

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 10.07.2026 14:31:42 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a6788b8323727	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	--	--------

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 2026

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

Челябинск 2026 г.

38.03.04, Государственная и муниципальная служба, Государственное и муниципальное управление, Предоставление государственных и муниципальных услуг, 2026, очно-заочно

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована:

Проректор по учебной работе

утверждено 27.02.26

А.А. Саламатов

Ученым советом института экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Протокол заседания № 7 от 16.02.2026

Председатель Ученого совета
института экономики отраслей,
бизнеса и администрирования

согласовано

Ю. Ш. Капкаев

Заседанием кафедры экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 7 от 16.02.2026

Заведующий кафедрой

согласовано

Д.С. Бенц

Автор (составитель)

П. Р. Кадыров

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 274-1



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



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

Анализ социально-экономических процессов

Технологии государственного управления

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

Производственная практика (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	125,4	
часов на контроль	36	
контактная работа: 18,6		
ИКР: 4,6		

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	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. 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. 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/	7	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4



1.2	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. 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. 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/	7	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4
1.3	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. 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. 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/	7	125,4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4
Раздел 2. Иная контактная работа				



2.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	7	4,6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4
-----	---	---	-----	--------------------------------------

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад
2. Тест.
3. Ситуационная задача.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерная тематика вопросов для доклада:

1. Понятие и сущность государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный закон № 210-ФЗ: основные положения и принципы.
3. Классификация государственных и муниципальных услуг.
4. Реестры государственных и муниципальных услуг: федеральный, региональный, муниципальный.
5. Административные регламенты: структура, содержание, значение.
6. Этапы разработки и утверждения административных регламентов.
7. Стандарт предоставления государственной услуги: требования и показатели.
8. Принцип межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг.
9. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).
10. Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ): функции и возможности.
11. Региональные порталы государственных услуг.
12. Многофункциональные центры (МФЦ) как форма предоставления услуг по принципу «одного окна».
13. Организация деятельности МФЦ: требования к помещениям, персоналу, графикам работы.
14. Экстерриториальность предоставления услуг.
15. Электронные услуги: преимущества и проблемы внедрения.
16. Качество предоставления государственных услуг: критерии и методы оценки.
17. Мониторинг качества предоставления услуг: цели и инструменты.
18. Оценка удовлетворенности граждан качеством услуг (опросы, терминалы, онлайн-анкеты).
19. Досудебное обжалование решений и действий органов власти.
20. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка предоставления услуг.
21. Анализ процессов предоставления услуг: методы и инструменты.
22. Выявление «узких мест» и избыточных административных процедур.
23. Оптимизация процессов предоставления услуг на основе анализа.
24. Разработка предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг (ПК-6).
25. Бережливое производство в деятельности МФЦ и органов власти.
26. Реинжиниринг административных процессов.
27. Цифровизация государственных услуг: современные тенденции.
28. Искусственный интеллект и большие данные в предоставлении услуг.
29. Суперсервисы как новый формат оказания услуг.
30. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг и возможности его применения в РФ.

Примерная тематика тестовых вопросов:

1. Какой федеральный закон является основой правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации?
А) Федеральный закон «О государственной гражданской службе» № 79-ФЗ
Б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ
В) Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ
Г) Гражданский кодекс Российской Федерации
2. Какие из перечисленных требований относятся к стандарту предоставления государственной услуги согласно ФЗ-210? (Выберите два или более варианта)
А) Срок предоставления услуги
Б) Правовые основания для отказа в приеме документов
В) Фотография руководителя органа власти
Г) Перечень документов, необходимых для получения услуги
Д) Цвет бланка заявления



3. Установите соответствие между способом получения государственной услуги и его характеристикой.

Способ Характеристика

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Личное обращение | А) Подача заявления через Единый портал госуслуг |
| 2. Через МФЦ | Б) Непосредственное обращение в орган власти |
| 3. В электронной форме | В) Получение услуги по принципу «одного окна» |
| 4. Почтовое отправление | Г) Направление документов по почте |

4. Расположите этапы предоставления государственной услуги в электронной форме через ЕПГУ в правильной последовательности:

- А) Межведомственное взаимодействие для получения недостающих документов
- Б) Подача заявления и отслеживание статуса в личном кабинете
- В) Авторизация на портале с использованием подтвержденной учетной записи
- Г) Получение результата услуги в электронном виде
- Д) Заполнение интерактивной формы заявления

5. Верно ли, что МФЦ оказывает услуги только по принципу экстерриториальности, независимо от места регистрации заявителя?

- А) Да
- Б) Нет

6. Документ, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги, называется _____ регламентом.

(Впишите пропущенное слово)

7. Какой принцип предоставления услуг означает, что заявитель освобожден от обязанности предоставлять документы, которые находятся в распоряжении других органов власти?

