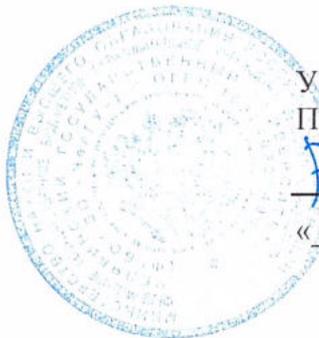
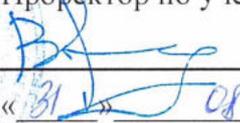


| | | | |
|--|--|--|--------|
| Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 18.05.2025 22:58:31 Уникальный программный ключ: (специальности) Государственное и муниципальное управление 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323 | МИНИСТЕРСТВА НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») | Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки (специальности) Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | стр. 1 |
|--|--|--|--------|



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по учебной работе
 / В.Е. Федоров
 « 31 » 08 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)*
 Предоставление государственных услуг

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственная и муниципальная служба

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год(ы) набора 2021

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования(21)

Протокол заседания № « ____ » _____ 20__ г.

Председатель Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ Бархатов В.И.
подпись И.О. Фамилия

Секретарь Ученого совета
факультета (института, филиала) _____ Плетнев Д.А.
подпись И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ Бархатов В.И.

Автор (составитель) _____

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

| | |
|---|--------|
| Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | стр. 4 |
|---|--------|

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

является усвоение комплекса теоретических знаний о природе, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

В качестве основных задач можно указать следующие:

- выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление существующих проблем и тенденций дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

| | |
|--|---------------|
| Цикл (раздел) ОПОП: | Б1.В.ДВ.03.02 |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| Необходимым условием освоения дисциплины являются знания, умения и навыки, полученные в результате освоения таких дисциплин, как | |
| Технологии государственного управление | |
| 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| Дисциплина закладывает теоретические основы для дальнейшего изучения таких курсов, как | |
| Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы | |
| Преддипломная практика | |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-6: Способен осуществлять анализ процессов государственного и муниципального управления и вносить предложения по его совершенствованию

Знать:

Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат процессов государственного управления

Уметь:

анализирует процессы государственного и муниципального управления

Владеть:

разрабатывает предложения по совершенствованию процессов государственного и муниципального управления

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|---------------------|---|
| 3.1 Знать: | |
| 3.1.1 | Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат процессов государственного управления |
| 3.2 Уметь: | |
| 3.2.1 | анализирует процессы государственного и муниципального управления |
| 3.3 Владеть: | |
| 3.3.1 | разрабатывает предложения по совершенствованию процессов государственного и муниципального управления |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | | |
|---------------------------|-------|--|
| Общая трудоемкость | | 5 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | : 180 | Виды контроля в семестрах: экзамены 7 |
| в том числе | : | |
| аудиторные занятия | : 14 | |
| самостоятельная работа | : 130 | |
| часов на контроль | : 36 | |

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Литература |
|-------------|---|----------------|-------|--|
| | Раздел 1. Теоретические и практические основы предоставления государственных и муниципальных услуги | | | |
| 1.1 | <p>Тема 1. Система публичных услуг в России. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.</p> <p>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.</p> <p>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Лек/</p> | 7 | 4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 |
| 1.2 | <p>Тема 1. Система публичных услуг в России. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.</p> <p>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.</p> <p>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Пр/</p> | 7 | 10 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 |

| | | | | |
|---|--|---|-----|--|
| Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | | | | стр. 6 |
| 1.3 | <p>Тема 1. Система публичных услуг в России. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.</p> <p>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.</p> <p>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Ср/</p> | 7 | 130 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад;
2. Индивидуальный проект.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Тематики для подготовки доклада:

1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента;
2. Координация мероприятий административной реформы;
3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг;
4. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
5. Государственное (муниципальное) задание;
6. Государственный (муниципальный) заказ;
7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
8. Электронное правительство;
9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки.

Направления подготовки индивидуальных проектов:

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;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Типовые контрольные вопросы:

1. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века. Концепция Нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
2. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
3. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Маркетизация. Дебюрократизация.
4. Центры обслуживания населения по принципу одного окна. Электронные публичные услуги.
5. Результативное управление публичными услугами. Негосударственный сектор и публичные услуги.
6. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
7. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве. Соотношение понятий полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления), государственная (муниципальная) функция – государственная (муниципальная) услуга.
8. Понятие «заявитель». Принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
9. Требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
10. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.
11. Досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.
12. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
13. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
14. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
15. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.
16. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
17. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг.
18. Досудебное обжалование.
19. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
20. Классификация и муниципальных услуг.
21. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей классификации услуг.
22. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна».
23. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
24. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
25. Форматы предоставления услуг. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр.
26. Приглашение о взаимодействии. АИС МФЦ,
27. Система межведомственного электронного взаимодействия.
28. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Портал государственных и муниципальных услуг. Цели создания

- системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный документ.
29. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
 30. Определение и функции удостоверяющего центра. Понятие и виды электронной подписи.
 31. Участники электронного взаимодействия. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
 32. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация.
 33. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
 34. Универсальные электронные карты.
 35. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
 36. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
 37. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения.
 38. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в Российской Федерации реформ.
 39. Мониторинг государственного (муниципального) задания.
 40. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг.
 41. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).
 42. «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера.
 43. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.
 44. Социально ориентированные некоммерческие организации: понятие, организационные формы, виды деятельности, поддерживаемые государством.
 45. Формы государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.
 46. Способы размещения государственного (муниципального) заказа.
 47. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
 48. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента.
 49. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.
 50. Структура административного регламента предоставления государственной и муниципальной услуги.
 51. Формы контроля за исполнением административного регламента.
 52. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг.
 53. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
 54. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре.
 55. Содержание раздела справочной информации реестра.
 56. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)».
 57. Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
 58. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде».
 59. Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
 60. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
 61. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
 62. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги.
 63. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
 64. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг.
 65. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6.4. Критерии оценивания

Критерии оценки доклада:

Структура:

- количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (2 балла);
- наличие титульного слайда и слайда с выводами (2 балла).

Наглядность:

- иллюстрационный материал представлен в хорошем качестве, текст воспринимается легко (2 балла);
- использование средств наглядности информации (таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки) (2 балла).

Содержание:

- презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) (2 балла);
- содержит полную, понятную информацию по теме работы (2 балла);
- орфографическая и пунктуационная грамотность (2 балла).

Уровень подготовки докладчика:

- выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал (2 балла);
- выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории (2 балла);
- выступающий точно укладывается в рамки регламента (2 балла).

Оценка "Отлично" - 18-20 баллов;

Оценка "Хорошо" - 14-18 баллов;

Оценка "Удовлетворительно" - 8-14 баллов.

Оценка "Неудовлетворительно" - менее 8 баллов.

Критерии оценки индивидуального проекта:

Оценка "отлично":

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно.

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет «лишней информации, перегружающей текст ненужными подробностями.

4. Корректность в использовании литературных источников:

Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику.

5. Количество источников:

Список охватывает все основные источники по данной теме, доступные ученику.

6. Глубина исследования:

Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне.

7. Оформление:

Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание (оглавление).

Оценка "Хорошо"

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающий тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов)

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть «лишняя» информация. Перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть.

4. Корректность в использовании литературных источников:

Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.)

5. Количество источников:

Список имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы.

6. Глубина исследования:

Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна.

7. Оформление:

Работа в целом соответствует требованиям, изложенным в следующей графе, но имеет некоторые недочёты, либо

одно из требований не выполняется.

Оценка "удовлетворительно"

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная». Не представляющая истинного интереса для науки.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

Работе можно заметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет.

4. Корректность в использовании литературных источников:

Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях.

5. Количество источников:

1 – 2 источника

6. Глубина исследования:

Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация.

7. Оформление:

Работа имеет какую-то структуру, но нестрогую.

Критерии оценки ответа студента на зачёте/экзамене:

Оценка «отлично»:

Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.

Оценка «хорошо»:

Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями анимационной деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

Оценка «удовлетворительно»:

Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров.очная сформулированность компетенций, умений и навыков.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, | Ресурс |
|------|----------------|---|-------------------------------------|--------|
| Л1.1 | Малофеев И. В. | Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: монография (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573338) | Москва : Дашков и К, 2020 | ЭБС |
| Л1.2 | Вобленко С. В. | Государственные и муниципальные услуги: курс лекций (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873) | Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2020 | ЭБС |

7.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, | Ресурс |
|------|---|---|---------------------------|--------|
| Л2.1 | Топчий Л. В., Романычев И. С., Стрельникова Н. Н., Комаров Е. И., Малофеев И. В. | Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994) | Москва : Дашков и К, 2020 | ЭБС |
| Л2.2 | Холостова Е. И., Кононова Л. И., Климантова Г. И., Волжина О. И., Малофеев И. В., Холостова Е. И., Кононова Л. И. | Технология социальной работы: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573159) | Москва : Дашков и К, 2020 | ЭБС |

| | |
|---|---------|
| Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ» | стр. 11 |
|---|---------|

