МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____Сенченко П.В.
«22» _____02_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	26	26	часов
Самостоятельная работа	64	64	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	108	108	часов
	3	3	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет с оценкой	7

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 22.02.2023
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 73781

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Формирование представлений, знаний, умений и навыков осуществления деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг: от разработки регламентов и проектирования услуг до непосредственного участия в оказании услуг и оценки качества.

1.2. Задачи дисциплины

1. Углубление теоретических знаний по направлению подготовки.
2. Помощь усвоения комплекса теоретических знаний о сущности, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Приобретение умения анализировать и интерпретировать существующие проблемы и тенденции дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Модуль направления подготовки (special hard skills – SHS).
Индекс дисциплины: Б1.О.03.17.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		

Согласована на портале № 73781

ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-5.1. Знает общую и специальную методологию информационно-коммуникационных технологий; актуальную повестку и возможности развития технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	знает основные термины и определения; принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
	ОПК-5.2. Умеет определять перспективы и направления использования информационно-коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности, в том числе для развития технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	умеет определять правовую основу предоставления государственных и муниципальных услуг; работать с необходимой документацией и информационно-коммуникационными технологиями при оказании государственных и муниципальных услуг с учетом основных требований информационной безопасности
	ОПК-5.3. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	владеет навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1. Знает основные виды и этапы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; базовые технологии взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	знает формы и организационные механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг; современную организацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровнях; критерии оценки качества государственных услуг; административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг
	ОПК-7.2. Умеет устанавливать и поддерживать внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	умеет принимать правомерные решения в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг; анализировать и оценивать административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг; применять систему мониторинга и контроля качества государственных услуг
	ОПК-7.3. Владеет навыками подготовки организационно-распорядительной и иной документации, необходимой для ведения коммуникации в ходе решения профессиональных задач; инструментами и техниками коммуникации органов власти с целевой аудиторией, в том числе на основе применения инструментов digital-маркетинга	владеет методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг; навыками оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг и решения задач по повышению качества и доступности государственных услуг
Профессиональные компетенции		

Согласована на портале № 73781

-	-	-

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	44	44
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	26	26
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	64	64
Подготовка к зачету с оценкой	12	12
Подготовка к тестированию	18	18
Выполнение практического задания	24	24
Подготовка к устному опросу / собеседованию	10	10
Общая трудоемкость (в часах)	108	108
Общая трудоемкость (в з.е.)	3	3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Система предоставления государственных и муниципальных услуг	8	6	20	34	ОПК-5, ОПК-7
2 Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	4	12	22	38	ОПК-5, ОПК-7
3 Качество оказания государственных и муниципальных услуг	6	8	22	36	ОПК-5, ОПК-7
Итого за семестр	18	26	64	108	
Итого	18	26	64	108	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции

Согласована на портале № 73781

7 семестр			
1 Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Основные понятия и определения. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Система муниципальных услуг в муниципальном образовании. Состав муниципальных публичных услуг (модель).	2	ОПК-5, ОПК-7
	Система федеральных государственных услуг в муниципальном образовании. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг федеральной властью в муниципальном образовании.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Система региональных государственных услуг в муниципальном образовании. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг региональной властью в муниципальном образовании.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	8	
2 Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг.	4	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	4	
3 Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Определение конечного результата: качественных и количественных показателей услуг. Разработка стандартов (качества) и административных регламентов публичных услуг. Назначение стандартов и регламентов.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Стандарт (качество) публичной услуги в России. Административный регламент. Порядок разработки административных регламентов и стандартов. Управление качеством услуг.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.	2	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	6	
Итого за семестр		18	

Согласована на портале № 73781

Итого	18	

5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Правовой анализ государственных и муниципальных услуг	2	ОПК-5, ОПК-7
	Анализ административного регламента	4	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	6	
2 Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	Особенности межведомственного взаимодействия	4	ОПК-5, ОПК-7
	Анализ портала gosuslugi.ru	4	ОПК-5, ОПК-7
	Оценка актуальности услуги	2	ОПК-5, ОПК-7
	Анализ потребительских потребностей	2	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	12	
3 Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Оценка показателей качества	4	ОПК-5, ОПК-7
	Мониторинг качества предоставления услуг	4	ОПК-5, ОПК-7
	Итого	8	
Итого за семестр		26	
Итого		26	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				

Согласована на портале № 73781

1 Система предоставления государственных и муниципальных услуг	Подготовка к зачету с оценкой	4	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-5, ОПК-7	Тестирование
	Выполнение практического задания	8	ОПК-5, ОПК-7	Практическое задание
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	2	ОПК-5, ОПК-7	Устный опрос / собеседование
	Итого	20		
2 Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	Подготовка к зачету с оценкой	4	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-5, ОПК-7	Тестирование
	Выполнение практического задания	8	ОПК-5, ОПК-7	Практическое задание
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	4	ОПК-5, ОПК-7	Устный опрос / собеседование
	Итого	22		
3 Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Подготовка к зачету с оценкой	4	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-5, ОПК-7	Тестирование
	Выполнение практического задания	8	ОПК-5, ОПК-7	Практическое задание
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	4	ОПК-5, ОПК-7	Устный опрос / собеседование
	Итого	22		
Итого за семестр		64		
Итого		64		

5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-5	+	+	+	Зачёт с оценкой, Практическое задание, Тестирование, Устный опрос / собеседование
ОПК-7	+	+	+	Зачёт с оценкой, Практическое задание, Тестирование, Устный опрос / собеседование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Согласована на портале № 73781

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Зачёт с оценкой	0	0	30	30
Устный опрос / собеседование	5	10	5	20
Практическое задание	10	10	10	30
Тестирование	5	5	10	20
Итого максимум за период	20	25	55	100
Нарастающим итогом	20	45	100	100

6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	
	60 – 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. — 2-е изд. — Рязань : РГРТУ, 2021. — 298 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/220391 .

