

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра менеджмента

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ (Б1.В.09)**

краткое наименование дисциплины – ОППУ

по направлению подготовки 38.04.04, Государственное и муниципальное  
управление

направленность (профиль) «Региональное государственное и муниципальное  
управление»

квалификация выпускника: Магистр

форма обучения: очная, заочная

Год набора - 2021

#### **Авторы – составители:**

доцент кафедры менеджмента Белая Елена Александровна  
доцент кафедры менеджмента Бондаренко Ирина Викторовна  
преподаватель кафедры менеджмента Иванова Марина Владимировна  
доцент кафедры менеджмента Матюнин Владимир Михайлович  
заведующий кафедрой менеджмента Симагина Ольга Владимировна  
доцент кафедры менеджмента Филиппов Дмитрий Викторович  
д-р полит. наук, доцент, декан факультета государственного и муниципального  
управления СИУ – филиала РАНХиГС Савинов Л.В.

Новосибирск, 2021

### Цель изучения дисциплины

Дисциплина Б1.В.09 «Организация предоставления публичных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-3	Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	ПКр-3.1	Способность осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих

### Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Основные управленческие технологии по организации предоставления публичных услуг

**Тема 1.1.** Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».

Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Нормативная база функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна». 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. Соглашение о взаимодействии. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр. АИС МФЦ, Центр телефонного обслуживания многофункционального центра. Сеть многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия

**Тема 1.2.** Организация предоставления публичных услуг в электронной форме

Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 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. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты.

**Тема 1.3.** Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями

Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений. 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

**Тема 1.4.** Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками

Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры). «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа. Социально ориентированные некоммерческие организации. Технологии СО НКО в предоставлении государственных, муниципальных и социальных услуг. Способы размещения государственного (муниципального) заказа. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг

## **Раздел 2. Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг**

### **Тема 2.1.** Регламентация и реестрирование публичных услуг

Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Структура реестров государственных и муниципальных услуг. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Содержание раздела справочной информации реестра. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)». Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные». Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде». Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)». Участники информационного взаимодействия для размещения

информации об услугах (функциях) в реестре. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации

### **Тема 2.2. Регламентация и стандартизация публичных 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. Структура административного регламента. Особенности разработки разделов административного регламента. Реинжиниринг административных процедур. Механизм досудебного обжалования в административном регламенте. Формы контроля за исполнением административного регламента.

### **Тема 2.3. Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг**

Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Нормативная база мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1. Основные управленческие технологии по организации предоставления публичных услуг</b>	
Тема 1.1. Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна»	Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения: для лиц с нарушениями зрения - электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента, для лиц с нарушениями слуха - электронное тестирование, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента.
Тема 1.2. Организация предоставления публичных услуг в электронной форме	Ответ на вопросы для лиц с нарушениями зрения -устный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата

	- устный ответ на вопросы
Тема 1.3. Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями	Индивидуальная работа по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме: для лиц с нарушениями зрения выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента
Тема 1.4. Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками	Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения: для лиц с нарушениями зрения - электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента, для лиц с нарушениями слуха - электронное тестирование, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента.
<b>Раздел 2. Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг</b>	
Тема 2.1. Регламентация и реестрирование публичных услуг	Ответ на вопросы для лиц с нарушениями зрения - устный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - устный ответ на вопросы
Тема 2.2. Регламентация и стандартизация публичных услуг	Индивидуальная работа по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме: для лиц с нарушениями зрения выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное

	<p>обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента</p>
<p>Тема 2.3. Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг</p>	<p>Работа в группе по выполнению задания преподавателя, заданного в письменной форме:  для лиц с нарушениями зрения выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - выполнение письменных практических заданий, заданных преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента</p>
<p>Выполнение контрольной работы по курсу</p>	<p>Письменное выполнение контрольной работы по разделам 1-2:  для лиц с нарушениями зрения - предоставление контрольной работы в печатном виде, выполненного с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, для лиц с нарушениями слуха - предоставление контрольной работы в печатном виде, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - предоставление контрольной работы в печатном виде, возможно выполненного с помощью ассистента</p>

Форма промежуточной аттестации – экзамен. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

устное собеседование по вопросам к экзамену, тестирование на бумажных носителях/ с использованием специализированного программного обеспечения и устного/письменного выполнения практического задания (письменного контрольного

задания). Выбор метода оценивания осуществляет преподаватель, информировав обучающихся в день проведения консультации к экзамену.

Для обучающихся с нарушением зрения экзамен проводится в устной (возможно с помощью ассистента или использованием специализированного программного обеспечения) форме по билетам. Содержание билета доводится до обучающегося ассистентом или с использованием специализированного программного обеспечения. Выполнение практических заданий проводится в устной/ письменной форме (возможно с помощью ассистента или использованием специализированного программного обеспечения)

Для обучающихся с нарушением слуха экзамен проводится в устной (возможно с помощью сурдопереводчика) или письменной форме по билетам. Выполнение практических заданий проводится в письменной форме.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата экзамен проводится в устной (возможно с помощью ассистента или использованием специализированного программного обеспечения) форме по билетам. Выполнение практических заданий проводится в устной/ письменной форме (возможно с помощью ассистента или использованием специализированного программного обеспечения)

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или на выполнение заданий.

Экзамен (для студентов заочной формы обучения) состоит из выполнения письменного контрольного задания и электронного тестирования с применением специального программного обеспечения.

Для лиц с нарушениями зрения:

Выполнение письменных контрольных заданий, размещенных в электронном виде в СДО, где используется специализированное программное обеспечение. Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента.

Для лиц с нарушениями слуха:

Выполнение письменных контрольных заданий, размещенных в электронном виде в СДО. Электронное тестирование

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Выполнение письменных контрольных заданий, размещенных в электронном виде в СДО. Электронное тестирование с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или на выполнение заданий.

Выбор метода проведения экзамена для очной и заочной форм обучения определяет преподаватель и сообщает студентам в день проведения консультации к экзамену.

## **Основная литература**

1. Васильева, А. Ф. Сервисное государство. Административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] : монография / А. Ф. Васильева. — Электрон. дан. — Москва : Российская академия правосудия, 2012. — 332 с. — Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140346>, требуется авторизация – Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/14495>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

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

3. Рогозин, Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза [Электронный ресурс] / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. – Электрон. дан. - Москва : Дело, 2014. - 100 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51049>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.