

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт государственной службы и управления
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры

Протокол от «11» сентября 2017 г.

№1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.1.1 Электронные технологии предоставления государственных услуг
(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

направление подготовки (специальность)

38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Внутренняя политика и лидерство»
(направленность (профиль))

Бакалавр
(квалификация)

очная (форма(ы) обучения)

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

Доцент, кандидат социологических наук, Пызин Владимир Александрович

Заведующий кафедрой:

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, доктор юридических наук Ботнев В.К.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	11
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
6.1. Основная литература.....	11
6.2. Дополнительная литература.....	12
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	12
6.4. Нормативные правовые документы.....	12
6.5. Интернет-ресурсы.....	12
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	12

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Сравнительные методы в правовых исследованиях» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-8	Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	ПК-8.3	Использование релевантных профессиональной сфере информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования, для обеспечения взаимодействия между государственными и муниципальными органами и их структурными подразделениями, взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг, иного названного взаимодействия, с целью обеспечения высокой эффективности профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих.
ДПК-4	Умение моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления	ДПК-4.3	Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>формирование и ведение баз данных по вопросам осуществления полномочий государственных и муниципальных органов, деятельности лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, функционирования государственных и муниципальных предприятий и учреждений, в научных и образовательных организаций, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций для подготовки необходимых справочных и методических материалов;</p>	ПК-8.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • знать информационно-коммуникационные технологии, специальные средства и методы сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования, используемые в профессиональной деятельности соответствующего государственного (муниципального) служащего; • знать прикладные программные приложения, используемые в профессиональной деятельности соответствующего государственного (муниципального) служащего; <p>владеть практическими навыками сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования в профессиональной деятельности соответствующего государственного (муниципального) служащего.</p> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уметь использовать информационно-коммуникационные технологии, специальные средства и методы сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования в профессиональной деятельности соответствующего государственного (муниципального) служащего. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • быть в состоянии анализировать и моделировать административные процессы и процедуры; • быть компетентным по применению методов и способов моделирования административных процедур и процессов, в том числе, с использованием информационно-

		коммуникационных технологий и сетей.
<p>сбор и анализ информации при оценке состояния экономической, социальной, политической среды и деятельности государственных и муниципальных органов, а также для моделирования административных процессов в указанных органах;</p>	ДПК-4.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • знание математического инструментария для формализации конкретного социально-экономического процесса; • знание основ подготовки, организации и применения технологий оценки качества административных регламентов государственных и муниципальных органов. <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уметь использовать возможности математического моделирования и статистические данные в управлении социально-экономическими процессами; • уметь применять нормы административного и гражданского права при моделировании административных процедур и процессов. • уметь работать с информационными системами и базами данных при моделировании административных процедур и процессов; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • быть в состоянии анализировать и моделировать административные процессы и процедуры; • владеть навыком по применению методов и способов моделировании административных процедур и процессов, в том числе, с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей.

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 а.ч. (3 з.е.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 20 а.ч., практические занятия – 20 а.ч., самостоятельная работа – 32 ч.

- очно-заочная форма обучения: лекции – 4 а.ч., практические занятия – 6 а.ч., самостоятельная работа – 62 ч.

- заочная форма обучения: лекции – 4 а.ч., практические занятия – 8 а.ч., самостоятельная работа – 87 ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Электронные технологии предоставления государственных услуг» относится к дисциплинам по выбору и в соответствии с учебным планом осваивается на 4 курсе очной формы обучения (на 5 курсе очно-заочной, на 3 курсе заочной форм обучения).

Для освоения дисциплины «Электронные технологии предоставления государственных услуг» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов:

Очная форма обучения: Б1.В.ОД.13 «Основы математического моделирования социально-экономических процессов», Б1.В.ОД.19 «Гражданское право», Б1.В.ОД.20 «Административные регламенты государственных и муниципальных органов», Б1.Б.23 «Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении», Б1.В.ОД.4 «Государственное регулирование миграционных и демографических процессов».

Очно-заочная форма обучения: Б1.В.ОД.13 «Основы математического моделирования социально-экономических процессов», Б1.В.ОД.19 «Гражданское право», Б1.В.ОД.20 «Административные регламенты государственных и муниципальных органов», Б1.Б.23 «Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении», Б1.В.ОД.4 «Государственное регулирование миграционных и демографических процессов».

Заочная форма обучения: Б1.В.ОД.13 «Основы математического моделирования социально-экономических процессов», Б1.В.ОД.19 «Гражданское право», Б1.В.ОД.20 «Административные регламенты государственных и муниципальных органов», Б1.Б.23 «Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении», Б1.В.ОД.4 «Государственное регулирование миграционных и демографических процессов».

