

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Государственного, муниципального управления и политики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет экономики и
управления

Лавров Александр Юрьевич

«_____» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.19 Организация обеспечения государственными и муниципальными услугами
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.03.04 - Государственное и муниципальное
управление

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от

«_____» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Государственное и муниципальное управление (для набора 2021)

Форма обучения: Очно-заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- 1)изучить систему предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ
- 2)познакомить с современными технологиями оказания государственных и муниципальных услуг в РФ
- 3) сформировать навыки по формированию проектов административных регламентов; по планированию и организации эффективной деятельности органов власти в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как: Этика государственной и муниципальной службы, Информационно-коммуникационные системы и технологии в государственном и муниципальном управлении, Менеджмент, Деловые коммуникации, Система государственного и муниципального управления и дает знания для успешного освоения таких дисциплин как Организация работы с обращениями граждан, а также для прохождения преддипломной практики

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа	76	76

студентов (СРС)		
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-5	<p>ПК-5.1. Знает теоретические и правовые основы, методы и методики составления прогнозов и планов, программ, проектов, их обоснования с учетом сферы, области применения, поставленных задач, сроков, ограничений; специфику организационных систем и технологий, критерии и условия эффективной деятельности органов власти и организаций, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции.</p> <p>ПК-5.2. Умеет, используя релевантную информацию, составлять проекты планов, программ, проектов, проводить их согласование; обосновывать выбор и эффективность технологий, приемов по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг соответствующего качества, по реализации государственных/муниципальных функций и полномочий, для осуществления социальных, управленческих или иных</p>	<p>Знать: виды государственных и муниципальных услуг, принципы их оказания; права заявителей и обязанности органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; сущность и структуру административных регламентов; условия, формы и методы эффективной деятельности органов власти и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги</p> <p>Уметь: планировать и организовывать деятельность органов власти или организаций, в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; определять оптимальные способы и технологии по оказанию государственных и муниципальных услуг соответствующего качества</p> <p>Владеть: современными технологиями и инструментами по обеспечению оказания качественных государственных и муниципальных услуг. Осуществляет сбор, обработку,</p>

	<p>общественно полезных функций. ПК-5.3. Владеет технологиями, приемами, инструментами по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг. Осуществляет сбор, обработку, анализ информации, ведет необходимые регистры, составляет отчетность, Обеспечивает соответствующий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг, эффективность реализации государственных/муниципальных функций и полномочий.</p>	<p>анализ информации, ведет необходимые реестры</p>
<p>ПК-6</p>	<p>ПК-6.1. Знает законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления, состав локальных нормативных актов организации, функциональные особенности системы электронного документооборота организации; принципы и правила работы с нормативно-методической документацией; теоретические основы процессного управления; критерии определения ценности документов. ПК-6.2. Умеет агрегировать и обобщать собранную информацию; организовывать документооборот и делопроизводство, выполнять задачи по формированию и содержанию архивных фондов в органах власти, организациях, реализующих государственные/муниципальные функции и полномочия, в иных организациях, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции. ПК-6.3.</p>	<p>Знать: законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере предоставления государственных и муниципальных слуг; особенности электронного документооборота при межведомственном взаимодействии, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме; порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме Уметь: агрегировать и обобщать собранную информацию; организовывать документооборот, выполнять задачи по предоставлению государственных и муниципальных услуг с помощью современных ИКТ Владеть: методиками составления проектов административных регламентов по оказанию государственных и муниципальных услуг; разработки предложений по повышению эффективности деятельности органа власти или организации</p>

	<p>Владеет методиками проведения экспертизы ценности документов в составе экспертной комиссии организации; разработки административных регламентов подразделений организации; предложений по повышению эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации ; составления и ведения кадровых документов в ГМУ.</p>
--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг	1.1 Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг 1.2 Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	48	6	6	0	36
	1.2	2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг	2.1. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг 2.2. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг 2.3. ИКТ при предоставлении государственных и	60	10	10	0	40

			муниципальных услуг					
Итого				108	16	16	0	76

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	1.1. Понятие и характеристик государственных и муниципальных услуг	Сущностные характеристики, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг; нормативно-правовое регулирование, возникающее в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг	2
	1.1	1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Структура административного регламента, требования к разработке проектов административных регламентов, требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги, единому стандарту	4
	1.2	2.1. 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 государственных и муниципальных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме. Реестровая модель учета результатов предоставления государственных и муниципальных услуг	4

