


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

**УТВЕРЖДЕНО**  
Общим собранием научно-педагогических  
работников и обучающихся  
Инзенского филиала  
от « 20 » мая 2020 г. протокол № 5/42  
Председатель Мидденко О.В. /  
*подпись* *расшифровка подписи*



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	<b>Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг</b>
Факультет	Инзенский филиал
Кафедра	Государственного управления и экономики (ГУиЭ)
Курс	3

Направление (специальность) **38.03.04 Государственное и муниципальное управление (бакалавриат)**

Направленность (профиль/специализация) «Государственная и муниципальная служба»  
*полное наименование*

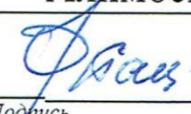
Форма обучения заочная


Дата введения в учебный процесс УлГУ: « 1 » сентября 2020 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 9/9 от 14.05. 2021г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10/10 от 16.06.2022г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от 20 г.



Сведения о разработчиках:


ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Сатдимов М.Ж.	ГУиЭ	доцент, к.э.н.

<b>СОГЛАСОВАНО</b>	
Заведующий выпускающей кафедрой Алимбекова Фавия Бариевна	
 <i>Подпись</i>	/Алимбекова Ф.Б./ <i>ФИО</i>
« <u>20</u> » <u>мая</u>	20 <u>20</u> г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/ выпускающей кафедрой	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п/п в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п.11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Алимбекова Ф.Б.		14.05.2020
2	Внесение изменений в п.13 «Специальные условия для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» с оформлением приложения 2	Алимбекова Ф.Б.		14.05.2020

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** - формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе;
- ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная дисциплина «Организация и оказание государственных и муниципальных услуг» (Б1.В.ОД.12) входит в блок дисциплин вариативной части структуры ООП бакалавриата ФГОС ВО по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Для качественного освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- требования, предъявляемые к уровню подготовки бакалавра по направлению «Государственное и муниципальное управление» и компетенциям, формируемым в результате обучения;
- возможности профессиональной адаптации в смежных областях деятельности;
- историю развития образования в области государственного и муниципального управления.


уметь:

- определять характеристики государственного и муниципального управления;
- определять место государственного и муниципального управления в системе наук;
- обобщать и интерпретировать существующие взгляды на роль государственного и муниципального управления;
- формулировать требования к профессиональным, личным и иным качествам служащих.

владеть:

- навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свою деятельность по изучению курса и решению задач курса;
- способностями взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации, восприятия, обобщения информации по содержанию курса;
- способностью к личному и профессиональному самосовершенствованию, саморазвитию, самоорганизации, самоконтролю, к расширению границ своих профессионально-практических познаний.

«Организация и предоставление муниципальных услуг» является дисциплиной, которой предшествует освоение следующих дисциплин: «Социология государственной службы» (Б1.В.ДВ.9.1), «Основы государственного и муниципального управления» (Б1.В.ОД.21), «Этика государственной и муниципальной службы» (Б1.В.ОД.11), «История регионального управления и местного самоуправления в России» (Б1.В.ОД.8), «Принятие и исполнение государственных решений» (Б1.Б.27).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В совокупности с другими дисциплинами профессионального цикла ФГОС ВО по направлению ГМУ дисциплина «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» обеспечивает инструментарием формирования следующих компетенций.

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<b>ПК-24</b> - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<b>Знать:</b> понятия организационно-управленческих решений, связанных с организацией и предоставлением государственных и муниципальных услуг; <b>Уметь:</b> обосновывать выбор и реализовывать технологии, приемы и механизмы принятия организационно-управленческих решений, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг; <b>Владеть:</b> приемами анализа факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Учебная дисциплина ориентирована на исследование проблем управленческой деятельности в системе государственного и муниципального управления, а также эффективности внедрения стандартов менеджмента качества на государственной и муниципальной службе РФ.

Темы курса органически увязаны с особенностями взаимодействия служащих как в системе государственного и муниципального управления, так и с гражданским обществом на современном этапе. Дисциплина способствует получению навыков самостоятельной работы, умений определять управленческие и организационные проблемы, используя статистические, математические и социологические методы исследования.