Для успешного освоения дисциплины студент должен овладеть общепрофессиональными и универсальными/общекультурными компетенциями, формируемыми при изучении дисциплин:

Предшествующие знания по дисциплинам:

Кроме того до начала занятий по дисциплине «Электронные технологии предоставления государственных услуг» студент должен овладеть основными информационными технологиями, применяемыми в юридической деятельности, научиться пользоваться электронными базами данных, получать и перерабатывать правовую информацию.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	8	2		2		4	
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	12	4		4		4	
Тема 3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	8	2		2		4	
Тема 4	Использование информационно- телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	12	4		4		4	
Тема 5	Информационное общество	8	2		2		4	
Тема 6	Электронное правительство	8	2		2		4	
Тема 7	Электронный документооборот	8	2		2		4	
Тема 8	Безопасность информации в информационных системах госуслуг	8	2		2		4	
Промежуточная аттестация Всего:								Зачет
		108	20		20		32	36
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Общие положения организации	8					8	

¹ Примечание:

	предоставления государственных и муниципальных услуг							
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	8					8	
Тема 3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	10			2		8	
Тема 4	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	10	2				8	
Тема 5	Информационное общество	10			2		8	
Тема 6	Электронное правительство	8					8	
Тема 7	Электронный документооборот	10			2		8	
Тема 8	Безопасность информации в информационных системах госуслуг	8	2				6	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4		6		62	36
Заочная форма обучения								
Тема 1	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	10					10	
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	10					10	
Тема 3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	17			2		15	
Тема 4	Использование информационно-	14	2				12	

	телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг							
Тема 5	Информационное общество	12			2		10	
Тема 6	Электронное правительство	12			2		10	
Тема 7	Электронный документооборот	12			2		10	
Тема 8	Безопасность информации в информационных системах госуслуг	12	2				10	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4		8		87	9

3.2. Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.

Тема 2. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к Межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении госуслуг.

Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Тема 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

МФЦ. Цели и задачи МФЦ. Организация деятельности МФЦ. Примерные требования к многофункциональному центру. Электронная система управления очередью. Требования к организации сектора информирования. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.

Тема 4. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт.

Тема 5. Информационное общество

Информационные и телекоммуникационные технологии (ИКТ) как средство обслуживания бытовых и деловых функций. Номенклатура и функциональность современных ИКТ, средств автоматизации и информационной прозрачности в деятельности граждан.

Тема 6. Электронное правительство

Электронное правительство как стратегия государственной политики информатизации органов государственной власти и управления, а также создания информационной инфраструктуры государства в целом в рамках национальных границ и за рубежом для обеспечения государственного управления и национальных интересов. Функции электронного управления, архитектура предмета ведения или предметной области управления, фонды электронного управления.

Тема 7. Электронный документооборот

Виды электронного документооборота.

Преимущества электронного документооборота. Задачи систем электронного документооборота. Критерии выбора системы электронного документооборота. Классификация систем электронного документооборота. Требования к системе электронного документооборота. Правовые основы информационно-технологического обеспечения электронного документа оборота.

Тема 8. Безопасность информации в информационных системах госуслуг

Виды информационных угроз. Законодательные и иные правовые акты Российской Федерации, регулирующие правовые отношения в сфере информационной безопасности и защиты государственной тайны. Технические средства защиты информации от несанкционированного доступа их технические характеристики, место приложения, способы организации защиты коллективных информационных ресурсов.

Программные продукты и средства для организации защиты личных и общих файлов. Правила подготовки и передачи деловых документов, составляющих государственную тайну. Шифрование документов в среде телекоммуникаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.1.1 «Электронные технологии предоставления государственных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Общие положения организации предоставления государственных и муниципальных услуг	опрос
Тема 2	Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	опрос
Тема 3	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	дискуссия
Тема 4	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг	опрос
Тема 5	Информационное общество	опрос
Тема 6	Электронное правительство	опрос
Тема 7	Электронный документооборот	опрос
Тема 8	Безопасность информации в информационных системах госуслуг	дискуссия

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- выступление с докладами по вопросам к опросам (дискуссиям);
- участие в обсуждении докладов.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы. 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, защита реферата.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Вопросы темы для подготовки к опросам (дискуссиям) (темы докладов):

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции

ПК-8	Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	ПК-8.3	Использование релевантных профессиональной сфере информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования, для обеспечения взаимодействия между государственными и муниципальными органами и их структурными подразделениями, взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг, иного названного взаимодействия, с целью обеспечения высокой эффективности профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих.
ДПК-4	Умение моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления	ДПК-4.3	Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-8.3 Сравнительный анализ использования альтернативных информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и	Предлагает несколько альтернативных информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования для решения	1. Определено несколько альтернативных информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования для решения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования для обеспечения взаимодействия между государственными и муниципальными органами и их структурными подразделениями, взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг, иного названного взаимодействия.	поставленной задачи. Знает информационную базу и информационно-коммуникационные ресурсы сферы своей будущей профессиональной деятельности. Оценивает в сравнении возможные последствия применения предложенных информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования исходя из целей и задач своей профессиональной деятельности.	поставленной задачи. 2. Произведён сравнительный анализ предложенных информационно-коммуникационных технологий, специальных средств и методов сбора и первичной обработки информации, её анализа, систематизации и преобразования исходя из целей и задач своей профессиональной деятельности.
ДПК-4.3 Способность на практике моделировать административные процессы и процедуры, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей	Моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей	Смоделированы административные процессы и процедуры в органах государственной власти, обеспечивающие эффективное осуществление полномочий органов государственного и муниципального управления (в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий и сетей

