

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

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

**адаптированная для обучающихся инвалидов и обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья**

УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

Б1.В.ДВ.05.01

краткое наименование дисциплины – УГиМУ

по направлению подготовки:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

направленность (профиль):

«Современное государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2021

Авторы – составитель:

заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:

к.э.н, доцент Струкова Н.А.

Новосибирск, 2021

1. Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов профессиональные компетенции: ПКр-9: владение технологиями, приемами реализации функций органов государственной власти и местного самоуправления по оказанию 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

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
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»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
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»	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 7	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Методы текущего контроля для заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Система публичных услуг в РФ	
Тема 1	Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента (New Public Management)	Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование
Тема 2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование
Тема 3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование
Тема 4	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование
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»	Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование
Тема 6	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
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;
- тестирования.

4. 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, 2019. - 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, 2017. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50977>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

3. Сульдина, Г. А. Управление государственными услугами: учебно-методическое пособие / Г. А. Сульдина, О. Н. Любина, С. А. Владимирова. - Москва: Русайнс, 2018. – 172 с.

4. Барциц, И. Н. Система государственного и муниципального управления: курс лекций: в 2 т. / Игорь Барциц ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Дело, 2019. 540 с.

5. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года [Электронный ресурс]: научное издание: в 2 ч. / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; науч. ред. В. А. Мау, В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова. - Электрон. дан. — Москва: Издательский дом «Дело», 2018. - Ч. 1. - 290 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/51116>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.