Изучение дисциплины «Введение в специальность» открывает перспективы для успешного прохождения практики в органах государственного и местного самоуправления.

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 3 зачётные единицы. Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 часов, вид промежуточной аттестации - экзамен.

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов ( <b>форма обучения заочная</b> )	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
		1
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	16	16
Аудиторные занятия:	16	16

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

лекции	4	4
семинары и практические занятия	12	12
лабораторные работы, практикумы		
Самостоятельная работа	92	92
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	Опросы, рефераты	Устные и письменные опросы, рефераты
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	Зачет
Всего часов по дисциплине	108	108


4.3. Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы

#### Форма обучения заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента	12	1	1			10	Опрос
2.Координация мероприятий административной реформы	12		2			10	Опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	12	1	1			10	Опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	12		2			10	Опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	12	1	1			10	Опрос
6.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	12		2			10	Опрос
7.Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	15	1	1			13	Опрос
8. Электронное правительство	15		2			13	Опрос
Контроль							
Всего	108	4	18			92	108

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе изучения данной дисциплины студенты знакомятся со следующими

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

ключевыми вопросами.

### **Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента**


1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».
2. Особенности перехода к «публичному менеджменту».
3. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».
4. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента».
5. Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).
6. Два подхода к понятию «публичная услуга».
7. Типология услуг общественного сектора.

### **Тема 2 Координация мероприятий административной реформы**

1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.
2. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. План мероприятий по совершенствованию государственного управления.
4. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне).
5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.
6. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
7. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг**

1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.
2. Сводный реестр услуг (функций).
3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
4. Участники информационного взаимодействия.
5. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.
6. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.
7. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.
9. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

#### **Тема .4 Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.**


- 1.Административные регламенты: понятие и сущность.
- 2.Предпосылки административных регламентов.
- 3.Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.
- 4.Внедрение административных регламентов.
- 5.Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 6.Основные разделы административного регламента.
- 7.Порядок разработок и утверждения административных регламентов.
- 8.Требования к структуре административных регламентов.
- 9.Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
- 10.Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.
- 11.Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.
- 12.Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 13.Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

#### **Тема 5. Государственное (муниципальное) задание**

- 1.Понятия и сущность государственного (муниципального) задания.
- 2.Содержание государственного (муниципального) задания.
- 3.Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.
- 4.Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.
- 5.Финансовое обеспечение выполнения задания.

#### **Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

- 1.Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
- 2.Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
- 3.Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
- 4.Модели управления многофункциональными центрами.
- 5.Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
- 6.Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
- 7.Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
- 8.Требования к соглашениям о взаимодействии.
- 9.Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
- 10.Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.
- 11.Информатизация многофункциональных центров.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

12. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

### **Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки**

1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.
2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
4. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
5. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
6. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
7. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 8 Электронное правительство**

1. Понятие электронного правительства.
2. Цели и задачи электронного правительства.
3. Принципы электронного правительства.
4. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).
6. Этапы эволюции электронного правительства.
7. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».
2. Особенности перехода к «публичному менеджменту».
3. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».
4. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента».
5. Принципиал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).
6. Два подхода к понятию «публичная услуга».
7. Типология услуг общественного сектора.


### **Тема 2 Координация мероприятий административной реформы**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.
2. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

муниципальных услуг.

3. План мероприятий по совершенствованию государственного управления.

4. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне).

5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.

6. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

7. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.

2. Сводный реестр услуг (функций).

3. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.

4. Участники информационного взаимодействия.

5. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. 6. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

7. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

8. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.

9. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

### **Тема .4 Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Административные регламенты: понятие и сущность.

2. Предпосылки административных регламентов.

3. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.


4. Внедрение административных регламентов.

5. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. 6. Основные разделы административного регламента.

7. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.

8. Требования к структуре административных регламентов.

9. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

10. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

11. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. 12. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

13. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

### **Тема 5. Государственное (муниципальное) задание**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятия и сущность государственного (муниципального) задания.
2. Содержание государственного (муниципального) задания.
3. Перечень требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.
4. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.
5. Финансовое обеспечение выполнения задания.