- А) Принцип платности
- Б) Принцип межведомственного взаимодействия
- В) Принцип экстерриториальности
- Г) Принцип добровольности

8. Какие из перечисленных документов могут быть запрошены в порядке межведомственного взаимодействия без участия заявителя? (Выберите два или более варианта)

- А) Справка о регистрации по месту жительства
- Б) Паспорт гражданина РФ
- В) Свидетельство о рождении
- Г) Справка об отсутствии задолженности по налогам
- Д) ИНН

9. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятие Определение

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Административная процедура | А) Совокупность последовательных действий при предоставлении услуги |
| 2. Стандарт услуги | Б) Совокупность требований к качеству и доступности услуги |
| 3. Досудебное обжалование | В) Право заявителя подать жалобу на действия органа власти |
| 4. Межведомственное взаимодействие | Г) Обмен информацией между органами власти |

10. Верно ли, что заявитель имеет право подать жалобу на нарушение порядка предоставления услуги в досудебном порядке?

- А) Да
- Б) Нет

11. Единая система межведомственного электронного взаимодействия, обеспечивающая обмен данными между органами власти, обозначается аббревиатурой _____.

(Впишите пропущенное слово)

12. Какой из перечисленных показателей характеризует доступность государственной услуги?

- А) Количество обоснованных жалоб
- Б) Время ожидания в очереди при подаче заявления
- В) Стоимость услуги для бюджета
- Г) Число сотрудников, задействованных в оказании услуги



13. Какие из перечисленных действий относятся к анализу процесса предоставления государственной услуги и разработке предложений по его совершенствованию (ПК-6)? (Выберите два или более варианта)

- А) Хронометраж административных процедур
- Б) Выявление избыточных согласований
- В) Разработка нового административного регламента
- Г) Составление штатного расписания
- Д) Опрос заявителей об удовлетворенности

14. Расположите в логической последовательности этапы разработки административного регламента предоставления государственной услуги:

- А) Утверждение регламента приказом органа власти
- Б) Разработка проекта регламента ответственным исполнителем
- В) Проведение независимой антикоррупционной экспертизы
- Г) Принятие решения о разработке регламента
- Д) Публичное обсуждение проекта

15. Верно ли, что результатом предоставления государственной услуги может быть как документ, так и устное информирование?

- А) Да
- Б) Нет

16. Деятельность по сбору и анализу информации о качестве предоставления государственных услуг с целью их улучшения называется _____.
(Впишите пропущенное слово)

17. Какой инструмент используется для оценки удовлетворенности граждан качеством услуг в МФЦ?

- А) Тайный покупатель
- Б) Терминалы оценки (витрины обратной связи)
- В) Социологический опрос на улице
- Г) Анализ публикаций в СМИ

18. Какие из перечисленных факторов относятся к критериям качества предоставления государственных услуг? (Выберите два или более варианта)

- А) Соблюдение сроков предоставления
- Б) Вежливость и компетентность сотрудников
- В) Удаленность от метро
- Г) Отсутствие очередей
- Д) Цветовая гамма интерьера

19. Установите соответствие между основанием для отказа в приеме документов и его правомочностью.

Ситуация отказа Правомочность

- 1. Отсутствие паспорта А) Правомочно, так как документ обязателен
- 2. Отсутствие справки, которая может быть запрошена по СМЭВ Б) Неправомочно, нарушение принципа межведомственного взаимодействия
- 3. Несоблюдение требований к оформлению заявления В) Правомочно, если нарушение существенное
- 4. Отсутствие доверенности при подаче документов представителем Г) Правомочно, если доверенность обязательна

20. Верно ли, что основная цель анализа процесса предоставления государственных услуг – выявление проблем и разработка предложений по повышению удовлетворенности заявителей?

- А) Да
- Б) Нет

Примерная тематика ситуационных задач:

- 1. Анализ длительности предоставления услуги. В администрации муниципального района процесс выдачи разрешения на строительство занимает до 60 дней, что превышает установленный срок (30 дней). Необходимо проанализировать процесс, выявить причины задержек (дублирование функций, длительное согласование, отсутствие регламента) и предложить меры по оптимизации (ПК-6). Какие изменения в регламент следует внести?
- 2. Совершенствование межведомственного взаимодействия. При предоставлении услуги «Социальная поддержка



многодетных семей» выявлено, что граждане обязаны самостоятельно собирать справки из разных ведомств. Предложите, как организовать межведомственное взаимодействие (СМЭВ) для сбора этих сведений без участия заявителя. Какие изменения в регламент потребуются?

3. Разработка административного регламента. Для услуги «Предоставление земельного участка в аренду» необходимо разработать проект административного регламента. Определите структуру регламента, основные разделы, показатели качества и доступности. Какие методы сбора информации об услуге вы используете?

