

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

УТВЕРЖДЕНО
 решением Ученого совета ИЭиБ
 от « 22 » июня 2023 г., протокол № 09 / 261
 Председатель  И.Б.Романова
 « 22 » июня 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг
Факультет	Управления
Кафедра	Кафедра экономического анализа и государственного управления (ЭАиГУ)
Курс	3

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 _____ 2023 __ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № __ от __ 201 __ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № __ от __ 201 __ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № __ от __ 201 __ г.

Сведения о разработчиках:

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

СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой, реализующей дисциплину	Заведующий выпускающей кафедрой ЭАиГУ
 / Лапин А.Е. / « 16 » июня 2023 г.	 / Лапин А.Е. / « 16 » июня 2023 г.

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» 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

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

правительство.

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
ПК-2 - 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	Знать: методы принятия решений, современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг; Уметь: использовать методы принятия решений и использовать современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг; Владеть: навыками принятия оптимальных управленческих решений, учитывая последствия его реализации, соблюдая установленные процедуры и используя современные технологии в 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 «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	2
		48

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

Аудиторные занятия:	48	48
лекции	16	16
семинары и практические занятия	32	32
лабораторные работы, практикумы		
Самостоятельная работа	60	60
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	Устные и письменные опросы, рефераты	Устные и письменные опросы, рефераты
Курсовая работа		
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36	Экзамен 36
Всего часов по дисциплине	144	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	26	26
Аудиторные занятия:	26	26
лекции	8	8
семинары и практические занятия	16	16
лабораторные работы, практикумы		
Самостоятельная работа	82	82
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	Устные и письменные опросы, рефераты	Устные и письменные опросы, рефераты
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36	Экзамен 36
Всего часов по дисциплине	144	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»	12	2	4			6	6	Опрос

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

государственного менеджмента							
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	1	2			11	Опрос
2.Координация мероприятий административной реформы	12	1	2			11	Опрос
3.Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	12	1	2			11	Опрос
4.Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	12	1	2			11	Опрос
5.Государственное (муниципальное) задание	12	1	2			11	Опрос
6.Организация предоставления	12	1	2			11	Опрос

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

государственных и муниципальных услуг							
7. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	15	1	2			9	Опрос
8. Электронное правительство	15	1	2			9	Опрос
Контроль Экзамен	36						
Всего	144	8	16			82	

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. Принцип-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).

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

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.

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.

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

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

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

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

«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 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.

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.

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.

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

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.
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

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

«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).

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.

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

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 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).

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

66. Этапы эволюции электронного правительства.

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	11	устный опрос
2. Координация мероприятий административной реформы	проработка учебного материала	11	устный опрос
3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	проработка учебного материала	11	устный опрос
4. Инструменты и технологии государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	11	устный опрос
5. Государственное (муниципальное) задание	проработка учебного материала	11	устный опрос

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

6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	проработка учебного материала	11	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 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>

Гл. библиотекарь
Должность сотрудника научной библиотеки

Голосова М.Н.
ФИО


подпись

06.06.23
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».

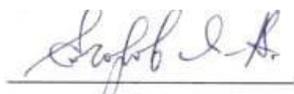
13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

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.