

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра государственного и муниципального управления

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ**

(Б1.В.ДВ.05.01)

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 - 2022

### **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

<b>Тема (раздел)</b>		<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
<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 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
<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 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 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
<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 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
<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 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 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
<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 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
<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 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	

Зачет проводится с применением следующих средств:

- устного собеседования по вопросам билета;
- тестирования.

### 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. Н. 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.