Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
_____ А.В. Агибалов
«25» 06 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.25 Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Муниципальное управление в сельских территориях

Квалификация выпускника бакалавр

Факультет экономический

Кафедра Управления и маркетинга в АПК

Разработчик рабочей программы:
доцент, кандидат экономических наук Четверова Кристина Сергеевна

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5766442635ADBC86110DA9D0F1A9CF25
Владелец: Агибалов Александр Владимирович
Действителен: с 13.05.2025 до 06.08.2026

Воронеж – 2021 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министра образования и науки Российской Федерации № 1016 от 13 августа 2020 г.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и маркетинга в АПК (протокол № 11 от 15.06.2021)

Заведующий кафедрой д.э.н., проф. _____ Е.В. Закшевская

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией экономического факультета (протокол № 11 от 25.06.2021 г.).

Председатель методической комиссии _____ Е.Б. Фалькович

Рецензент рабочей программы *Руководитель департамента аграрной политики Воронежской области, кандидат экономических наук А.Ф. Сапронов*

1. Общая характеристика дисциплины

1.1. Цель дисциплины

Цель дисциплины – формирование знаний, умений и навыков о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Задачи дисциплины

- ознакомление со структурой, принципами и особенностями предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения их информационной открытости;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

1.3. Предмет дисциплины

Предметом изучения дисциплины являются регламенты, стандарты, современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4. Место дисциплины в образовательной программе

Дисциплина Б1.О.25 Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг относится к блоку 1 Обязательная часть, обязательная дисциплина.

1.5. Взаимосвязь с другими дисциплинами

Дисциплина Б1.О.25 Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг связана со следующими дисциплинами учебного плана: Б1.О.09 Информационные технологии в управлении, Б1.О.21 Профессиональная этика и коммуникации

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция		Индикатор достижения компетенции	
Код	**Содержание**	**Код**	**Содержание**
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	З2	Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
		З3	Знает понятие и принцип функционирования, назначение портала государственных услуг
		У2	Умеет обеспечивать информационную открытость государственных и муниципальных органов власти

3. Объём дисциплины и виды работ

3.1. Очная форма обучения

Показатели	Семестр	Всего
	5	
Общая трудоёмкость, з.е./ч	3 / 108	3 / 108
Общая контактная работа, ч	42,15	42,15
Общая самостоятельная работа, ч	65,85	65,85
Контактная работа при проведении учебных занятий, в т.ч. (ч)	42,00	42,00
лекции	14	14,00
лабораторные	-	
в т.ч. практическая подготовка	-	
практические	28	28,00
в т.ч. практическая подготовка	-	
индивидуальные консультации при выполнении курсового проекта	-	
индивидуальные консультации при выполнении курсовой работы	-	
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий, ч	57,00	57,00
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (ч)	0,15	0,15
групповые консультации	-	
курсовой проект	-	
курсовая работа	-	
зачет	0,15	0,15
зачет с оценкой	-	
экзамен	-	
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (ч)	8,85	8,85
выполнение курсового проекта	-	
выполнение курсовой работы	-	
подготовка к зачету	8,85	8,85
подготовка к зачету с оценкой	-	
подготовка к экзамену	-	
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

3.2. Очно-заочная форма обучения

Показатели	Семестр	Всего
	6	
Общая трудоёмкость, з.е./ч	3 / 108	3 / 108
Общая контактная работа, ч	28,15	28,15
Общая самостоятельная работа, ч	79,85	79,85
Контактная работа при проведении учебных занятий, в т.ч. (ч)	28,00	28,00
лекции	14	14,00
лабораторные	-	
в т.ч. практическая подготовка	-	
практические	14	14,00
в т.ч. практическая подготовка	-	
индивидуальные консультации при выполнении курсового проекта	-	
индивидуальные консультации при выполнении курсовой работы	-	
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий, ч	71,00	71,00
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (ч)	0,15	0,15
групповые консультации	-	
курсовой проект	-	
курсовая работа	-	
зачет	0,15	0,15
зачет с оценкой	-	
экзамен	-	
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (ч)	8,85	8,85
выполнение курсового проекта	-	
выполнение курсовой работы	-	
подготовка к зачету	8,85	8,85
подготовка к зачету с оценкой	-	
подготовка к экзамену	-	
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Содержание дисциплины в разрезе разделов и подразделов

Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Подраздел 1.1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. Маркетинговый и управленческий подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Понятия, формирование и ведение федерального реестра государственных услуг, реестра государственных услуг субъекта, реестра муниципальных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Подраздел 1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

Сущность и задачи регламентации. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. Особенности разработки административных регламентов, технологических карта межведомственного взаимодействия. Паспорт услуги в электронном формате. Технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг. Оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов. Формы контроля за исполнением административного регламента. Понятие «стандартизация», его применение в отношении государственных (муниципальных) услуг.

