

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.08 Предоставление государственных и муниципальных услуг
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.04.04 - 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 в политико-административных
системах (для набора 2023)
Форма обучения: Заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов знаний о современных технологиях предоставления государственных и муниципальных услуг, направлениях повышения их качества и доступности для различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков работы с нормативно-правовыми, методическими и другими регламентирующими документами 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 работе с административными регламентами; по планированию и организации эффективной деятельности органов власти в сфере государственных и муниципальных услуг
- 4) познакомить с системой оценки качества 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 основывается на знаниях таких дисциплин как Коммуникационные технологии в государственном и муниципальном управлении , Антикоррупционная деятельность в органах власти, Цифровое государственное управление, Технологии административных процессов и процедур и дает знания для успешного прохождения производственной практики.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
Лекционные (ЛК)	4	4
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
Лабораторные (ЛР)	0	0

Самостоятельная работа студентов (СРС)	98	98
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
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
УК-4	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	<p>Знать: основные формы и виды взаимодействия в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на основе современных коммуникативных технологий</p> <p>Уметь: подобрать подходящие формы профессионального взаимодействия в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии</p> <p>Владеть: уверенными навыками организации и взаимодействия в профессиональной сфере, в том числе на основе современных коммуникационных технологий</p>
УК-4	УК-4.2. Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на русском и иностранном языке.	Знать: виды типовой деловой документации и правила оформления документов, стандарты оформления деловых документов, требования к языку и стилю деловой документации

		<p>Уметь: вести деловую переписку, выполнять для различных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.</p> <p>Владеть: навыками оформления типовой деловой документации для академических и профессиональных целей на русском и иностранном языке</p>
УК-4	УК-4.3. Составляет академические и (или) профессиональные тексты на русском и иностранном языке.	<p>Знать: стандарты, правила и требования к оформлению академических и профессиональных текстов</p> <p>Уметь: создавать и редактировать профессиональные тексты на русском и иностранном языке, реферировать и аннотировать информацию.</p> <p>Владеть: приемами научного стиля изложения материала (на русском и иностранном языке), навыками четкого изложения и оформления результатов научной работы и профессиональных текстов на русском и иностранном языке.</p>
УК-4	УК-4.4. Представляет результаты исследовательской и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на русском и иностранном языке, выбирая наиболее подходящий формат.	<p>Знать: формы представления результатов исследовательской и профессиональной деятельности, форматы дискуссий и особенности их организаций.</p> <p>Уметь: публично выступать и участвовать в дискуссиях на русском языке и иностранном языке, выстраивать своё выступление с учётом аудитории и цели общения.</p> <p>Владеть: навыками академической и профессиональной коммуникации в устной и письменной формах, в том числе на основе современных</p>

		коммуникативных технологий
ПК-1	<p>ПК-1.1. Осуществляет процедуры по предоставлению государственных(муниципальных) услуг в традиционной и электронной форме, включая создание и ведение информационной базы данных, изготовление и выдачу документов по результатам предоставления услуги;</p>	<p>Знать: законодательную базу, нормативные правовые акты, принципы и требования предоставления государственных и муниципальных услуг; порядок предоставления услуг в традиционной и электронной формах; права заявителей и обязанности органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.</p> <p>Уметь: толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; прием и согласование документации, заявок, заявлений; выдача документов по результатам предоставления услуг; внесение сведений в реестр и базы данных о выдаче правоустанавливающих документов и предоставление информации из реестров, баз данных, выдача справок, выписок, документов, разъяснений и сведений ; использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций</p> <p>Владеть: технологиями и методами осуществления межведомственного взаимодействия и согласования документов, подготовкой ответов на запросы и письма; методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p>
ПК-1	<p>ПК-1.2. Осуществляет регламентацию и стандартизацию (унификацию) оказания государственных и муниципальных</p>	<p>Знать: порядок, требования, этапы и принципы разработки и утверждения административного регламента; стандарт</p>

	<p>услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе по средствам применения административных регламентов и стандартов в своей профессиональной сфере</p>	<p>предоставления государственной (муниципальной) услуги: требования и порядок разработки; принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, предоставляющих услуги</p> <p>Уметь: толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок разработки административного регламента; анализировать административные регламенты и стандарты предоставления государственных и муниципальных</p> <p>Владеть: методами регламентации процессов исполнения полномочий органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления и должностных лиц; методами формирования, разработки и внедрения технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг</p>
ПК-1	<p>ПК-1.3. Осуществляет проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе разрабатывает систему показателей оценки качества и доступности услуг</p>	<p>Знать: законодательство, нормативные и методические документы, стандарты качества предоставления услуг; систему показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг; основные характеристики мониторинга качества и основные этапы его проведения</p> <p>Уметь: применять меры в случае нарушения принципов предоставления услуг населению; разрабатывать системы оценки качества и доступности</p>

		<p>предоставления государственных и муниципальных услуг; использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации</p> <p>Владеть: технологиями и методами рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; проведения экспертизы реестров, административных регламентов государственных и муниципальных услуг; навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных ус</p>
--	--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для 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	24	2	2	0	20
	1.2	2. Современные технологии оказания государственных и	2.1. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг 2.2. МФЦ как форма	40	2	2	0	36

		муниципальных услуг	предоставления государственных и муниципальных услуг 2.3. ИКТ при предоставлении государственных и муниципальных услуг					
	1.3	3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	3.1. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги 3.2. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг . Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг	44	0	2	0	42
Итого				108	4	6	0	98

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	1
	1.1	1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Структура административного регламента, требования к разработке проектов административных регламентов	1
	1.2	2.1. Общие требования к предоставлению государственных	Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к	1

		нных и муниципальных услуг	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.	
	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.	1

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 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 .	1
	1.1	1.2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.	Структура административного регламента по оказанию государственных и муниципальных услуг.	1

	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
	1.3	3.2. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг . Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг	Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг . Системы оценки качества государственных и муниципальных услуг. Основные характеристики мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг	2

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	Сущностные характеристики, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг; нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; права заявителей при	Составление опорного конспекта по предложенным вопросам. Выполнение практических заданий.	20

		<p>получении государственных и муниципальных услуг; обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги. Составить перечень оказываемых услуг конкретного органа власти или организации, определить вид услуг, особенности нормативно-правового регулирования. Изучить административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги, проверить его на соответствие единому стандарту, разработать рекомендации по совершенствованию.</p>		
	1.1	<p>Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме. Реестровая модель учета результатов предоставления государственных и</p>	<p>Составление опорного конспекта по предложенным вопросам. Выполнение практических заданий.</p>	36

		<p>муниципальных услуг. Работа с жалобами заявителей. Информационная система досудебного обжалования. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Изучить сайты МФЦ двух субъектов РФ. Провести сравнительный анализ. Сделать выводы. Работа на портале государственных услуг. Составление перечня проблем, узких мест и преимуществ, достоинств этой системы.</p>		
	1.3	<p>Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги . Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг . Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. Системы оценки качества государственных и муниципальных услуг. Цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Методы проведения</p>	Составление опорного конспекта по предложенным вопросам	42

		<p>мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.</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

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,

Учебные аудитории для проведения практических занятий	закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной 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, отведенный для СРС.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине 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;
- в выполнении индивидуальных заданий с использованием информационных технологий и электронных образовательных ресурсов (задания приведены в ФОС в Приложении);
- подготовке к промежуточной аттестации в форме зачета (вопросы и задания приведены в ФОСе в приложении);

Студент при самостоятельной подготовке может получить консультацию преподавателя.

Разработчик/группа разработчиков:
Татьяна Ильинична Сапожникова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.