7.1.3. Методические разработки

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, | Ресурс |
|------|-----------------|---|-----------------------|--------|
| ЛЗ.1 | Трыканова С. А. | Актуальные тенденции развития организационно-правового регулирования предоставления государственной услуги пенсионного Фонда РФ "Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению" (https://e.lanbook.com/book/152109) | Москва : ФЛИНТА, 2020 | ЭБС |

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. http://e.lanbook.com/ |
| Э2 | Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг http://biblioclub.ru/ |
| Э3 | eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. http://elibrary.ru/defaultx.asp . |
| Э4 | Библиографические базы данных ИНИОН РАН [Электронный ресурс] http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/ |

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

MS Office365

Adobe Reader

LMS Moodle

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: системный блок или ноутбук, проектор, экран.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Освоение дисциплины (модуля) инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

– лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории должен быть обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Перечень специальных технических средств обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющихся в Региональном учебно-научном центре инклюзивного образования ЧелГУ:

– Тифлотехническая аудитория: тифлотехнические средства: брайлевский компьютер с дисплеем и принтером, тифлокомплекс «Читающая машина», телевизионное увеличивающее устройство, тифломагнитолы кассетные и цифровые диктофоны; специальное программное обеспечение: программа речевой навигации JAWS, речевые синтезаторы («говорящая мышь»), экранные лупы.

– Сурдотехническая аудитория: радиокласс «Сонет-Р», программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования с устройством задания режима работы на компьютере, интерактивная доска ActiveBoard с системой голосования, акустический усилитель и колонки, мультимедийный проектор, телевизор, видеомагнитофон.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При реализации программы дисциплины "Предоставление государственных услуг", в соответствии с требованиями ФГОС ВО, предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков в изучаемой области. Используемые методы обучения требуют от студентов высокой включенности в процесс обучения и постоянной целенаправленной самостоятельной работы по достижению поставленных в освоении дисциплины целей.

Аудиторное обучение предусматривает интерактивные лекции, в частности, проблемные лекции; семинары в диалоговом режиме - проблемные семинары; групповые решения задач; публичной защиты выполненных домашних заданий (доклад с презентацией).

Проблемная лекция предполагает постановку и разрешение поставленных проблем с различной степенью активизации студентов. В этих целях разработано следующее методическое обеспечение: набор проблемных вопросов и тем для обсуждения, тематика домашних контрольных вопросов и примерный перечень тестовых вопросов.

Практические занятия и семинары проводятся в форме дискуссий, группового обсуждения поставленной проблемы для выработки совместных решений или поиска новых путей решения проблемы. Преподаватель при этом выполняет роль модератора: задаёт вопросы, комментирует предлагаемые ответы, предлагает возможные пути решения, стимулирует обмен мнениями.

Групповая работа состоит в формировании малых групп, решающих одинаковые или сходные проблемы и защищающих сформированные ими решения в открытых дискуссиях с другими группами.

В учебном процессе используются также игровые методы обучения: деловые игры, разыгрывание ролей, игровое проектирование. Основная цель проведения деловых игр – дать практику принятия управленческих решений на основе использования соответствующих методов, использующихся в практической деятельности государственных заказчиков, комиссий, участников закупок. Формы и методы обучения, применяемые при изучении дисциплины, способствуют закреплению и овладению новыми знаниями и умениями, получению навыков в области использования современных методов принятия решений в сфере закупок для удовлетворения государственных и муниципальных нужд.

Для освоения изучаемой дисциплины предлагается следующий алгоритм действий студентов:

1. Изучить список тем лекционных и практических занятий и вопросов для обсуждения;
2. Ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и нормативно-правовыми актами по дисциплине;
3. Выбрать из соответствующих списков тему для написания эссе, задачи, домашнего задания;
4. Провести библиографический поиск необходимых дополнительных источников информации для выполнения практических заданий (эссе, задачи, домашнего задания);
5. По каждой пройденной во время аудиторных занятий теме подготовить не менее десяти тестовых вопросов с вариантами ответов и направить по электронной почте преподавателю. При этом вопросы не должны повторять те, которые используются для самопроверки;
6. Направить преподавателю в электронной форме для оценки качества выполнения, подготовленное в соответствии с требованиями к научной публикации, эссе.
7. Подготовить для доклада на практическом занятии презентацию по выполненному практическому заданию (задаче, домашнему заданию);
8. В случае необходимости сформировать команду по презентации во время практического занятия выполненного практического задания (задаче, домашнему заданию).
9. Во время практического занятия представить презентацию и провести публичную защиту полученных результатов, решений и выводов.

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами.

Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством личного кабинета студента, электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным

программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с

ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.