студент должен показать умение подбирать и изучать необходимую по теме литературу, находить в ней подходящую информацию, грамотно и хорошо излагать свои мысли, правильно и свободно пользоваться как общепринятой экономической, так и специальной финансовой терминологией.

Выбор темы реферативной работы осуществляется в соответствии с предложенной преподавателем тематикой. В отдельных случаях студент может выбрать для своего реферата тему, которая не вошла в тематику, но отражает его приверженность определенному направлению научных поисков.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

### **7.1. Типовые контрольные задания**

#### ***7.1.1. Примерная тематика рефератов:***

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;

14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа; Финансирование государственных и муниципальных услуг;
18. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;

### **7.1.2 Образец тестового задания по 1 модулю**

#### **1. Дайте определение документа:**

1. материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве
2. совокупность реквизитов официального письма
3. стандартное расположение материала

#### **2. Гарантийное письмо – это:**

1. документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
2. документ, содержащий приглашение на мероприятие
3. документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)

#### **3. Государственный или муниципальный заказ представляет собой**

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

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

1. от 26 июля 2013 г.
2. от 27 июля 2010 г.
3. от 30 июня 2011 г.

#### **5. Заказчик заключает государственный или муниципальный контракт путем проведения**

1. закрытых торгов
2. открытых торгов

#### **6. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается**

1. правительством РФ
2. органами местного управления
3. местной администрацией

#### **7. Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг**

1. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги
2. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами

3. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг

**8. 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:**

1. в электронной форме
2. в письменной форме

**9. Видами государственных услуг являются**

1. государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю
2. государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц
3. все ответы верны

**10. Действие настоящего Федерального закона распространяется также на**

1. деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
2. деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг
3. деятельность всех организаций и учреждений

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

1. да
2. нет

**12. Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия**

1. административный регламент
2. государственная услуга
3. все ответы верны

**13. Основной целью внедрения электронного правительства является:**

- 1) овладение государственных служащих навыками работы на компьютерах
- 2) создание нового способа взаимодействия на основе активного использования ИКТ в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг
- 3) организация электронного документооборота в органах власти

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

1. между государством и гражданами (Government-to-Citizen) - G2C
2. между государством и бизнесом (Government-to-Business) - G2B
3. между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government) - G2G
4. между коммерческими организациями (Business-to-Business) - B2B
5. между государством и государственными служащими (Government-to-Employees) - G2E

**15. Какие показатели должны оцениваться при создании в органах государственной власти ИТ-инфраструктуры?**

1. развитость, доступность, плотность инфраструктуры
2. наличие портала государственных услуг
3. стандарты и стоимость подключения к инфраструктуре
4. избыточность и потенциал инфраструктуры

**16. Какие показатели должны оцениваться при создании в органах государственной власти инфраструктуры информационного взаимодействия и предоставления государственных услуг?**

1. полнота информации об органах государственной власти
2. достаточность информации о государственных услугах
3. востребованность доступа к государственным услугам
4. уменьшение сроков предоставления государственных услуг

### **7.1.3 Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачета)**

1. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
2. Различия между материальным продуктом и услугой
3. Понятие государственных услуг, их классификация
4. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
5. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
6. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
7. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)
8. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
9. Основные принципы предоставления государственных услуг
10. Права заявителей при получении государственных услуг гофункциональных центрах
11. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
12. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
13. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
14. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
15. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
16. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
17. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
18. Реестры государственных услуг
19. Управление формированием и развитием электронного правительства
20. Правовая база электронного документооборота и документирования деятельности.
21. Электронный документооборот как важная задача электронного правительства. Юридическая сила электронного документа. Реквизиты электронных документов.
22. Электронные документные системы. Доступ к электронным документам.
23. Информационно-коммуникативные технологии как инструмент формирования управленческих решений в органах власти и управления.
24. Электронные государственные услуги как основная задача электронного правительства.
25. Система электронных государственных услуг в различных сферах деятельности.
26. Универсальная электронная карты гражданина
27. Электронные платежные системы. Электронный расчет как способ оплаты электронных государственных услуг.

