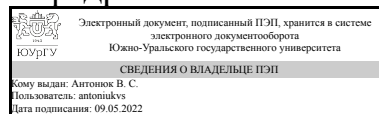


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



В. С. Антонюк

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П1.06 Электронные технологии предоставления государственных услуг**

**для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**уровень** Бакалавриат

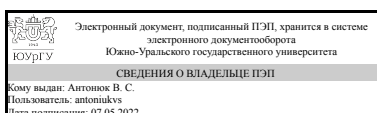
**профиль подготовки** Государственное и муниципальное управление

**форма обучения** очная

**кафедра-разработчик** Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление

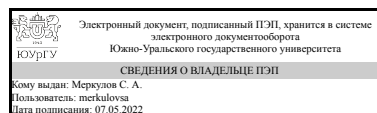
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 13.08.2020 № 1016

Зав.кафедрой разработчика,  
д.экон.н., проф.



В. С. Антонюк

Разработчик программы,  
старший преподаватель



С. А. Меркулов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Формировать у студента знания об особенностях предоставления государственных и муниципальных услуг в элеронной форме, современных тенденциях их развития. Задачи: Рассмотрение системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Изучение современных технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, оценки их качества. Выявление особенностей функционирования элеронного правительства в России и мире.

## Краткое содержание дисциплины

Система государственных и муниципальных услуг. Государственные и муниципальные услуги в электронной форме. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Качество государственных и муниципальных услуг. Электронное правительство. Единый портал госуслуги.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7 Способен разрабатывать справочные и методические материалы по вопросам деятельности органов государственной и муниципальной власти, обеспечивать аналитическое сопровождение оперативных, стратегических документов, административных процедур	Знает: электронное правительство и основные направления государственной политики в сфере информатизации органов власти; механизмы работы с государственной информацией и показатели оценки качества использования информационных систем; типовые платформы и электронные технологии предоставления государственных услуг; систему и способы организации электронного межведомственного взаимодействия Умеет: анализировать инфраструктуру электронного правительства; обобщать и формировать справочные и аналитические материалы о доступности, количественных и качественных параметрах результативности применения электронных технологий, оценивать качество электронных услуг физическим и юридическим лицам Имеет практический опыт: владения информационно-коммуникационными технологиями в сфере предоставления госуслуг; готовить аналитические и справочные материалы по проблемам и ограничениям, влияющим на эффективность и оперативность электронных услуг, проблемам электронного межведомственного взаимодействия

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
---	---

Социальная защита и регулирование занятости, Производственная практика, организационно-управленческая практика (4 семестр)	Не предусмотрены
--	------------------

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Социальная защита и регулирование занятости	<p>Знает: основные формы и методы регулирования занятости; функции и программы содействия государственной службы занятости населения; структуру системы социальной защиты населения и способы социальной защиты, виды социальных гарантий, адресной и категориальной социальной поддержки населения; социальные риски и социальное обслуживание</p> <p>Умеет: определять факторы и условия, влияющие на результативность применения инструментов регулирования занятости и социальной поддержки; анализировать опыт организации и управления системой содействия занятости и социальной защиты населения на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; составлять справочные и аналитический документы по оценке последствий управленческих решений в сфере регулирования занятости, социальной защиты и проблем качества жизни населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности работы служб занятости и социальной защиты для стратегических документов, административных регламентов</p> <p>Имеет практический опыт: анализа программ и методических материалов по вопросам социальной защиты и занятости населения; составления справочных и аналитических отчетов при разработке документов и процедур, связанных с решением стратегических и оперативных задач в сфере социальной защиты и регулирования занятости населения</p>
Производственная практика, организационно-управленческая практика (4 семестр)	<p>Знает: основные нормативно-правовые акты по организации и функционированию органов государственного управления; распределению полномочий органов государственного и муниципального управления, методам реализации профессиональных интересов в процессе управленческого воздействия по результатам деятельности, источники, форматы и методы систематизации статистических данных, способы обработки; основы расчета и базовые показатели социально-экономического развития сфер профессиональной деятельности и результативность государственного управления</p>

	<p>Умеет: использовать аналитические методы в процессе применения нормативно-правовых актов при исследовании регулирующего воздействия государственных и муниципальных органов власти; анализировать внутренние и внешние факторы, влияющие на результативность функционирования органов государственной и муниципальной власти, анализировать и интерпретировать данные статистики о социально-экономических процессах сферы компетенции государственного и муниципального управления; определять резервы повышения экономической и социальной эффективности использования государственных ресурсов и выполнения административных процедур; составлять аналитические материалы</p> <p>Имеет практический опыт: использования технологий и методов управленческих решений, применять нормативно-правовые документы для обоснования функциональных сфер, делегирования и распределения предметных областей деятельности в органах государственного и муниципального управления, составления аналитических отчетов в сфере профессиональной деятельности на основе систематизации количественных и качественных данных, тенденций и прикладных выводов, владения методами и приемами анализа для выполнения задач профессиональной деятельности</p>
--	---

