

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Образовательная программа Государственное и муниципальное управление

### Обязательный минимум освоения учебной дисциплины

Управление государственными и муниципальными услугами

Преподаватель Чернякова Мария Михайловна, доцент, chernyakova-mm@ranepa.ru

**I. В ходе освоения дисциплины студентом должны быть выполнены и сданы:**

1. Кейс № 1, № 2 (по 10 баллов каждая);
2. Эссе (10 баллов)
3. Выступление с докладом (10 баллов);
4. Контрольная работа по дисциплине (30 баллов);
5. Итоговый тест (30 баллов)

**II. По окончании изучения дисциплины студент должен:**

- знать сущности административных процессов в органах публичной власти;
- знать организационные основы деятельности органов государственной власти и местного самоуправления;
- знать теоретические и методологические основы государственных и муниципальных услуг;
- знать основные подходы, методы и способы оценки эффективности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- уметь применять современные технологии организации деятельности государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций;
- толковать и применять на практике нормы законодательства, регламентирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в системе предоставления государственных и муниципальных услуг;
- владеть технологиями определения параметров качества управленческих решений органов публичной власти;
- владеть навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- владеть навыками работы с законами и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- владеть методами анализа, организации и планирования в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

**III. Аттестация по дисциплине предусмотрена в форме зачета,**

**будет проходить состоять** из теста по содержанию курса (единичный выбор, множественный выбор, соотношение, группировка) и письменной контрольной работы.

**IV. Итоговая отметка студента будет рассчитываться следующим образом / или выставляться по следующим критериям:**

*итоговая оценка по дисциплине складывается из оценки за тест (40 баллов), оценки за контрольную работу (20 баллов) и выполнения заданий текущего контроля знаний (40 баллов).*

100- балльная шкала	Бинарная шкала
0 - 50	Не зачтено
51– 100	Зачтено

для получения зачета по дисциплине необходимо набрать более 51 баллов из 100 возможных.

#### **V. Краткий перечень обязательных учебно-методических материалов для подготовки к зачету.**

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, 2014. - 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, 2012. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/50977>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

3. 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», 2015. - Ч. 1. - 290 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/51116>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.