

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР и КО

\_\_\_\_\_ Льянова С.А.  
«29» июня 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.19 Управление государственными и муниципальными услугами  
(наименование дисциплины)**

Направление подготовки  
**38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»**

Квалификация выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

### 1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

**Задачи** учебной освоения дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» являются:

- сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;
- изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг
- сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;
- сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

### 2. Место учебной дисциплины в структуре опп во

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» относится к обязательной части Блока 1 учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 8-й семестр.

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Теория управления», «Введение в профессию»

Дисциплина «Управление государственными и муниципальными услугами» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Система государственного и муниципального управления», «Деловые коммуникации», «Основы управления персоналом»

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля) УК-1, ОПК-5

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ	УК-1.И-3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам	Знать основные актуальные российские и зарубежные источники информации в предметной области,

	информации, применять системный подход для решения поставленных задач	запросов;	состояние исследований в рамках предметной области, основные аналоги решения поставленной задачи <b>Умеет</b> грамотно и обоснованно сделать обзор существующих решений для конкретной задачи профессиональной области. <b>Владеть</b> методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач
<b>ОПК-5</b>	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-5. И-1.Использует информационно-коммуникационные технологии, а также государственные и муниципальные информационные системы в профессиональной деятельности при реализации публичных функций (в том числе, предоставлении государственных или муниципальных услуг).	<b>Знать</b> современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций. <b>Уметь</b> применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг <b>Владеть</b> навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Виды учебных занятий	Трудоемкость
----------------------	--------------

	зач. ед.	час.	в семестре 8
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
<b>ОБЩАЯ трудоемкость</b> по учебному плану	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактные часы</b>		<b>52</b>	<b>52</b>
Лекции (Л)		36	36
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		16	16
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки		-	-
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет			
<b>Самостоятельная работа (СР)</b> в том числе по курсовой работе (проекту)	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>56</b>

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
Семестр № 8							
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	18	6	4			8
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	16	6	2			8
3.	Тема 3. Регламентация и	14	4	2			8

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
	стандартизация государственных и муниципальных услуг						
4.	Тема 4. Организация предоставления государственных муниципальных услуг	16	6	2			8
5.	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	14	4	2			8
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	16	6	2			8
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	14	4	2			8
<b>Всего</b>		108	36	16	0	0	56
<b>Промежуточная аттестация</b> (зачет)							
<b>ИТОГО</b>		108	52				56

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы. Задачи в рамках мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг. План мероприятий по совершенствованию государственного управления. Нормативно-правовые акты по совершенствованию сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне). Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Определения понятий государственных и муниципальных услуг. Подходы к анализу государственных и муниципальных услуг. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг. Исполнители государственных и муниципальных услуг. Обязанности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг. Права заявителей.
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).
4.	Тема 4. Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и Муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
5.	Тема 5. Предоставлен	Понятие электронной государственной (муниципальной) услуги. Типы услуг в электронной

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
	ие государственных и муниципальных услуг в электронной форме	форме. Основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя. Способы получения услуг в электронной форме. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы перевода услуг в электронную форму
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Система межведомственного электронного взаимодействия. Роли участников информационного взаимодействия. Функции системы межведомственного электронного взаимодействия. Участники системы межведомственного электронного взаимодействия. Уровневая структура системы межведомственного электронного взаимодействия. Этапы интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия.
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

## 6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

**Текущая аттестация по дисциплине (модулю).** Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

**Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).** Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

**Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю).** В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отрабатывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить балльную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

**Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю).** Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен зачет.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Таблица 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание средств контроля	Учебно-методическое	Трудоемкость
-----------	----------------------	-----------------------------	---------------------	--------------



		(вопросы самоконтроля)	обеспечение*	
гр.1	гр.2	гр.3	гр.4	гр.5
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-3]	8
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-6]	8
3.	Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-5]	8
4.	Тема 4. Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-6]	8
5.	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с	О: [1-2] Д: [1-4]	8

		темой		
6.	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-3]	8
7.	Тема 7. Качество оказания государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-2] Д: [1-5]	8

Примечание: О: – основная литература, Д: – дополнительная литература; в скобках – порядковый номер по списку

