

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра менеджмента

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

*«Региональное государственное и муниципальное управление»*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ  
Б1.В.09**

краткое наименование дисциплины: ОППУ

по направлению подготовки:

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора – 2023

## 1. Планируемые результаты освоения дисциплины

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента 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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах - 4 З.Е., 135 астр.ч., 180 ак.ч.

Количество академических часов, выделенных:

очная форма обучения:

на контактную работу с преподавателем

- 48 часов (16 часов лекций, 32 часа практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 105 часа.

заочная форма обучения:

на контактную работу с преподавателем

- 18 часов (10 часов лекций, 8 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 159 часов.

### 2. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			л	лр	пз		
<i>Очная форма обучения</i>							

<sup>1</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), практические

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
<b>Раздел 1.</b>	<b>Основные управленческие технологии организации предоставления публичных услуг</b>							
Тема 1.1.	Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».							Т – 1.1.
Тема 1.2.	Организация предоставления публичных услуг в электронной форме							О – 1.2.
Тема 1.3.	Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями							ПЗ – 1.3.
Тема 1.4.	Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками							Т – 1.4.
<b>Раздел 2.</b>	<b>Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг</b>							
Тема 2.1.	Регламентация и реестрирование публичных услуг							О – 2.1.
Тема 2.2.	Регламентация и стандартизация публичных услуг							ПЗ – 2.2.
Тема 2.3.	Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг							ПЗ – 2.3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
Промежуточная аттестация							Зачет	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>16</b>		<b>32</b>		<b>24</b>	<b>ак.ч</b>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<i>Заочная форма обучения</i>								
<b>Раздел 1.</b>	<b>Основные управленческие технологии организации предоставления публичных услуг по</b>							
Тема 1.1.	Организация предоставления публичных услуг по принципу «одного окна».							Т – 1.1.
Тема 1.2.	Организация предоставления публичных услуг в электронной форме							О – 1.2.
Тема 1.3.	Организация предоставления публичных услуг ведомствами и подведомственными организациями							ПЗ – 1.3.
Тема 1.4.	Организация предоставления публичных услуг негосударственными поставщиками							Т – 1.4.

<sup>2</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), практические задания (ПЗ)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<b>Раздел 2.</b>	<b>Реинжиниринг, повышение качества и доступности публичных услуг</b>							
Тема 2.1.	Регламентация и реестрирование публичных услуг							О – 2.1.
Тема 2.2.	Регламентация и стандартизация публичных услуг							ПЗ – 2.2.
Тема 2.3.	Организация мониторинга и оценка качества и доступности публичных услуг							ПЗ – 2.3.
Промежуточная аттестация								Зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>50</b>	<b>ак.ч</b>

Используемые сокращения:

Л - занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР - лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ - практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР - индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ - занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО - самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

\* формы заданий текущего контроля успеваемости (контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и т.п.) и виды учебных заданий (эссе (Эс), реферат (Реф), диспут (Д) и др.), с применением которых ведется мониторинг успешности освоения образовательной программы обучающимися

\*\* формы промежуточной аттестации: экзамен (Э), зачет (З)/зачет с оценкой (З/О)

### 3.Форма промежуточной аттестации: зачет

#### 4.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.