Раздел 2. Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг

Подраздел 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Предпосылки создания многофункциональных центров в России. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Принцип «одного окна». Модели управления МФЦ. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре.

Подраздел 2.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Понятия и основные характеристики государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Типы услуг в электронной форме. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы перевода услуг в электронную форму. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт. Порталы государственных и муниципальных услуг. Электронный документ. Правовая база электронного документооборота и документирования деятельности. Принципы использования электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Сертификат ключа проверки электронной подписи.

Подраздел 2.3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.

Сущность, цели, задачи и инфраструктура. Межведомственный документооборот. Направление информационных потоков в рамках межведомственного взаимодействия.

Подраздел 2.4. Единый портал государственных услуг.

Понятие и цели Единого портала государственных услуг. Интерактивное оказание государственных услуг. Анализ работы Единого портала государственных услуг, проблемы и достоинства ресурса. Предоставление государственных и муниципальных услуг на портале Воронежской области.

Подраздел 2.5. Электронное правительство.

Понятие электронного правительства. Современные концепции электронного правительства. Подходы к трактовке термина «электронное правительство». Структура и этапы развития электронного правительства. Современная стадия развития электронного правительства в России. Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Раздел 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг

Подраздел 3.1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.

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

Подраздел 3.2. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг. Основные характеристики мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, этапы его проведения. Особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

4.2. Распределение контактной и самостоятельной работы при подготовке к занятиям по подразделам

4.2.1. Очная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа			СР
	лекции	ЛЗ	ПЗ	
Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг	**2**		**4**	**12**
Подраздел 1.1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	1		2	6
Подраздел 1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	1		2	6
Раздел 2. Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг	**8**		**20**	**34**
Подраздел 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	2		4	6
Подраздел 2.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	2		4	6
Подраздел 2.3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.	2		4	6
Подраздел 2.4. Единый портал государственных услуг.	1		4	8
Подраздел 2.5. Электронное правительство.	1		4	8
Раздел 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	**4**		**4**	**11**
Подраздел 3.1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.	2		2	5
Подраздел 3.2. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг.	2		2	6
Всего	**14**		**28**	**57**

4.2.2. Очно-заочная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа			СР
	лекции	ЛЗ	ПЗ	
Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг	**2**		**2**	**24**
Подраздел 1.1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	1		1	12
Подраздел 1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	1		1	12
Раздел 2. Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг	**8**		**8**	**24**
Подраздел 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	2		2	5
Подраздел 2.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	2		1	5
Подраздел 2.3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.	2		1	5
Подраздел 2.4. Единый портал государственных услуг.	1		2	5
Подраздел 2.5. Электронное правительство.	1		2	4
Раздел 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	**4**		**4**	**23**
Подраздел 3.1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.	2		2	11
Подраздел 3.2. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг.	2		2	12
Всего	**14**		**14**	**71**

4.3. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объём, ч форма обучения	
			очная	очная - заочная
1	**Раздел 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг**	1. Фадеев В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ [электронный ресурс] : Монография / Белгородский университет кооперации, экономики и права, Курский институт кооперации ф-л . - 1 . - Москва : ООО "Юридическое издательство Норма", 2016. - 208 с. - [ЭИ] [ЭБС Знаниум]. - <URL:http://znanium.com/go.php?id=537334>. 2. Чиркин В. Е. Система государственного и муниципального управления [электронный ресурс]: Учебник / Институт государства и права Российской академии наук - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2020 - 400 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] <URL:http://znanium.com/go.php?id=1067785>.	**12**	**24**
2	**Раздел 2. Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг**		**34**	**24**
3	**Раздел 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг**		**11**	**23**

