

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра государственного и муниципального управления

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ**

(Б1.В.ДВ.06.1)

краткое наименование дисциплины – УГиМУ

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное  
управление

направленность (профиль): «Современное государственное и муниципальное  
управление»

квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2020

### **Авторы – составители:**

доцент, к.э.н, доцент кафедры ГМУ      Струкова Н.А.  
старший преподаватель кафедры ГМУ    Кравец А.А.

Новосибирск, 2019

## **1. Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов профессиональные компетенции, необходимые для организации предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

## **2. План курса:**

### **Раздел 1. Система публичных услуг в РФ**

#### **Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management).**

Концепция Нового государственного управления (New Public Management): предпосылки возникновения, основные направления, основные недостатки. Концепция сервисного государства. Клиентоориентированность. Понятие публичной услуги. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры). Административная реформа в РФ: этапы, направления, целевые показатели, результаты.

#### **Тема 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг**

Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Роль общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве. Развитие федеральных, региональных и муниципальных правовых актов. Особенности трактовки терминов «государственная (муниципальная) функция» и «государственная (муниципальная) услуга». Классификация государственных и муниципальных услуг. Основные принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг, требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг, права и обязанности участников. Досудебное обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг.

#### **Тема 3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг**

Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. Особенности разработки административных регламентов. Виды и правила экспертизы проектов административных регламентов. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования, особенности разработки и формы контроля.

#### **Тема 4. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Структура реестров государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

## **Раздел 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ**

### **Тема 5. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»**

Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Организационно-правовая форма многофункционального центра. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре. Форматы предоставления услуг. Требования к соглашениям о взаимодействии. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра. Сеть многофункциональных центров.

### **Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

Определение предоставления услуг в электронной форме. Концепция «электронного правительства». Портал государственных и муниципальных услуг. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный документ. Электронная подпись. Определение и функции удостоверяющего центра. Участники электронного взаимодействия. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Универсальные электронные карты. Государственный регистр населения. Зарубежный опыт формирования «электронного правительства»

### **Тема 7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания**

Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения.

Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в РФ реформ. Мониторинг государственного (муниципального) задания. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.

### **Тема 8. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг**

Цель и задачи, мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Анализ результатов мониторинга.

### **3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации**

Методы текущего контроля для очной формы обучения

| <b>Тема (раздел)</b> |  | Методы текущего контроля успеваемости  |
|----------------------|--|--|
| <b>Раздел 1</b>      | <b>Система публичных услуг в РФ</b>  |  |
| Тема 1               | Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)       | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 2               | Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг  | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 3               | Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг   | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 4               | Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг            | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| <b>Раздел 2</b>      | <b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b> |  |

|        |   |  |
|--------|---|--|
| Тема 5 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»                              | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 6 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме                                    | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 7 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 8 | Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг                           | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |

#### Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

| Тема (раздел)   |  | Методы текущего контроля успеваемости  |
|-----------------|--|--|
| <b>Раздел 1</b> | <b>Система публичных услуг в РФ</b>  |  |
| Тема 1          | Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)       | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 2          | Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг  | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 3          | Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг   | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 4          | Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг            | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| <b>Раздел 2</b> | <b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b> |  |

|        |   |  |
|--------|---|--|
| Тема 5 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»                              | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 6 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме                                    | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 7 | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 8 | Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг                           | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |

#### Методы текущего контроля для заочной формы обучения

| Тема (раздел)   |  | Методы текущего контроля успеваемости  |
|-----------------|--|--|
| <b>Раздел 1</b> | <b>Система публичных услуг в РФ</b>  |  |
| Тема 1          | Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management) | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 2          | Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг                                  |  |
| Тема 3          | Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг   |  |
| Тема 4          | Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг      |  |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| <b>Раздел 2</b> | <b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>      |  |
| Тема 5          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»                              | Устный/письменный ответ на вопросы<br>Предоставление доклада в устном виде<br>Тестирование |
| Тема 6          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме                                    |  |
| Тема 7          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания |  |
| Тема 8          | Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг                           |  |

Методы текущего контроля для заочной формы обучения (с применением ЭО и ДОТ)

| Тема (раздел)   |  | Методы текущего контроля успеваемости  |
|-----------------|--|--|
| <b>Раздел 1</b> | <b>Система публичных услуг в РФ</b>  | Тестирование (в форме проверочного тестирования в СДО «Прометей»)<br>Письменный ответ на вопрос электронного семинара<br>Письменное собеседование с обучающимся в рамках электронного семинара |
| Тема 1          | Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management) |  |
| Тема 2          | Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг                                  |  |
| Тема 3          | Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг   |  |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| Тема 4          | Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг                 |  |
| <b>Раздел 2</b> | <b>Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ</b>      | Тестирование (в форме проверочного тестирования в СДО «Прометей») Письменный ответ на вопрос электронного семинара Письменное собеседование с обучающимся в рамках электронного семинара |
| Тема 5          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»                              |  |
| Тема 6          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме                                    |  |
| Тема 7          | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания |  |
| Тема 8          | Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг                           |  |

Зачет проводится с применением следующих средств:

- устного собеседования по вопросам билета (очная, очно-заочная, заочная формы обучения);
- письменного контрольного задания и компьютерного тестирования (заочная форма обучения с применением ЭО и ДОТ).

#### **Основная литература**

1. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан [Электронный ресурс] / В. Н. Южаков [и др.] ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2014. - 334 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50979>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан [Электронный ресурс]. В 2 ч. / Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ ; [науч. ред. : В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] . - Электрон. дан. - Москва : Дело, 2012. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50977>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.