	1.2	2.2. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Функции, права, обязанности и ответственность МФЦ. Обязанности органов, предоставляющих госуслуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ.	4
	1.2	2.3. ИКТ 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	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	1.1. Понятие и характеристик и 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; требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Практическое задание: составить перечень оказываемых услуг конкретного органа власти или организации, определить вид услуг, особенности нормативно-правового регулирования.	2
	1.1	1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Структура административного регламента, виды административных регламентов. Практическое задание:	4

		пальных услуг	на официальных сайтах органах государственной и муниципальной власти найти административные регламенты. Проверить их на соответствие единому стандарту, разработать рекомендации по совершенствованию.	
1.2	2.1. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг	Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг. 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. Реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг. Работа с жалобами заявителей. Информационная система досудебного обжалования.	4	
1.2	2.2. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Практическая работа: изучить сайты МФЦ двух субъектов РФ. Провести сравнительный анализ. Сделать выводы. Работа с электронными серверами федерального и регионального уровня https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F	2	
1.2	2.3. ИКТ при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Правила использования простых электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Практическое задание: работа на портале государственных услуг. Составление перечня проблем, узких мест и преимуществ, достоинств этой системы.	4	

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	<p>Сущностные характеристики, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг; нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг; обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги. Структура административного регламента, виды административных регламентов.</p>	<p>Подготовка докладов и составление опорного конспекта по вопросам темы. Подготовка к контрольной работе по разделу 1.</p>	36
	1.1	<p>Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и</p>	<p>Подготовка докладов и составление опорного конспекта по вопросам темы. Подготовка к контрольной работе по разделу 2.</p>	40

	<p>муниципальных услуг. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме. Реестровая модель учета результатов предоставления государственных и муниципальных услуг. Работа с жалобами заявителей. Информационная система досудебного обжалования. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.</p>	
--	--	--

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина ; [под общ. ред. С. Н. Костиной] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. — 123 с.

2. Корепина, А.В. Организация государственных и муниципальных услуг: учебное пособие/ Корепина А.В., Васильева Я.В., Бойкова А.С.; Моск.гос.юрид.Ун-т имени О.Е.Кутафина (МГЮА), Сев.-Зап.институт (филиал) Ун-та имени О.Е. Кутафина (МГЮА).– Вологда: Фонд развития филиала МГЮА в г. Вологде, 2020 . – 216 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Морозова, О. А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 142 с. URL: <https://urait.ru/bcode/516119>

2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг <https://base.garant.ru/12177515/>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Козлова, Л. С. Административные регламенты : учебное пособие для вузов / Л. С. Козлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00013-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492346>

2. Гумерова, Г. И. Электронное правительство : учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 227 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/509698>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Портал государственных услуг РФ	https://www.gosuslugi.ru/
Технологический портал СМЭВ. Федеральные сервисы	https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F
Министерство экономического развития РФ	https://www.economy.gov.ru/
Мои документы. Государственные и муниципальные услуги. Чита.	https://www.mfc-chita.ru/uslugi/main/chita

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) СПС "Консультант Плюс"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для успешного овладения дисциплиной студент должен:

- посещать лекции и семинарские занятия, фиксировать основной материал на бумажном или электронном носителе;
- качественно выполнять все задания, которые выданы преподавателем на предыдущем занятии;
- проявлять активность на занятиях, участвовать в дискуссиях;
- в случае пропуска занятия необходимо самостоятельно изучить материал;
- изучать самостоятельно материал, отведённый для СРС.

Студент при самостоятельной подготовке может получить консультацию преподавателя, согласовать с ним выбранную организацию, орган власти при выполнении практических заданий.

Самостоятельная работа обучающихся заключается:

- в поиске, обобщении материала и написании опорного конспекта по изучаемым темам дисциплины и вопросам дискуссий. Список вопросов приведен в ФОС в приложении к рабочей программе;
- подготовке к докладам, промежуточной аттестации в форме экзамена (вопросы и задания приведены в ФОСе в приложении).

Разработчик/группа разработчиков:
Татьяна Ильинична Сапожникова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20__ г.