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля

5.1. Этапы формирования компетенций

Подраздел дисциплины	Компетенция	Индикатор достижения компетенции
Подраздел 1.1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг	ОПК-5	З2
Подраздел 1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	ОПК-5	З2
Подраздел 2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	ОПК-5	З2
	ОПК-5	У2
Подраздел 2.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	ОПК-5	З2
	ОПК-5	З3
	ОПК-5	У2
Подраздел 2.3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	ОПК-5	З3
	ОПК-5	У2
Подраздел 2.4. Единый портал государственных услуг	ОПК-5	З3
	ОПК-5	У2
Подраздел 2.5. Электронное правительство	ОПК-5	З3
	ОПК-5	У2
Подраздел 3.1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги	ОПК-5	З2
	ОПК-5	З3
Подраздел 3.2. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг	ОПК-5	З2
	ОПК-5	У2

5.2. Шкалы и критерии оценивания достижения компетенций

5.2.1. Шкалы оценивания достижения компетенций

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

5.2.2. Критерии оценивания достижения компетенций

Критерии оценки на зачете

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии
«Зачтено», пороговый уровень	Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной
«Незачтено»,	При ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из чис-

	ла предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

Критерии оценки тестов

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Отлично, высокий	Содержание правильных ответов в тесте не менее 90%
Хорошо, продвинутый	Содержание правильных ответов в тесте не менее 75%
Удовлетворительно, пороговый	Содержание правильных ответов в тесте не менее 50%
Неудовлетворительно, компетенция не освоена	Содержание правильных ответов в тесте менее 50%

Критерии оценки устного опроса

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент демонстрирует уверенное знание материала, четко выражает свою точу зрения по рассматриваемому вопросу, приводя соответствующие примеры
Зачтено, продвинутый	Студент демонстрирует уверенное знание материала, но допускает отдельные погрешности в ответе
Зачтено, пороговый	Студент демонстрирует существенные пробелы в знаниях материала, допускает ошибки в ответах
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент демонстрирует незнание материала, допускает грубые ошибки в ответах

Критерии оценки решения задач

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент уверенно знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает ошибок при ее выполнении.
Зачтено, продвинутый	Студент в целом знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает грубых ошибок при ее выполнении.
Зачтено, пороговый	Студент в целом знает методику и алгоритм решения задачи, допускает ошибок при ее выполнении, но способен исправить их при помощи преподавателя.
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент не знает методику и алгоритм решения задачи, допускает грубые ошибки при ее выполнении, не способен исправить их при помощи преподавателя.

5.3. Материалы для оценки достижения компетенций

5.3.1. Оценочные материалы промежуточной аттестации

5.3.1.1. Вопросы к экзамену

Не предусмотрен.

5.3.1.2. Задачи к экзамену

Не предусмотрен.

5.3.1.3. Вопросы к зачету с оценкой

Не предусмотрен.

5.3.1.4. Вопросы к зачету

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Выделите характерные черты государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
2	Выделите функции государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
3	Сформулируйте отличия государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
4	Государственная услуга как одна из составляющих функций государства?	ОПК-5	32
5	Каков порядок формирования и ведение федерального реестра государственных услуг?	ОПК-5	32
6	Каков порядок формирования и ведение федерального реестра муниципальных услуг?	ОПК-5	32
7	Маркетинговый и управленческий подходы к анализу государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
8	Основные виды и принципы предоставления государственных услуг?	ОПК-5	32
9	Основные виды и принципы предоставления муниципальных услуг?	ОПК-5	32
10	Цели регламентации в государственном и муниципальном управлении?	ОПК-5	32
11	Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном и муниципальном управлении?	ОПК-5	32
12	Что такое стандарт оказания государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
13	Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги?	ОПК-5	32
14	Паспорт услуги в электронном формате?	ОПК-5	32
15	Технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
16	Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов?	ОПК-5	32
17	В чем состоит оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
18	Формы контроля за исполнением административного регламента?	ОПК-5	32
19	Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?	ОПК-5	32
20	Нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
21	В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
22	Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
23	Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
24	Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме?	ОПК-5	32
25	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?	ОПК-5	32
26	Функции многофункционального центра?	ОПК-5	32
27	Ответственность многофункционального центра?	ОПК-5	32
28	Права многофункционального центра?	ОПК-5	32
29	Обязанности многофункционального центра?	ОПК-5	32
30	Принцип «одного окна» при организации предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
31	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении госу-	ОПК-5	33

	дарственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?		
32	Требования к соглашениям о взаимодействии?	ОПК-5	З3
33	Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
34	Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме?	ОПК-5	З3
35	Порталы государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
36	Понятие и цели Единого портала государственных услуг?	ОПК-5	З3
37	Предоставление государственных и муниципальных услуг на портале Воронежской области?	ОПК-5	З3
38	Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
39	Виды электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
40	Принципы использования электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
41	Сертификат ключа проверки электронной подписи?	ОПК-5	З3
42	Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах?	ОПК-5	З3
43	Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт?	ОПК-5	З3
44	Универсальная электронная карта как носитель информации при получении государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
45	В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	З3
46	Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	З3
47	Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия?	ОПК-5	З3
48	Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу?	ОПК-5	З3
49	Современные концепции электронного правительства (государства)?	ОПК-5	З3
50	Современная стадия развития электронного правительства в России?	ОПК-5	З3
51	Структура и этапы развития электронного правительства?	ОПК-5	З3
52	Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг? В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
53	Выделите показатели социальной эффективности государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
54	В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	З3
55	Особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?	ОПК-5	З3

5.3.1.5. Перечень тем курсовых проектов (работ)

Не предусмотрены.

5.3.1.6. Вопросы к защите курсовой работы

Не предусмотрены.

5.3.2. Оценочные материалы текущего контроля

5.3.2.1. Вопросы тестов

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания услуги – это: 1) стандарт предоставления услуги; 2) регламент предоставления услуги; 3) мониторинг предоставления услуги.	ОПК-5	32
2	Понятие государственной услуги содержится в: 1) Конституции РФ; 2) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210‑ ФЗ; 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.	ОПК-5	32
3	Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги? 1) физические и юридические лица; 2) граждане РФ; 3) органы государственной власти и местного самоуправления; 4) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов; 5) все варианты верны.	ОПК-5	32
4	Получение государственных услуг является: 1) правом всех граждан РФ; 2) правом отдельных категорий граждан РФ, 3) правом всех физических лиц.	ОПК-5	32
5	Базовыми признаками услуги являются: 1) адресность; 2) законность; 3) связь с правами и обязанностями граждан; 4) возмездный характер.	ОПК-5	32
6	Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется: 1) государственная деятельность; 2) государственная функция; 3) государственная услуга.	ОПК-5	32
7	Государственная услуга может предоставляться: 1) федеральным органом исполнительной власти; 2) органом государственного внебюджетного фонда; 3) исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации; 4) органом местного самоуправления; 5) государственным учреждением; 6) всеми вышеперечисленными субъектами.	ОПК-5	32
8	Характерные отличия государственных и муниципальных услуг от государственных и муниципальных функций? 1) осуществляется по запросам заявителей; 2) осуществляется в пределах установленных полномочий;	ОПК-5	32

	3) может осуществляется государственными и муниципальными учреждениями.		
9	Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве: 1) заказчика государственных услуг; 2) исполнителя государственных услуг; 3) заявителя государственных услуг.	ОПК-5	32
10	Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги? 1) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги; 2) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами; 3) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер.	ОПК-5	32
11	Сроки оказания государственной услуги устанавливаются: 1) государственным органом, оказывающим услугу; 2) высшим исполнительным органом; 3) законодательным органом.	ОПК-5	32
12	К основным принципам предоставления государственных и муниципальных услуг относятся: 1) заявительный порядок обращения; 2) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме; 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг; 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.	ОПК-5	32
13	Существует ли обязательный для всех муниципальных образований набор муниципальных услуг в рамках решения вопросов местного значения? 1) существует; 2) отсутствует; 3) разрабатывается.	ОПК-5	32
14	Подача декларации о налогах в электронном виде - это тип электронной государственной услуги: 1) одностороннее взаимодействие; 2) двустороннее взаимодействие; 3) юридически значимое двустороннее взаимодействие.	ОПК-5	32
15	Юридически значимое двустороннее взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает: 1) предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги, форм для заполнения в онлайн-режиме; 2) подача и прием документов в электронном виде; 3) результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.	ОПК-5	32
16	Создание сети многофункциональных центров обслуживания населения является: 1) одной из задач Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах; 2) одно из задач, определенных в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».	ОПК-5	33
17	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование: 1) портала государственных и муниципальных услуг; 2) официальных сайтов государственных органов; 3) универсальной электронной карты; 4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями; 5) все вышеперечисленное.	ОПК-5	33