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Что такое государственные и муниципальные услуги?
2. Какие права у заявителей при получении государственных и муниципальных услуг?
3. Законы, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Какие требования предъявляются к предоставлению государственных и муниципальных услуг?
5. Как организуется Межведомственное взаимодействие при предоставлении госуслуг?
6. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
7. Какие цели и задачи у МФЦ?
8. Какие требования к многофункциональному центру?
9. Как организуется электронная система управления очередью, ее преимущества и недостатки?
10. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг?
11. Какие существуют требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг?
12. Перечислите порталы государственных и муниципальных услуг. Для чего они предназначены?
13. Что такое электронная подпись?
14. Как организуется электронная подпись? Недостатки электронной подписи.
15. Как организуется деятельность по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт?
16. История появления термина «информационное общество»? Что такое «японский вызов обществу»?
17. Перечислите информационные революции, укажите их основные характеристики.
18. Показатели информационного общества Международного союза электросвязи.
19. Положительные и отрицательные аспекты информатизации общества.
20. Какие основные пути решения проблем в области информатизации?
21. Какие существуют виды электронного документооборота?
22. Преимущества и недостатки электронного документооборота?
23. Какие существуют задачи систем электронного документооборота?
24. Классификацию систем электронного документооборота.
25. Какие существуют правовые основы информационно-технологического обеспечения электронного документа оборота?
26. Какие существуют виды информационных угроз.
27. Законодательные и иные правовые акты Российской Федерации, регулирующие правовые отношения в сфере информационной безопасности и защиты государственной тайны.
28. Какие существуют технические средства защиты информации от несанкционированного доступа?
29. Способы организации защиты коллективных информационных ресурсов.
30. Правила подготовки и передачи деловых документов, составляющих государственную тайну.

31. Информационная политика государства в контексте электронного правительства
32. Состояние формирования электронного правительства в России
33. Стратегия развития информационного общества
34. Нормативно-правовая база электронного правительства
35. Цели и задачи внедрения административных регламентов
36. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства
37. Универсальные электронные карты и идентификация граждан
38. Методические вопросы оценки эффективности государственного управления и развития электронного правительства.
39. Обеспечение открытости информации о деятельности органов публичной власти
40. Международные стандарты и рекомендации по обеспечению права на доступ к информации.
41. Европейские стандарты доступа к официальной информации
42. Общемировые тенденции развития законодательной базы, регулирующей доступ к информации
43. Что такое государственные и муниципальные услуги?
44. Какие права у заявителей при получении государственных и муниципальных услуг?
45. Законы, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.
46. Кому подчиняются организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?
47. Какие требования предъявляются к предоставлению государственных и муниципальных услуг?
48. Как организуется Межведомственное взаимодействие при предоставлении госуслуг?
49. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
50. Как появился термин «информационное общество»?
51. Какие существуют виды электронного документооборота?
52. Преимущества и недостатки электронного документооборота?
53. Какие существуют задачи систем электронного документооборота?
54. Укажите классификацию систем электронного документооборота.
55. Какие функции электронного управления?
56. Проект «Электронное правительство», его основные моменты.
57. Какие основные пути решения проблем в области информатизации?

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но

	и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал 50 и более баллов;

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ,

грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания по самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):

Методические указания по подготовке докладов:

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / В. Н. Южаков [и др.]; под. ред. В. Н. Южакова, Е. И. Добролюбовой; РАНХиГС при Президенте РФ. М.: Дело, 2014.

2. Волкова, В. В. Административный процесс: учебное пособие для вузов / В. В. Волкова. М.: ЮНИТИ - ДАНА: Закон и право, 2013.

3. Бахрах, Д. Н. Административное право России: учебник: допущено М-вом образования и науки РФ для студентов вузов, обучающихся по специальности юриспруденция / Д. Н. Бахрах. - 6-е издание, переработанное и дополненное. М.: Эксмо, 2013.

4. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (3-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс] / Р.В. Амелин [и др.]. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014 // Режим доступа: «<http://www.iprbookshop.ru/23281.html>».

5. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / В. Н. Южаков [и др.]; под. ред. В. Н. Южакова, Е. И. Добролюбовой; РАНХиГС при Президенте РФ. М.: Дело, 2014 // <http://www.iprbookshop.ru/50979.html>.

6.2. Дополнительная литература

6. Барциц И.Н. Публичные услуги и административный регламент их оказания / И. Н. Барциц; РАГС при Президенте РФ, Ин-т научных исследований и информации. М.: Изд-во РАГС, 2011.

7. Райзберг, Б. А. Государственное управление экономическими и социальными процессами: учебное пособие / Б. А. Райзберг. М.: ИНФРА-М, 2013.

8. Широков, А. Н. Муниципальное управление: учебник: допущено Советом УМО... по специальности "Государственное и муниципальное управление" / А. Н. Широков, С. Н. Юркова. М.: КНОРУС, 2011.

9. Государственные и муниципальные услуги. Часть I [Электронный ресурс]: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан/. М.: Дело, 2012. Режим доступа: «<http://www.iprbookshop.ru/50977.html>».

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы: СПС «Консультант Плюс», «Гарант».