### **Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*


1. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
2. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
3. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
4. Модели управления многофункциональными центрами.
5. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
6. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
7. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
8. Требования к соглашениям о взаимодействии.
9. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
10. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.
11. Информатизация многофункциональных центров.
12. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

### **Тема 7 Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
3. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
4. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
5. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
6. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
7. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

### **Тема 8 Электронное правительство**

*Форма проведения – семинар*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие электронного правительства.
2. Цели и задачи электронного правительства.
3. Принципы электронного правительства.
4. Подходы к реализации электронного правительства.
5. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).
6. Этапы эволюции электронного правительства.
7. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

## **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ**


Данный вид работ не предусмотрен УП.

## **8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ**

Данный вид работ не предусмотрен УП.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ**

1. Общие принципы организации государственного управления в рамках концепции «Нового государственного менеджмента».
2. Особенности перехода к «публичному менеджменту».
3. Характерные черты и основные идеи «нового публичного менеджмента».
4. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента».
5. Принципал-агентская модель взаимодействия органов публичной власти (агентов) с населением и организациями (клиентами).
6. Два подхода к понятию «публичная услуга».
7. Типология услуг общественного сектора.
8. Понятие, сущность, цели, задачи и направления административной реформы.
9. Задачи мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
10. План мероприятий по совершенствованию государственного управления.
11. Нормативно-правовые акты, которые были созданы для совершенствования сферы оказания государственных и муниципальных услуг (на федеральном, региональном и муниципальном уровне).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

12. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера действия и основные направления.

13. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

14. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: основные мероприятия, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг.

15. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг.

16. Сводный реестр услуг (функций).

17. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.

18. Участники информационного взаимодействия.

19. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. 6. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

20. Перечень государственных предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

21. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг.

22. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

23. Административные регламенты: понятие и сущность.

24. Предпосылки административных регламентов.

25. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.

26. Внедрение административных регламентов.

27. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

28. Основные разделы административного регламента.

29. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.

30. Требования к структуре административных регламентов.

31. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.

32. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

33. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов.

34. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

35. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).


36. Понятия и сущность государственного (муниципального) задания.

37. Содержание государственного (муниципального) задания.

38. Перечень требований к составу государственного (муниципального) задания на услуги.

39. Особенности формирования и утверждения государственных (муниципальных) заданий.

40. Финансовое обеспечение выполнения задания.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

41. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
42. Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности.
43. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
44. Модели управления многофункциональными центрами.
45. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
47. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
48. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
49. Требования к соглашениям о взаимодействии.
50. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
51. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.
52. Информатизация многофункциональных центров.
53. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.
54. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги.
55. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.
56. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
57. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги.
58. Критерии оценки качества конечного результата услуги.
59. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
60. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.
61. Понятие электронного правительства.
62. Цели и задачи электронного правительства.
63. Принципы электронного правительства.
64. Подходы к реализации электронного правительства.
65. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США).
66. Этапы эволюции электронного правительства.
67. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

### Форма обучения заочная

Наименование разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Понятие «публичные услуги» государственного менеджмента	проработка учебного материала	6	устный опрос

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

2.Координация мероприятий административной реформы	проработка учебного материала	6	устный опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	проработка учебного материала	6	устный опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	6	устный опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	проработка учебного материала	6	устный опрос
6.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	6	устный опрос
7.Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	проработка учебного материала	9	устный опрос
8. Электронное правительство	проработка учебного материала	9	устный опрос

Эффективность лекционных и практических занятий по курсу зависит от качества самостоятельной работы студентов. При подготовке к занятиям студенту полезно:

- изучить теоретический материал по данной теме (конспект занятия);
- ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем;
- выполнить задания, предложенные преподавателем к занятию;
- составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- заниматься самостоятельным поиском дополнительной литературы по изучаемой теме.


Самостоятельная работа призвана закрепить и активизировать теоретические знания и практические навыки, полученные студентами на лекциях и лабораторных занятиях. Часть времени, отведенного на самостоятельную работу, должна использоваться на подготовку к аудиторным занятиям, другая часть - на осмысление результатов семинарских занятий.