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать копилку знаний, умений и навыков, которую можно использовать как при прохождении практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

#### **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля), включает в себя:

- перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (п. 3);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также описание шкал оценивания, включающих три уровня освоения компетенций (минимальный, базовый, высокий). Примерные критерии оценивания различных форм промежуточной аттестации приведены в таблицах 8.1 и 8.2. Такие критерии должны быть разработаны по всем формам оценочных средств, используемых для формирования компетенций данной дисциплины;
- типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

**Таблица 6.1**

### Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета
«Зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки
«Не зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

**Таблица 6.2**

### Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена
«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, системно и глубоко, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены безупречно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено в целом без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены с отдельными неточностями, качество выполнения большинства заданий оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено большей частью, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки.
«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Все формы оценочных средств, приводимые в рабочей программе, должны соответствовать содержанию учебной дисциплины, и определять степень сформированности компетенций по каждому результату обучения.

**Таблица 6.3.**

### Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

№ п/п	Тема	Форма оценочного средства	Степень формирования
-------	------	---------------------------	----------------------

			компетенции
1.	Тема 1. Организационно-правовое обеспечение оказания государственных и муниципальных услуг в РФ	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5(60%)
2.	Тема 2. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5 (60%)
3	Тема 3.Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5 (60%)
4	Тема 4.Организация предоставления государственных муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5 (60%)
5	Тема 5.Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5 (60%)
6	Тема 6. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1,ОПК-5 (60%)
7	Тема 7.Качество оказания государственных и	Реферат Тесты Вопросы для устного	УК-1,ОПК-5 (60%)

	муниципальных услуг	опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	
--	------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Типовые контрольные вопросы**

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.
6. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.
7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

**Типовые темы рефератов**

1. Договор на выполнение государственных (муниципальных) заказов и его структура.
2. Понятие и значение договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов в гражданском праве.
3. Существенные и другие условия договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
4. Особенности заключения договора на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
5. Формы договоров на выполнение государственных (муниципальных) заказов.
6. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
7. Мониторинг качества предоставления государственных услуг: критерии качества, рекомендации, перспективы.
8. Доступность цифровых технологий и услуг для граждан с особыми потребностями

**Типовые тесты / задания**

**1. Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных услуг в электронной форме:**

- а) общероссийский электронный Кремль
- б) универсальная электронная карта
- в) многофункциональный центр
- г) портал государственных услуг

**2. Создание единой системы управления кадровым составом гражданской службы РФ в рамках построения электронного государства предполагает:**

- а) обучение служащих с использованием дистанционных технологий

- б) электронный доступ граждан к персональным данным служащих
- в) электронный доступ граждан к сведениям о доходах служащих
- г) автоматизацию конкурсных процедур поступления на гражданскую службу

**3. Приоритетом формирования электронного государства в современной России не является:**

- а) создание единой системы учета записей актов гражданского состояния
- б) формирование единого пространства доверия электронной цифровой подписи
- в) внедрение системы голосования через Интернет
- г) развитие системы межведомственного электронного взаимодействия
- д) развитие государственной автоматизированной системы «Управление»

**4. Проблемы, входящие в перечень основных проблем развития электронного государства в современной России:**

- а) проблема деградации образования
- б) проблема несменяемости политической элиты
- в) проблема информационной безопасности
- г) проблема «цифрового неравенства»
- д) проблема зависимости страны от импорта компьютерной техники

**5. Проект, развитие которого предполагает обеспечение взаимодействия в электронной форме между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти субъектов РФ:**

- а) «Электронные интерактивные технологии»
- б) «Электронное правительство»
- в) «Электронный диалог»
- г) «Электронный регион»
- д) «Электронный федерализм»

**6. Ресурс повышения эффективности государственных институтов в соответствии с государственной Программой «Информационное общество»:**

- а) демократизация политической системы
- б) ликвидация монополии одной партии
- в) ликвидация nepотизма в государственном аппарате
- г) снижение административных барьеров
- д) возвращение выборности губернаторов и глав муниципальных образований

**7. Как называется программа по концепции "электронное правительство" в России:**

- а) Российский Интернет
- б) Электронная Россия
- в) Единая Россия
- г) Российская паутина