18	Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг, называется: 1) ФРГУ; 2) ЕПГУ; 3) СМЭВ.	ОПК-5	З3
19	Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии: 1) упрощенной учетной записи; 2) стандартной учетной записи; 3) подтвержденной учетной записи.	ОПК-5	З3
20	Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в системе Электронного правительства является обеспечение реализации: 1) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия; 2) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, информационные базы данных об используемых органами и организациями программных и технических средствах; 3) государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия, реестр электронных сервисов.	ОПК-5	З3
21	При предоставлении услуг в электронной форме посредством ФГИС, ЕПГМУ, порталов государственных и муниципальных услуг субъектов РФ, а также официальных сайтов заявителю обеспечивается: 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги; 2) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации; 3) получение сведений о ходе выполнения запроса; 4) осуществление оценки качества предоставления услуги; 5) все вышеперечисленное.	ОПК-5	З3
22	Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает: 1) информационная система головного удостоверяющего центра; 2) Единая система идентификации и аутентификации; 3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия; 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).	ОПК-5	З3
23	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании: 1) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги; 2) доступности МФЦ для населения; 3) наличия системы межведомственного взаимодействия.	ОПК-5	З2
24	Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается: 1) правительством РФ; 2) органами местного управления; 3) местной администрацией.	ОПК-5	З2
25	Совокупность элементарных свойств услуги, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов предоставления услуги, называется	ОПК-5	З2

	1) индикатором; 2) показателем; 3) характеристикой; 4) индексом.		
26	Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных и муниципальных услуг: 1) Исполнение административных регламентов органов исполнительной власти; 2) Внедрение современных технологий управления; 3) Рост социально-экономических показателей развития страны (региона); 4) Уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5	32
27	Стандарт государственной услуги: 1) обеспечивает минимизацию расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг; 2) предусматривает возможность обращения с запросом в орган, оказывающий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационно – коммуникационных технологий; 3) обеспечивает минимизацию количества документов, требуемых от получателя услуг; 4) учитывает мнение и интересы получателей государственной услуги; 5) все перечисленное верно.	ОПК-5	32
28	Физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги – это 1) публичная услуга; 2) заявитель; 3) клиент.	ОПК-5	32
29	Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел: 1) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги; 2) формы контроля за исполнением административного регламента; 3) проект регламента.	ОПК-5	32
30	Материальный носитель, содержащий в графической и электронной формах определенный законодательством объем информации о пользователе картой. УЭК удостоверяет права пользователя картой на получение государственных, муниципальных и иных услуг: 1) паспорт; 2) универсальная электронная карта; 3) пропуск.	ОПК-5	33
31	Организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением) и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» – это: 1) портал государственных услуг; 2) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг; 3) администрация.	ОПК-5	33
32	Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются: 1) в электронной форме; 2) в письменной форме; 3) в устной форме.	ОПК-5	33

33	Универсальные электронные карты выдаются гражданам на основании заявлений о выдаче универсальной электронной карты с: 1) с 1 марта 2012 г.; 2) с 1 января 2011 г.; 3) с 1 января 2013 г..	ОПК-5	33
34	Сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления – это: 1) Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления; 2) Официальный сайт коммерческой организации; 3) Официальный сайт интернет-магазина.	ОПК-5	33
35	Защиту персональных данных на портале «Госуслуги» обеспечивают: 1) межсетевые экраны; 2) механизмы анализа содержимого; 3) средства предотвращения вторжений; 4) антивирусные средства; 5) непрерывный мониторинг и контроль защищенности; 6) все ответы верны.	ОПК-5	33
36	Существует ли юридическая разница при оформлении услуг в государственных учреждениях или через Портал Госуслуги: 1) да, юридическая разница между способами есть; 2) юридической разницы между способами нет; 3) нет верного ответа.	ОПК-5	33
37	Где размещена справочная информация для физических и юридических лиц о порядке оказания госуслуг, в том числе в электронном виде, организован поиск по тематике, ведомству, жизненной ситуации, представлены образцы документов, ссылки на сервисы госучреждений и ведомств: 1) на информационном портале; 2) на портале «Госуслуги»; 3) на официальном сайте коммерческой организации.	ОПК-5	33
38	Что не является преимуществом получения услуг в электронной форме для заявителя: 1) получать электронные услуги удобно; 2) отсутствие очередей; 3) широкая и динамичная сфера предоставления электронных услуг; 4) возможные технические проблемы с интернетом.	ОПК-5	33
39	Система сбора и обработки информации с целью оценки эффективности функционирования органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг для оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг – это: 1) мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг; 2) информационно-аналитическая система; 3) портал государственных и муниципальных услуг.	ОПК-5	32
40	Назовите существующие в мировой практике принципы, на которых реализуется деятельность государственных органов и местного самоуправления, предоставляющих услуги, а также осуществляются конкретные обязательства: 1) установление и соблюдение стандартов услуг; 2) установление и соблюдение стандартов услуг, обеспечение открытости и полноты информации об организации и оказании услуг 3) обязательная платность услуг.	ОПК-5	32