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 32,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	29,75	29.75
Подготовка к зачету	6	6

Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	4	2	2	0
2	Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	16	8	8	0
3	Электронное правительство	12	6	6	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	2
2	2	Предоставление государственных услуг в электронной форме	2
3	2	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	2
4	2	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	2
5	2	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	2
6	3	Концепция электронного правительства	2
7	3	Федеральный и региональный сегменты в инфраструктуре электронного правительства РФ	2
8	3	Единый портал госуслуг как элемент электронного правительства	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	2
2	2	Предоставление государственных услуг в электронной форме	2
3	2	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	2
4	2	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	2
5	2	Качество оказания государственных и муниципальных услуг	2
6	3	Концепция электронного правительства	2
7	3	Федеральный и региональный сегменты в инфраструктуре электронного правительства РФ	2
8	3	Единый портал госуслуг как элемент электронного правительства	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	ЭУМД, осн	7	29,75
Подготовка к зачету	ЭУМД, осн. лит	7	6

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Текущий контроль	Контрольное мероприятие №1	0,5	30	<p>Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-логических заданий: 5 баллов - ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла - ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла - допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно- следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 баллов - материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные</p>	зачет

						связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют.	
2	7	Текущий контроль	Контрольное мероприятие №2	0,5	30	<p>Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-логических заданий: 5 баллов - ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла - ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла - допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно- следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 баллов - материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют.</p>	зачет
3	7	Промежуточная аттестация	Зачет	-	40	<p>Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-логических заданий: 5 баллов - ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла - ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.</p>	зачет

					<p>Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла - допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно- следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 баллов - материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится в письменной форме в аудитории в случаях, если: а) студент не набрал требуемых баллов по результатам текущего контроля; б) студент желает повысить результат, выполнив экзаменационное задание. Задание выполняется в течение 60 минут, и по суммарному результату текущего и промежуточного рейтинга определяется оценка по дисциплине.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ		
		1	2	3
ПК-7	Знает: электронное правительство и основные направления государственной политики в сфере информатизации органов власти; механизмы работы с государственной информацией и показатели оценки качества использования информационных систем; типовые платформы и электронные технологии предоставления государственных услуг; систему и способы организации электронного межведомственного взаимодействия	+	+	+
ПК-7	Умеет: анализировать инфраструктуру электронного правительства; обобщать и формировать справочные и аналитические материалы о доступности, количественных и качественных параметрах результативности применения электронных технологий, оценивать качество электронных услуг физическим и юридическим лицам	+	+	+
ПК-7	Имеет практический опыт: владения информационно-коммуникационными технологиями в сфере предоставления госуслуг; готовить аналитические и справочные материалы по проблемам и ограничениям, влияющим на эффективность и оперативность электронных услуг, проблемам электронного	+	+	+



Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Электронные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг/ сост. Меркулов С.А. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Электронные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг/ сост. Меркулов С.А. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Еланцева, О. П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие / О. П. Еланцева. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 460 с. — <a href="https://e.lanbook.com/book/109777">https://e.lanbook.com/book/109777</a>
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / А. М. Киселева. — Омск : ОмГУ, 2018. — 224 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/110885">https://e.lanbook.com/book/110885</a>
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Трыканова, С. А. Ресурсы системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде и МФЦ в развитии непосредственной муниципальной демократии / С. А. Трыканова, В. А. Холопов. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 123 с. — <a href="https://e.lanbook.com/book/113200">https://e.lanbook.com/book/113200</a>
4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система	Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг. На пути к сервисному государству / М. В. Паршин. — Москва : СТАТУТ, 2013.

		издательства Лань	— 272 с. — <a href="https://e.lanbook.com/book/107517">https://e.lanbook.com/book/107517</a>
5	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Электронные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг/ сост. Меркулов С.А. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ <a href="https://uchgmu.susu.ru/">https://uchgmu.susu.ru/</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	516 (1)	Компьютерный класс. Компьютеры (17), имеющие подключение к сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.
Лекции	308 (1)	Учебная аудитория. Компьютер, проектор потолочного крепления, экран настенный.
Самостоятельная работа студента	2 УМЦ (1)	Учебная лаборатория. Компьютеры (19), принтер; сканер; копировальный аппарат; проектор; доступ в интернет и электронную информационно-образовательную среду организации; оборудование для организации локальной сети; система сигнализации; система вентиляции; средства пожаротушения.
Зачет, диф.зачет	308 (1)	Учебная аудитория. Компьютер, проектор потолочного крепления, экран настенный.