

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 2022)  
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 <a href="https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F">https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F</a>	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. 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. 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	<a href="https://www.gosuslugi.ru/">https://www.gosuslugi.ru/</a>
Технологический портал СМЭВ. Федеральные сервисы	<a href="https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F">https://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F</a>
Министерство экономического развития РФ	<a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>
Мои документы. Государственные и муниципальные услуги. Чита.	<a href="https://www.mfc-chita.ru/uslugi/main/chita">https://www.mfc-chita.ru/uslugi/main/chita</a>

## **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.