Согласована на портале № 73781

2. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управления : учебник для вузов / Г. Л. Купряшин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14002-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/467459.

7.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/467374.

2. Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13886-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/467191.

3. Юдина, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Юдина, Н. А. Омельченко ; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 453 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/432066.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Государственные и муниципальные услуги: Методические указания к практическим занятиям и организации самостоятельной работы для студентов направления «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата) / М. А. Шишанина - 2022. 13 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/10515.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным

Согласована на портале № 73781

количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Компьютерный класс: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 409 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор Optoma Ex632.DLP;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2010 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

Компьютерный класс: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 407 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Интерактивный плоскопанельный дисплей SMART VIZION DC75-E4;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2013 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

Лаборатория "Информатика и программирование": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 428 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор Epson EB-982W;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2010 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

Согласована на портале № 73781

Лаборатория "Операционные системы и СУБД": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 430 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор Epson EB-982W;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2010 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

Компьютерный класс: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 432а ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2010 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

Компьютерный класс: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 432б ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome, Open Source;
- Microsoft Office 2010 Standard;
- Mozilla Firefox, GNU LGPL;
- PDF-XChange Editor, свободно распространяемое ПО;
- Система ГАРАНТ, каф. АОИ;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;

Согласована на портале № 73781

- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Система предоставления государственных и муниципальных услуг	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 73781

2 Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Качество оказания государственных и муниципальных услуг	ОПК-5, ОПК-7	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции

Согласована на портале № 73781

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. 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. В какой форме данные услуги предоставляются?
   а) в письменной
   б) в электронной
   в) через служебное лицо
   г) в очной
2. Какой раздел не содержится в структуре административного регламента?
   а) формы контроля за исполнением административного регламента
   б) проект регламента
   в) общие положения
   г) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
3. Каким органом власти устанавливается порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг?
   а) местной администрацией
   б) правительством РФ
   в) органами местного управления
   г) администрацией субъекта Российской Федерации
4. Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Каким должен быть указанный срок?
   а) не менее месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
   б) не менее двух месяцев со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
   в) не менее двух недель со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
   г) не менее трех недель со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте
5. В каком разделе административного регламента содержится информация о размере платы

Согласована на портале № 73781

за услугу?
а) стандарт
б) общие положения
в) административные процедуры
г) показатели качества услуги

6. Какой показатель используется для измерения степени достижения цели повышения доступности государственных услуг?
а) уровень удовлетворенности качеством услуг
б) место органа власти в государственном рейтинге
в) реестр государственных услуг
г) оценка граждан
7. В какой период должна быть рассмотрена жалоба о нарушении сроков предоставления услуги?
а) в течение рабочего дня
б) в течение 5 рабочих дней
в) в течение 7 рабочих дней
г) в течение 15 рабочих дней
8. Что представляет собой государственная услуга согласно нормативно-правовым актам РФ?
а) деятельность органа государственной власти
б) функцию органа государственной власти
в) обязанность органа государственной власти
г) установку органа государственной власти
9. Какая концепция государственного управления служит основой для реформирования системы государственного и муниципального управления?
а) modernizing government
б) electronic state
в) new public management
г) cash and go
10. Кем устанавливаются правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?
а) Президентом РФ
б) Правительством РФ
в) Главой субъекта РФ
г) Главой муниципального образования

9.1.2. Перечень вопросов для зачета с оценкой

1. Государственные и муниципальные услуги: определение и сущность.
2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.
3. Взаимодействие органов публичной власти с потребителями.
4. Система муниципальных услуг в муниципальном образовании.
5. Состав муниципальных публичных услуг (модель).
6. Система федеральных государственных услуг.
7. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг федеральной властью.
8. Система региональных государственных услуг.
9. Муниципальный контроль качества оказания государственных услуг региональной властью.
10. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.
11. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
12. Организация межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг.
13. Определение конечного результата: качественных и количественных показателей услуг.
14. Разработка стандартов (качества) и административных регламентов публичных услуг.
15. Назначение стандартов и регламентов.
16. Стандарт (качество) публичной услуги в России.

Согласована на портале № 73781

17. Административный регламент.
18. Порядок разработки административных регламентов и стандартов.
19. Управление качеством услуг.
20. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги.
21. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг.
22. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Что понимается под "государственными и муниципальными услугами"?
2. Какой порядок разработки административного регламента?
3. Какой конечный результат услуги?
4. Что из себя представляет модель муниципальных услуг?
5. Каким образом организовано управление качеством услуг?

9.1.4. Темы практических заданий

1. Правовой анализ государственных и муниципальных услуг
2. Анализ административного регламента
3. Особенности межведомственного взаимодействия
4. Анализ портала gosuslugi.ru
5. Оценка актуальности услуги
6. Анализ потребительских потребностей
7. Оценка показателей качества
8. Мониторинг качества предоставления услуг

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Согласована на портале № 73781

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;
– в печатной форме с увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 73781

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АОИ
протокол № 13 от «15» 12 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
Заведующий обеспечивающей каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
И.О. начальника учебного управления	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АОИ	Н.Ю. Салмина	Согласовано, ed28a52c-a209-461c-b4ed-4e958affbfc7
Заведующий кафедрой, каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. АОИ	М.А. Шишанина	Разработано, 32c570f0-27e9-4271-ae7f-284399030bd6

Согласована на портале № 73781