5.3.2.2. Вопросы для устного опроса

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Выделите характерные черты государственных и муниципальных услуг и функций?	ОПК-5	32
2	Сопоставьте понятия «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга»?	ОПК-5	32
3	Выделите отличия государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
4	Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?	ОПК-5	32
5	Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
6	В чем заключаются цели регламентации в государственном и муниципальном управлении?	ОПК-5	32
7	Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении?	ОПК-5	32
8	Что такое стандарт оказания государственных и муниципальных услуг? Какие требования он включает?	ОПК-5	32
9	Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
10	Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
11	В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
12	Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
13	Раскройте понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?	ОПК-5	32
14	Опишите основные сценарии предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме?	ОПК-5	32
15	Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме?	ОПК-5	32
16	Роль информационно-коммуникационных технологий в организации предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
17	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра?	ОПК-5	32
18	Принцип «одного окна» при организации предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
19	Требования к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
20	Способы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах?	ОПК-5	32
21	Государственное (муниципальное) задание: определение, состав, мониторинг?	ОПК-5	32
22	Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа?	ОПК-5	32
23	Организационно-правовая форма многофункционального центра. Достоверность и актуальность сведений, передаваемых из своих информационных систем в иные информационные системы, участвующие во взаимодействии?	ОПК-5	32
24	Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
25	В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодей-	ОПК-5	32

	ствия государственных (муниципальных) услуг?		
26	Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
27	Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия?	ОПК-5	32
28	В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
29	Показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
30	В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
31	Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
32	Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?	ОПК-5	32
33	В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
34	В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?	ОПК-5	32
35	В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
36	Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
37	Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить?	ОПК-5	32
38	В каких нормативных правых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг?	ОПК-5	32
39	В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
40	Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
41	В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	32
42	Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?	ОПК-5	32
43	Электронное правительство в Российской Федерации?	ОПК-5	33
44	Порталы государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	33
45	Роль информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в организации предоставления государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	33
46	Государственная информационная система о государственных платежах?	ОПК-5	33
47	Электронный документ?	ОПК-5	33
48	Универсальные электронные карты?	ОПК-5	33
49	Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг?	ОПК-5	33
50	Определение и функции удостоверяющего центра?	ОПК-5	33
51	В чем смысл понятий «информационная открытость», «информационная прозрачность», «информационная безопасность»?	ОПК-5	33
52	Какое определение дано официальному сайту государственного органа управления и органа местного самоуправления в Федеральном законе № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»?	ОПК-5	33
53	Какие обязательные требования предъявляет федеральный закон к официальному сайту государственного органа управления и органа местного	ОПК-5	33

	самоуправления?		
54	Какие принципы информационной открытости государственных и муниципальных органов власти вы знаете?	ОПК-5	З3
55	Почему на муниципальном уровне требование открытости информации для населения особенно актуально?	ОПК-5	З3
56	Какова структура и содержание Федерального закона № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»?	ОПК-5	З3

5.3.2.3. Задачи для проверки умений

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?	ОПК-5	У2
2	Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию?	ОПК-5	У2
3	Выберите на портале gosuslugi.ru региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?	ОПК-5	У2
4	Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах? Предложите пути их оптимизации.	ОПК-5	У2
5	Проанализировать применение соответствующих требований к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна», с использованием бренда «мои документы», с учетом характеристик: зональности, качества и доступности.(по выбору)	ОПК-5	У2
6	Какой срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия определен ФЗ № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	ОПК-5	У2
7	Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации.	ОПК-5	У2
8	Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Воронежской области.	ОПК-5	У2
9	Проанализируйте регламентирующие документы конкретной муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах?	ОПК-5	У2
10	Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ.	ОПК-5	У2
11	Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти	ОПК-5	У2

	услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?		
12	Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого проанализируйте: - численность и сегменты потенциальных получателей услуги; - значения показателей потребности в данной услуге; - значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг).	ОПК-5	У2
13	Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов: - реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги; - процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; - процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; - изменение требований к качеству услуги; - изменение социально-экономической ситуации в регионе; - изменение политической обстановки в регионе.	ОПК-5	У2
14	Изучите различные группы потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу: категории потребителей; требования и ожидания.	ОПК-5	У2
15	Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги, какими методами можно оценить показатели качества данной услуги.	ОПК-5	У2
16	Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.	ОПК-5	У2
17	Разработайте модельный административный регламент согласно типовому перечню государственных и муниципальных услуг (по выбору).	ОПК-5	У2
18	Проанализируйте применение соответствующих требований к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна», с использованием бренда «мои документы», с учетом характеристик: зональности, качества и доступности (по выбору).	ОПК-5	У2
19	С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (http://www.gosuslugi.ru/) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета». Какие документы должен предоставить заявить для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?	ОПК-5	У2
20	С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) из приведенного ниже перечня найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг вашего региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в	ОПК-5	У2

	сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в вашем регионе через МФЦ?		
21	Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Воронежской области.	ОПК-5	У2
22	Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Воронежской области, в вашем органе власти.	ОПК-5	У2
23	В каких нормативных правых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Воронежской области.	ОПК-5	У2
24	Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ОПК-5	У2
25	Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.	ОПК-5	У2

5.3.2.4. Перечень тем рефератов, контрольных, расчетно-графических работ

Не предусмотрены.

5.3.2.5. Вопросы для контрольной (расчетно-графической) работы

Не предусмотрены.

5.4. Система оценивания достижения компетенций

5.4.1. Оценка достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации

ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг					
Индикаторы достижения компетенции ОПК-5		Номера вопросов и задач			
Код	Содержание	вопросы к экзамену	задачи к экзамену	вопросы к зачету	вопросы по курсовому проекту (работе)
З2	Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме			1-30	
З3	Знает понятие и принцип функционирования, назначение портала государственных услуг			31-55	
У2	Умеет обеспечивать информационную открытость государственных и муниципальных органов власти				

ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг				
Индикаторы достижения компетенции ОПК-5		Номера вопросов и задач		
Код	Содержание	вопросы тестов	вопросы устного опроса	задачи для проверки умений и навыков
З2	Знает порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	1-15; 23-29; 39-40		
З3	Знает понятие и принцип функционирования, назначение портала государственных услуг		16-22; 30-38	
У2	Умеет обеспечивать информационную открытость государственных и муниципальных органов власти			1-25

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

Тип рекомендаций	Перечень и реквизиты литературы (автор, название, год и место издания)	Количество экз. в библиотеке
1	2	3
2.1. Учебные издания	Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении [электронный ресурс]: монография / Е. Г. Иншакова. - Москва: Юрайт, 2020 - 139 с [ЭИ] [ЭБС Юрайт] URL: https://urait.ru/bcode/454425	-
	Кабашов С. Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения [электронный ресурс]: Учебное пособие / С. Ю. Кабашов - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021 - 320 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: http://znanium.com/catalog/document?id=363616	-
	Фадеев В. И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ [электронный ресурс]: Монография / В. И. Фадеев - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2016 - 208 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: http://znanium.com/catalog/document?id=276126	-
	Чиркин В. Е. Система государственного и муниципального управления [электронный ресурс]: Учебник / В. Е. Чиркин - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2020 - 400 с. [ЭИ] [ЭБС Знаниум] URL: http://znanium.com/catalog/document?id=350520	-
2.2. Методические издания	Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль подготовки "Муниципальное управление в сельских территориях" / Воронежский государственный аграрный университет ; [сост. К. С. Четверова] - Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2021 [ПТ] URL: http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m165436.pdf	1
2.3. Периодические издания	Вестник Воронежского государственного аграрного университета: теоретический и научно-практический журнал / Воронеж. гос. аграр. ун-т - Воронеж: ВГАУ, 1998-	1
	Государственная власть и местное самоуправление: практическое и информационное издание / учредитель : Издательская группа "Юрист" - Москва: Юрист, 2012-	1
	Муниципальная служба : правовые вопросы: научно-практический журнал / учредитель : издательская группа "Юрист" - Москва: Юрист, 2012	1

