


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

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ИЭиБ  
от «17» июня 2021 г., протокол № 243/10  
Председатель \_\_\_\_\_ И.Б.Романова  
«17» июня 2021 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	<b>Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг</b>
Факультет	Управления
Кафедра	Кафедра экономического анализа и государственного управления (ЭАиГУ)
Курс	1

Направление (специальность): 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»  
(квалификация – бакалавр)

Направленность (профиль/специализация): Государственная и муниципальная служба

Форма обучения: очная, очно-заочная

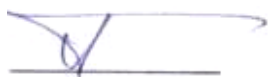
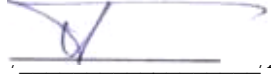
Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» \_\_\_\_\_ сентября \_\_\_\_\_ 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 15.06. 2022 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №10 от 16.06.2023 г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Егоров Я.А.	ЭАиГУ	старший преподаватель

СОГЛАСОВАНО Заведующий кафедрой, реализующей дисциплину ЭАиГУ	СОГЛАСОВАНО Заведующий выпускающей кафедрой ЭАиГУ
 _____ (Подпись) (ФИО) А.Е.Лапин	 _____ (Подпись) (ФИО) А.Е.Лапин
« 18 » мая 2021 г.	« 18 » мая 2021 г.

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

**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» входит в блок дисциплин части структуры ООП бакалавриата ФГОС ВО по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», формируемой участниками образовательных отношений

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: Введение в специальность, Экономическая теория.

Изучение дисциплины «Организация и предоставление муниципальных услуг» является предшествующим этапом для изучения таких дисциплин, как Электронные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг, Электронное правительство.

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-2</b> - способен оперативно разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, учитывать последствия его реализации, соблюдая установленные процедуры и используя современные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг	<p><b>Знать:</b> методы принятия решений, современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методы принятия решений и использовать современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия оптимальных управленческих решений, учитывая последствия его реализации, соблюдая установленные процедуры и используя современные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг</p>

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 «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» открывает перспективы для успешного прохождения практики в органах государственного и местного самоуправления.

### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4 зачётные единицы. Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часов, вид промежуточной аттестации - экзамен.

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

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	48	48
Аудиторные занятия:	48	48

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


лекции	<b>16</b>	16
семинары и практические занятия	<b>32</b>	32
лабораторные работы, практикумы		
Самостоятельная работа	<b>60</b>	60
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	<b>Устные и письменные опросы, рефераты</b>	Устные и письменные опросы, рефераты
Курсовая работа		
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	<b>Экзамен</b> <b>36</b>	Экзамен 36
Всего часов по дисциплине	<b>144</b>	144

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очно-заочная)	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
		1
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	<b>32</b>	32
Аудиторные занятия:	<b>32</b>	32
лекции	<b>16</b>	16
семинары и практические занятия	<b>16</b>	16
лабораторные работы, практикумы		
Самостоятельная работа	<b>76</b>	76
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	<b>Устные и письменные опросы, рефераты</b>	Устные и письменные опросы, рефераты
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	<b>Экзамен</b> <b>36</b>	Экзамен 36
Всего часов по дисциплине	<b>144</b>	144

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

#### Форма обучения очная


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	<b>12</b>	2	4			6	Опрос

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

2.Координация мероприятий административной реформы	12	2	4			6	Опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	12	2	4			6	Опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	12	2	4			6	Опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	15	2	4			9	Опрос
6.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	15	2	4			9	Опрос
7.Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	15	2	4			9	Опрос
8. Электронное правительство	15	2	4			9	Опрос
Контроль Экзамен	36						
Всего	144	16	32			60	

#### Форма обучения очно-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	2	2			10	Опрос
2.Координация мероприятий административной реформы	12	2	2			10	Опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	12	2	2			10	Опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	12	2	2			10	Опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	12	2	2			10	Опрос
6.Организация предоставления государственных и	12	2	2			10	Опрос

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

муниципальных услуг							
7.Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	<b>15</b>	2	2			8	Опрос
8. Электронное правительство	<b>15</b>	2	2			8	Опрос
Контроль Экзамен	<b>36</b>						
<b>Всего</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>76</b>	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе изучения данной дисциплины студенты знакомятся со следующими 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.

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

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.**

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.

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

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**

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».



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

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 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 А

Страница 9 из 21

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

*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.
- 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.

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

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.

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 ЭКЗАМЕНУ**

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».

Форма А

Страница 11 из 21

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

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).
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.

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

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 требования к составу государственного (муниципального) задания на услуги.

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

40.Финансовое обеспечение выполнения задания.

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

46.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.

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

67.Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество».


## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

### Форма обучения очная

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
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	9	устный опрос
6.Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	9	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

### Форма обучения очно-очная

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	10	устный опрос
2.Координация мероприятий административной реформы	проработка учебного материала	10	устный опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	проработка учебного материала	10	устный опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	10	устный опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	проработка учебного материала	10	устный опрос
6.Организация предоставления	проработка учебного материала	10	устный опрос

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

государственных и муниципальных услуг	и материала		
7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	проработка учебного материала	8	устный опрос
8. Электронное правительство	проработка учебного материала	8	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 средствам.

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

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### Основная литература

1. Васильев, В. П. Государственное регулирование экономики : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12770-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448296>

2. Охотский, Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03503-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451686>

3. Охотский, Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03501-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451687>

#### Дополнительная литература

1. Осейчук, В. И. Теория государственного управления : учебник и практикум для вузов / В. И. Осейчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01129-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451827>

Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454425>

#### Учебно-методическая

1. Егоров Я.А. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Электронные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг» для бакалавриата по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения / Я. А. Егоров; УлГУ, ИЭИБ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 731 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7115>

Согласовано:


ГЛАВ. БИБЛИОТЕКАРЬ,  
Должность сотрудника научной библиотеки

Голоцова М.И.  
ФИО

1.10.20  
подпись

дата



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

## 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, [2021]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – 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, [2021]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **SMART Imagebase** // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

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


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

### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:

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

Согласовано:

Зам. нач. УИТИ | Ключева АВ | 01.06.2021  
Должность сотрудника УИТИ | ФИО | подпись | 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 анализу управленческой деятельности и управленческому аудиту (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».

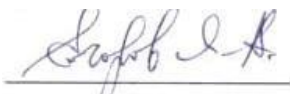
## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

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.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.



Разработчик




ст.преподаватель кафедры ЭАиГУ Егоров Я.А.

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	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 1	Лапин А.Е.		15.06.2022
2	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 2	Лапин А.Е.		16.06.2023

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

#### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

#### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

#### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:

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

СОГЛАСОВАНО:

*зам. нач. УИТИТ*  
Должность сотрудника УИТИТ

*Ключков В. В.*  
ФИО

*[Подпись]*  
подпись

*03.06.2022г.*  
дата