**8. Основной целью внедрения электронного правительства является:**

- а) овладение государственных служащих навыками работы на компьютерах
- б) создание нового способа взаимодействия на основе активного использования ИКТ в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг

в) организация электронного документооборота в органах власти

**9. В мировой практике реализации проектов электронного правительства обычно выделяют следующие виды взаимодействия (можно выбрать несколько вариантов ответов):**

а) между государством и гражданами (Government-to-Citizen) - G2C

б) между государством и бизнесом (Government-to-Business) - G2B

в) между различными ветвями государственной власти (Government-to-Government) -G2G

г) между коммерческими организациями (Business-to-Business) - B2B

д) между государством и государственными служащими (Governmentto-Employees) -G2E

**10. Координацию деятельности и разграничение сфер ответственности и повышения эффективности реализации мероприятий по формированию в Российской Федерации электронного правительства осуществляет:**

а) Правительственная комиссия по проведению административной реформы

б) Мининформсвязи России

в) Минэкономразвития России

г) Межведомственная комиссия по координации мероприятий административной реформы и программных мероприятий ФЦП «Электронная Россия»

**Типовые вопросы к промежуточной аттестации**

1. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.

4. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.

5. Права заявителя на получения государственных и муниципальных услуг.

6. Реестры государственных и муниципальных услуг.

7. Федеральный реестр государственных услуг.

8. Реестр государственных услуг субъектов РФ.

Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

**9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины/модуля**

**9.1. Основная литература**

1. Еланцева, О.П. Автоматизация оказания государственных услуг : учебное пособие : [16+] / О.П. Еланцева ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тю- менский государственный университет, 2016. – 460 с. : ил. – Режим доступа: по подписке.

– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572207>

2. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги / А.М. Киселева ; Министерство образования и науки РФ. – Омск : ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018. –224 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963>

**9.2. Дополнительная литература**

1.Правовое регулирование доступа к информации о деятельности органов публич- ной власти : практикум : [16+] / Министерство образования и науки

Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2017. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563311>.

2. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. – М. : Статут, 2013. – 272 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923>.

3. Пикулькин, А.В. Система государственного управления / А.В. Пикулькин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 640 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114499>.

4. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М. : Издательский дом «Дело», 2014. – 102 с. – (Научные доклады: социальная политика. 14/10). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443030>.

5. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романых, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – Москва : Дашков и К°, 2016. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>.

6. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация деятельности органов исполнительной власти в России : учебное пособие / А.И. Стахов ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : РГУП, 2016. – 196 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561034>.

7. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет и др. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 496 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

#### **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Методические указания предназначены для помощи обучающимся в освоении Для успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса. Лекция:



- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

*Подготовка к лекции* заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- выясните тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- постарайтесь определить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

*Подготовка к практическим занятиям:*

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- определите, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя,
- выполните домашнее задание.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы (последние являются эффективными формами работы);
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

*Подготовка к промежуточной аттестации.* К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь с рабочей программой дисциплины и другой учебно-методической документацией, включающими:

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;
- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

После этого у вас должно сформироваться чёткое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

**12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

**12.1. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные

технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

В вузе оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

#### **12.2. Перечень программного обеспечения**

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).

#### **12.3. Перечень информационных справочных систем**

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

### **13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля**

Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ № 986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Для проведения всех видов учебных занятий по дисциплине и обеспечения интерактивных методов обучения, необходимы столы, стулья (на группу по количеству посадочных мест с возможностью расстановки для круглых столов, дискуссий, прочее); доска интерактивная с рабочим местом (мультимедийный проектор с экраном и рабочим местом); желателен доступ в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации настоящей дисциплины ОПОП ВО необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры образовательного учреждения.

Рабочая программа дисциплины «Управление государственными и муниципальными услугами» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04.Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1016

Программу составила:

к.э.н., доцент кафедры «ГМУ» Бероева Залина Максимовна  
(должность, Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» протокол № 10 от «20» июня 2023 года

Программа одобрена Учебно-методическим советом факультета экономики и управления протокол № 10 от «26» июня 2023 г.

Программа рассмотрена на заседании Учебно-методического совета университета протокол №10 от «28» июня 2023г.