6.2. Ресурсы сети Интернет

6.2.1. Электронные библиотечные системы

№	Название	Размещение
1	Лань	https://e.lanbook.com
2	ZNANIUM.COM	http://znanium.com/
3	ЮРАЙТ	http://www.biblio-online.ru/
4	IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
5	E-library	https://elibrary.ru/
6	Электронная библиотека ВГАУ	http://library.vsau.ru/

6.2.2. Профессиональные базы данных и информационные системы

№	Название	Размещение
1	Единая межведомственная информационно-статистическая система	https://fedstat.ru/
2	База данных показателей муниципальных образований	http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm
3	Справочная правовая система Гаранат	http://www.consultant.ru/
4	Справочная правовая система Консультант Плюс	http://ivo.garant.ru
5	Профессиональные справочные системы «Кодекс»	https://техэксперт.сайт/sistema-kodeks

6.2.3. Сайты и информационные порталы

№	Название	Размещение
1	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	https://edu.gov.ru
2	Правительство РФ	http://government.ru
3	Российская газета	https://rg.ru
4	Сервер органов государственной власти РФ	http://www.gov.ru
5	Портал государственных услуг РФ	https://www.gosuslugi.ru
6	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Воронежской области	https://mydocuments36.ru

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

7.1. Помещения для ведения образовательного процесса и оборудование

7.1.1. Для контактной работы

№ уч. корп.	№ ауд.	Статус аудитории	Перечень оборудования
1	273	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, презентационное оборудование,
1	267	Учебная аудитория для проведения практических занятий	Аудитория, оборудованная специализированной мебелью, доской.

1	273	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций	Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, презентационное оборудование
1	117, 118, 272	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Комплект мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, мебель для хранения и обслуживания учебного оборудования, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия

7.1.2. Для самостоятельной работы

№ уч. корп.	№ ауд.	Название аудитории	Перечень оборудования
1	119	Учебная аудитория для самостоятельной работы	Комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду,
1	232а	Учебная аудитория для самостоятельной работы	Комплект учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду,

7.2. Программное обеспечение

7.2.1. Программное обеспечение общего назначения

№	Название	Размещение
1	Операционные системы MS Windows / Linux	ПК в локальной сети ВГАУ
2	Пакеты офисных приложений Office MS Windows / OpenOffice	ПК в локальной сети ВГАУ
3	Программы для просмотра файлов Adobe Reader / DjVu Reader	ПК в локальной сети ВГАУ
4	Браузеры Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer	ПК в локальной сети ВГАУ
5	Антивирусная программа DrWeb ES	ПК в локальной сети ВГАУ
6	Программа-архиватор 7-Zip	ПК в локальной сети ВГАУ
7	Мультимедиа проигрыватель MediaPlayer Classic	ПК в локальной сети ВГАУ
8	Платформа онлайн-обучения eLearning server	ПК в локальной сети ВГАУ
9	Система компьютерного тестирования AST Test	ПК в локальной сети ВГАУ

7.2.2. Специализированное программное обеспечение

Не требуется

8. Междисциплинарные связи

Дисциплина, с которой необходимо согласование	Кафедра, на которой преподается дисциплина	ФИО заведующего кафедрой
Б1.О.09 Информационные технологии в управлении	Информационного обеспечения и моделирования агроэкономических систем	Улезько А.В.
Б1.О.21 Профессиональная этика и коммуникации	Управления и маркетинга в АПК	Закшевская Е.В.

Приложение 1

Лист периодических проверок рабочей программы
и информация о внесенных изменениях

Должностное лицо, проводившее проверку: Ф.И.О., должность	Дата	Потребность в корректировке указанием соответствующих разделов рабочей программы	Информация о внесенных изменениях
Зав.каф.управления и маркетинга в АПК Закшевская Е.В.	Протокол № 10 от 17.05.2022 г.	Рабочая программа актуализирована на 2022-2023 учебный год	нет
Зав.каф.управления и маркетинга в АПК Закшевская Е.В.	Протокол № 10 от 31.05.2023 г.	Рабочая программа актуализирована на 2023-2024 учебный год	нет
Зав.каф.управления и маркетинга в АПК Закшевская Е.В.	Протокол № 10 от 20.05.2024 г.	Рабочая программа актуализирована на 2024-2025 учебный год	нет
Зав.каф.управления и маркетинга в АПК Закшевская Е.В.	Протокол № 10 от 28.05.2025 г.	Рабочая программа актуализирована на 2025-2026 учебный год	нет