

**Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС**  
Кафедра менеджмента

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

*«Региональное государственное и муниципальное управление»*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ  
Б1.В.10**

краткое наименование дисциплины – ОППУ

по направлению подготовки: 38.04.04  
Государственное и муниципальное управление

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора – 2024

Новосибирск, 2023

## 1. Планируемые результаты освоения дисциплины

1.1. Дисциплина Б1.В.10 «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.