При организации практических занятий используются: разбор конкретных ситуаций (кейсы), выполнение практических работ в малых группах, тестирование, подготовка реферата.

Для лучшего усвоения положений дисциплины студенты должны:

- постоянно и систематически с использованием рекомендованной литературы и электронных источников информации закреплять знания, полученные на лекциях;
- находить решения проблемных вопросов, поставленных преподавателем в ходе лекций, семинарских занятий;
- регулярно и своевременно изучать материал, выданный преподавателем на самостоятельную проработку;
- регулярно отслеживать и использовать информацию, найденную на специализированных сайтах.

Самостоятельная работа студентов строится на основе использования дистанционных технологий обучения, при котором образовательные ресурсы разрабатываются на базе множества разнообразных средств: печатные материалы, электронные лекции, электронные журналы, удаленный доступ к программным

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

средствам.

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная литература:

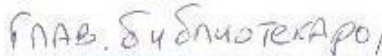
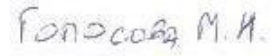

1. Ведяева, Е.С. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие/ Е.С.Ведяева, А.А.Гребенникова. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 166 с. - ISBN 978-5-4487-0499-4. - Текст: электронный// Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82669.html>
2. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие/ С.Ю.Наумов, М.М.Мокеев, А.А.Подсумкова, Н.С.Гегедюш. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 554 с. - ISBN 978-5-394-01417-8. - Текст: электронный// Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/57137.htm>
3. Носова, Н.П. Введение в специальность: государственное и муниципальное управление: учебное пособие для академического бакалавриата/ Н.П.Носова. - 3-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2019; Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета. - 187 с. - (Университеты России). - ISBN 978-5-534-11275-7 (Издательство Юрайт). - ISBN 978-5-400-01224-2 (Издательство Тюменского государственного университета). - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444842>

#### дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»
4. Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»
5. Основы государственного и муниципального управления (public administration): учебник и практикум для академического бакалавриата/ Г.А.Меньшикова [и др.]; под редакцией Г.А.Меньшиковой, Н.А.Пруеля. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 340 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-2846-4. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. = URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433202>

#### учебно-методическая литература:

Согласовано:






Должность сотрудника научной библиотеки

ФИО

подпись

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

Приложение 1

**б) Программное обеспечение:**

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

**в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2020]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2020]. - URL: <https://www.biblio-online.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2020]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2020]. - URL: <https://new.znanium.com/>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2020]. – URL: <http://www.consultant.ru/>.

**3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2020]. – URL: <https://dlib.eastview.com/>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2020]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2020]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Национальная электронная библиотека** : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2020]. – URL: <https://rusneb.ru/>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

5.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

5.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Образовательные ресурсы УлГУ:**

6.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

6.2. Образовательный портал УлГУ. – URL: <http://edu.ulsu.ru>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Согласовано:


Зам. нач. УИТБ  
Должность сотрудника УИТиТ

Ключев В.В.  
ФИО

[Подпись]  
подпись

17.06.20  
дата



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает:

- аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций;
- наличие библиотечного фонда литературы по введению в специальность ГМУ (учебники и учебные пособия, журналы, первоисточники);
- актуализацию рабочей программы дисциплины, включающей основные понятия теоретического материала, практические задания, контрольные вопросы для самопроверки, вопросы к экзамену, тестовые задания;
- наличие доступного для студента выхода в Интернет;
- наличие специально оборудованных аудиторий для мультимедийных презентаций;
- тестовые материалы по темам курса на бумажном носителе;
- карточки с ситуационными задачами (кейсами).

При изучении дисциплины рекомендуется использовать:

- учебные наглядные пособия (таблицы, схемы, диаграммы и т.д.);
- карточки с раздаточным материалом;
- технические средства обучения;
- круглые столы для проведения деловых и ролевых игр.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указан в сведениях о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса, размещенных на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться один из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушением слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Разработчик



доцент кафедры ГУиЭ

Сатдимов М.Ж.