4. Оптимизация на основе бережливого производства. В отделе социальной защиты населения наблюдаются очереди и длительное ожидание приема. Примените принципы бережливого производства (Lean) для анализа процесса. Выявите потери (ожидание, лишние перемещения, избыточная обработка) и предложите меры по оптимизации (ПК-6).

5. Анализ жалоб граждан. В администрацию поступает много жалоб на качество услуги «Выдача справок архивным отделом». Проведите анализ жалоб, классифицируйте их по причинам (длительные сроки, грубость, ошибки). Предложите мероприятия по улучшению качества услуги и снижению числа жалоб.

6. Внедрение электронной услуги. Администрация города планирует перевести услугу «Запись в детский сад» в электронный вид. В настоящее время родители подают заявления лично. Разработайте план перехода, определите этапы, необходимые ресурсы, риски и ожидаемые результаты. Как оценить эффективность после внедрения?

7. Организация работы МФЦ. В городе открывается новый офис МФЦ. Предложите перечень услуг, которые целесообразно предоставлять в первую очередь, и схему организации работы (зоны приема, электронная очередь, терминалы оценки). Как оценить загруженность центра?

8. Экстерриториальность услуги. Гражданин зарегистрирован в одном регионе, но проживает в другом. Он хочет получить справку о наличии (отсутствии) судимости. Как ему это сделать? Опишите процедуру, ссылаясь на принцип экстерриториальности и возможности МФЦ.

9. Отказ в приеме документов. Заявитель обратился в МФЦ для получения услуги, но не предоставил справку, которую можно получить по каналам СМЭВ. Сотрудник МФЦ отказал в приеме документов. Правомерен ли отказ? Ответ обоснуйте. Какие разъяснения следует дать сотруднику?

10. Досудебное обжалование. Заявитель не согласен с решением органа власти об отказе в предоставлении услуги. Опишите процедуру досудебного обжалования: куда обращаться, сроки, порядок рассмотрения жалобы, возможные результаты.

11. Анализ эффективности услуги. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на торговлю» оказывается с нарушением сроков, и предприниматели жалуются. Проведите анализ эффективности услуги: оцените степень достижения целей, соотношение затрат и результатов, выявите причины невыполнения. Предложите корректирующие меры (ПК-6).

12. Развитие электронных услуг. В регионе низкая доля граждан, использующих электронные услуги. Предложите комплекс мер по популяризации ЕПГУ среди населения: информирование, обучение, стимулирование, упрощение процедур регистрации.

13. Совершенствование системы обратной связи. В настоящее время обращения граждан рассматриваются в срок, но удовлетворенность результатами низкая. Проанализируйте процесс работы с обращениями (ФЗ-59). Предложите меры по повышению качества ответов (внедрение стандартов, обучение сотрудников, контроль). Как измерить удовлетворенность?

14. Анализ дублирования функций. В результате анализа деятельности двух отделов администрации выявлено дублирование функций по выдаче разрешений. Подготовьте предложения по разграничению полномочий, оптимизации штатной численности и перераспределению ответственности (ПК-6).

15. Бенчмаркинг лучших практик. Изучите опыт другого региона, где успешно внедрены суперсервисы или проактивные услуги. Предложите, какие элементы этого опыта можно применить в вашем регионе, и разработайте план мероприятий по внедрению.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

1. Понятие и сущность государственных и муниципальных услуг.
2. Федеральный закон № 210-ФЗ: структура, основные положения и принципы.
3. Классификация государственных и муниципальных услуг.
4. Реестры государственных и муниципальных услуг: виды и содержание.
5. Административные регламенты: понятие, структура, требования к содержанию.
6. Этапы разработки и утверждения административных регламентов.
7. Стандарт предоставления государственной услуги: состав требований.
8. Показатели качества и доступности государственных услуг.
10. Принцип межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг.
11. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).
12. Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ): функции и возможности.
13. Региональные порталы государственных услуг.
14. Многофункциональные центры (МФЦ): правовой статус, функции, организация деятельности.



15. Принцип «одного окна» и его реализация в МФЦ.
16. Экстерриториальность предоставления услуг.
17. Электронные услуги: правовое регулирование, преимущества, проблемы.
18. Требования к организации предоставления услуг в электронной форме.
19. Качество предоставления государственных услуг: критерии и методы оценки.
20. Мониторинг качества предоставления услуг: цели, инструменты, использование результатов.
21. Оценка удовлетворенности граждан качеством услуг.
22. Досудебное обжалование решений и действий органов власти и МФЦ.
23. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на нарушения при предоставлении услуг.
24. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка предоставления услуг.
25. Анализ процессов предоставления услуг: методы и инструменты (хронометраж, картирование, опросы).
26. Выявление «узких мест» и избыточных административных процедур.
27. Оптимизация процессов предоставления услуг: подходы и методы.
28. Разработка предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг (ПК-6).
29. Бережливое производство в деятельности МФЦ и органов власти.
30. Цифровизация государственных услуг: суперсервисы, проактивное оказание, искусственный интеллект.
31. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг и возможности его адаптации в РФ.