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

#### ***Критерии оценки рефератов***

При оценке качества представленной студентом работы (реферата/доклада) принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).
2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).
3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).
4. Количество и качество использованных источников литературы.
5. Оригинальность работы (осуществляется проверка на наличие заимствований).
6. Защита студентом представленной работы.

#### ***Критерии оценки тестов:***

По дисциплине тесты могут использоваться для текущего контроля по каждой теме. Критерии оценки по 100-балльной шкале: каждый вариант содержит по 20 тестов. За каждый правильно выполненный тест выставляется 5 баллов.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий – 10 баллов (на каждом занятии)
- участие на практических занятиях - 70 баллов (на каждом занятии)
- выполнение самостоятельной работы - 20 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 70 баллов,
- решение ситуационных заданий - 30 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### *а) адрес сайта курса*

1. Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. – г. Махачкала. – Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. – URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения 15.06.2021).

### *б) основная литература:*

1. Идиатуллина А.М. Электронное правительство в России. От теории к практике [Электронный ресурс] : монография / А.М. Идиатуллина. — Электрон.текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 100 с. — 978-5-7882-1956-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79602.html>(дата обращения-5.06.21)

2. Кириченко А.А. Разработка электронного портала. Создание Web-представительства. Контент-инжиниринг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Кириченко. — Электрон.текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2005. — 106 с. — 5-7764-0537-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10809.html>(дата обращения-5.06.21)

3. Трутнев Д.Р. Стратегическое планирование проектов и программ развития электронного правительства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Р. Трутнев. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2012. — 95 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67551.html>(дата обращения-5.06.21)

### *в) дополнительная литература:*

1. Степанова Е.Н. Система электронного документооборота (облачное решение) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Степанова. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 182 с. — 978-5-4486-0136-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73341.html>(дата обращения-5.06.21)

2. Шибаев Д.В. Правовое регулирование электронного документооборота [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.В. Шибаев. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 70 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57260.html>(дата обращения-5.06.21)
3. Кочергин Д.А. Электронные деньги [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.А. Кочергин. — Электрон.текстовые данные. — М. :ЦИПСИР, 2011. — 424 с. — 978-5-94416-126-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9041.html>(дата обращения-5.06.21)

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

1. ELIBRARY.RU[Электронный ресурс]: электронная библиотека /Науч. Электрон. Б-ка. — Москва, 1999 - . Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Яз. Рус., англ.
2. Moodle[Электронный ресурс]: система виртуального обучением: [база данных] / Даг. Гос. Ун-т. - Махачкала, г. - Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. - URL: <http://moodle.dgu.ru/>.
3. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. - Махачкала, 2010 - Режим доступа: <http://elib.dgu.ru,свободный>.
4. [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система IPRbooks<http://www.iprbookshop.ru/366.html>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru>
6. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru>

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

Комплексное изучение предлагаемой бакалаврам учебной дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты бакалаврами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки бакалавра к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения бакалаврами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных бакалаврами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.

При подготовке к практическим занятиям и на занятиях бакалаврам рекомендуется использовать основную и дополнительную литературу, а также методические материалы на бумажных и электронных носителях, разработанные автором. Это тестовый материал, тезисы лекций, методические указания к проведению практических и семинарских занятий по дисциплине «Электронное правительство».

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработаны по данной дисциплине электронный вариант лекций.

Для освоения дисциплины необходимо использовать имеющиеся технические средства обучения:

- компьютерное и мультимедийное оборудование;
- пакет прикладных обучающих программ;
- электронная библиотека дисциплины;
- интернет-ресурсы.

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

Лекционный зал на 30 человек, стандартная учебная аудитория для группы на 20-25 чел., мультимедиапроектор, ноутбук, доступ к сети Интернет.