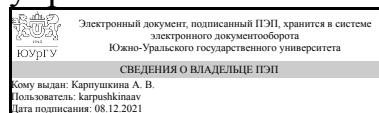


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



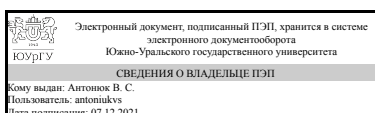
А. В. Карпушкина

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

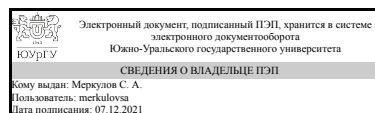
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 13.08.2020 № 1016

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



В. С. Антонок

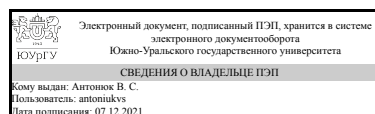
Разработчик программы,
старший преподаватель



С. А. Меркулов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
д.экон.н., проф.



В. С. Антонок

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: источники, форматы и методы систематизации статистических данных, способы обработки; основы расчета и базовые показатели социально-экономического развития сфер профессиональной деятельности и результативность государственного управления, 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</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>результатам деятельности Умеет: 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, 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 Имеет практический опыт: 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, 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</p> |
|--|---|

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 20,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам |
|--|-------------|----------------------------|
| | | в часах |
| | | Номер семестра |
| | | 8 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 16 | 16 |
| Лекции (Л) | 8 | 8 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 8 | 8 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 51,75 | 51,75 |
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | |
| Подготовка к зачету | 6 | 6 |
| Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям | 45,75 | 45.75 |
| 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 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 3 | Электронное правительство | 6 | 3 | 3 | 0 |

5.1. Лекции

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

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 | 1 |
| 2 | 2 | Предоставление государственных услуг в электронной форме | 1 |
| 3 | 2 | МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг | 1 |
| 4 | 2 | Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг | 1 |
| 5 | 2 | Качество оказания государственных и муниципальных услуг | 1 |
| 6 | 3 | Концепция электронного правительства | 1 |
| 7 | 3 | Федеральный и региональный сегменты в инфраструктуре электронного правительства РФ | 1 |
| 8 | 3 | Единый портал госуслуг как элемент электронного правительства | 1 |

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 зачету | ЭУМД, осн. лит | 8 | 6 |
| Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям | ЭУМД, осн | 8 | 45,75 |

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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-местр | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|---|------|------------|---|------------------|
| 1 | 8 | Текущий контроль | Контрольное мероприятие №1 (семестровая работа) | 0,75 | 45 | <p>Семестровая работа выполняется письменно во внеаудиторное время и сдается на проверку преподавателю через Электронный ЮУрГУ.</p> <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</p> | зачет |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|---|------|----|---|-------|
| | | | | | | 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. | |
| 2 | 8 | Текущий контроль | Контрольное мероприятие №2 (электронное тестирование) | 0,25 | 15 | Электронное тестирование проводится через систему Электронный ЮУрГУ 2.0, включает набор тестовых вопросов с единственным вариантом ответа. Для оценки тестовых вопросов применяется шкала (1; 0). Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ соответствует 0 баллов. | зачет |
| 3 | 8 | Промежуточная аттестация | Зачет | - | 40 | 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. | зачет |

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|---|---|
| зачет | Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится в письменной форме в аудитории. На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Оценочные материалы

| 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 межведомственного взаимодействия | + | | + |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному 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. — https://e.lanbook.com/book/109777 |
| 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. https://e.lanbook.com/book/110885 |
| 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. — https://e.lanbook.com/book/113200 |
| 4 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг. На пути к сервисному государству / М. В. Паршин. — Москва : СТАТУТ, 2013. — 272 с. — https://e.lanbook.com/book/107517 |
| 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 https://uchgmu.susu.ru/ |

Перечень используемого программного обеспечения:

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

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|-----------------|---|
| 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. |
| Практические занятия и семинары | 516 (1) | Компьютерный класс. Компьютеры (17), имеющие подключение к сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. |