6.4. Критерии оценивания

Критерии оценивания доклада:

Оценка «5» (отлично)

Доклад полностью раскрывает тему, демонстрирует глубокое понимание теоретических основ государственного стратегического планирования, умение анализировать процессы государственного управления и вносить обоснованные предложения по их совершенствованию (ПК-6). Используются актуальные источники, приведены примеры из практики. Структура логична, выводы аргументированы. Докладчик свободно владеет материалом, уверенно отвечает на вопросы, не читает с листа.

Оценка «4» (хорошо)

Тема раскрыта достаточно полно, но есть незначительные пробелы в анализе или примерах. Используются базовые источники. Выводы обоснованы, но неоригинальны. Докладчик хорошо ориентируется в материале, но возможны небольшие затруднения при ответах на вопросы.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Тема раскрыта поверхностно, преобладает пересказ учебной литературы. Анализ слабый, выводы формальны. Докладчик неуверенно владеет материалом, читает с листа, испытывает трудности с ответами на вопросы.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Тема не раскрыта, содержание не соответствует заявленной теме. Структура отсутствует, изложение хаотично. Докладчик не владеет материалом, не отвечает на вопросы.

Критерии оценивания результатов теста:

Тест содержит 20 вопросов. Максимальная сумма баллов – 29. Распределение баллов по типам вопросов:

Закрытые вопросы (один верный): №1, 7, 12, 17 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Множественный выбор (несколько верных): №2, 8, 13, 18 – 4 вопроса. Полностью правильный ответ – 2 балла; одна ошибка (не все выбраны или один лишний) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на соответствие: №3, 9, 16, 19 – 4 вопроса. Полное соответствие – 2 балла; более половины правильных – 1 балл; половина и менее – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на последовательность: №4, 14 – 2 вопроса. Полная последовательность – 2 балла; одна ошибка (перестановка двух соседних элементов) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 4 балла.

Вопросы «Да / Нет»: №5, 10, 15, 20 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Вопросы на вставку слова: №6, 11, 16 – 3 вопроса по 1 баллу за точный термин = макс. 3 балла.

Итоговая оценка по 5-балльной шкале:

5 (отлично): 26–29 баллов (90–100%)

4 (хорошо): 20–25 баллов (69–89%)

3 (удовлетворительно): 15–19 баллов (52–68%)

2 (неудовлетворительно): менее 15 баллов (менее 52%)

Критерии оценивания ситуационных задач:

Оценка «5» (отлично)

Проблема идентифицирована точно и полно. Проведен глубокий анализ ситуации с использованием теоретических знаний о стратегическом планировании и процессах государственного управления. Предложены обоснованные, реалистичные и практически значимые решения, направленные на совершенствование управления (ПК-6). Учтены интересы стейкхолдеров, нормативные требования и ресурсные ограничения. Ответы на вопросы аргументированы



и демонстрируют системное понимание.

Оценка «4» (хорошо)

Проблема определена верно, анализ проведен, но не все аспекты рассмотрены. Решение в целом обосновано, но может иметь небольшие недочеты (например, недостаточно проработаны механизмы реализации). Аргументация логична, но не всегда убедительна, ответы на вопросы в основном правильные, но неполные.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Проблема определена нечетко или неполно. Анализ поверхностный, теоретические знания почти не применяются. Предложенные решения шаблонные, слабо обоснованные, не учитывают специфику ситуации. Ответы на вопросы неуверенные, демонстрируют непонимание отдельных аспектов.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Проблема не идентифицирована или идентифицирована неверно. Решение отсутствует или не связано с ситуацией. Неспособность применить знания о государственном стратегическом планировании. Ответы отсутствуют или не по существу.

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

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Белозор Ф. И.	Государственные и муниципальные услуги: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/590496)	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.2	Акмалова А.А., Капицын В.М.	Система государственного и муниципального управления: учебник (https://znanium.ru/catalog/document?id=468478)	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2026	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Зобнин А.В.	Информационно-аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие (https://znanium.ru/catalog/document?id=465916)	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2026	ЭБС
Л2.2	Пашенцев Д.А., Дорская А.А., Залоило М.В.	Концепция цифрового государства и цифровой правовой среды: монография (https://znanium.ru/catalog/document?id=468872)	Москва : ООО "Юридическое издательство Норма", 2026	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

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, видеомagneтофон.

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 личного информационно-образовательного 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 информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

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

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и 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 с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

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

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности 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 предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. 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.